

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

Gültig ab 01.11.2025



zwischen

## ownercy

Nordweg 14  
8010 Graz

vertreten durch den Geschäftsführer Erich Nigg  
– im Folgenden „Agentur“ genannt –

und

dem jeweiligen Eigentümer der Immobilie  
– im Folgenden „Vertragspartner“ genannt –

## §1 Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) finden auf sämtliche Vertragsverhältnisse zwischen der Agentur und dem Vertragspartner Anwendung. Sie regeln alle Leistungen, die die Agentur im Zusammenhang mit der Vermarktung, Verwaltung und Betreuung von Ferienunterkünften erbringt. Dazu zählen insbesondere die Präsentation und Vermarktung der Unterkunft über Online-Buchungsplattformen, die Gästekommunikation, die Organisation von Abläufen sowie die Abwicklung von Meldungen und Statistiken gegenüber Behörden.

Von diesen AGB abweichende Bedingungen des Vertragspartners finden keine Anwendung, es sei denn, die Agentur hat deren Geltung ausdrücklich und in schriftlicher Form bestätigt. Mündliche Nebenabreden oder einseitige Vertragsbedingungen des Vertragspartners haben keine Wirkung.

## §2 Vertragsgegenstand

Gegenstand des Vertrages ist die umfassende Unterstützung des Vertragspartners bei der Vermarktung und organisatorischen Betreuung seiner Ferienunterkünfte. Die Agentur übernimmt insbesondere die Darstellung und Bewerbung der Objekte auf geeigneten Online-Buchungsplattformen (OTAs), die Verwaltung der Verfügbarkeiten und Preise über den von der Agentur bereitgestellten Property-Management-System (PMS) inklusive Channel Manager, sowie die Abwicklung von Buchungen und Gästekommunikation.

Ziel ist es, die Auslastung der Unterkunft zu optimieren, den administrativen Aufwand des Vertragspartners zu reduzieren und einen professionellen Außenaustritt gegenüber Gästen sicherzustellen.

## §3 Leistungen der Agentur

Die Agentur erbringt für den Vertragspartner eine Vielzahl an Dienstleistungen, die – je nach Vertragsgestaltung – im Einzelnen folgende Bereiche umfassen können:

1. Inserate: Erstellung, laufende Pflege und kontinuierliche Optimierung von Inseraten auf relevanten Buchungsplattformen. Dies beinhaltet die Aufbereitung von Texten, Bildern und Ausstattungsmerkmalen sowie regelmäßige Anpassungen, um Sichtbarkeit und Buchungszahlen zu erhöhen.
2. Preise und Verfügbarkeiten: Tägliche bzw. laufende Aktualisierung der Unterkunftsdaten, insbesondere der Preise, Verfügbarkeiten und Restriktionen. Ziel ist die marktgerechte Darstellung und Maximierung der Auslastung.
3. Kommunikation mit Gästen: Entgegennahme und Beantwortung von Anfragen, Betreuung während des Aufenthalts sowie professionelle Abwicklung von Gästebewertungen. Hierbei kann sich die Agentur technischer Hilfsmittel wie KI-gestützter Systeme bedienen: eine abschließende Kontrolle und Freigabe erfolgt jedoch stets durch die Agentur.
4. Meldewesen: Durchführung der gesetzlich vorgeschriebenen Gästemeldungen, Tourismusabgabemeldungen sowie statistischen Meldungen an die zuständigen Gemeinden und Behörden. Voraussetzung hierfür ist, dass der Vertragspartner die notwendigen Zugangsdaten, Unterlagen und rechtlichen Grundlagen rechtzeitig bereitstellt.
5. Statistiken und Reports: Erstellung von regelmäßigen Auswertungen, die dem Vertragspartner Transparenz über Buchungslage, Auslastung, Umsätze und weitere relevante Kennzahlen verschaffen.
6. Koordination von Dienstleistern: Organisation und Abstimmung mit Reinigungskräften, Instandhaltungsfirmen oder Schlüsseldiensten. Die Agentur übernimmt dabei die Kommunikation und Koordination, die tatsächliche Beauftragung und Kostenerantwortung verbleibt jedoch beim Vertragspartner.
7. Technische Systeme: Überwachung und Koordination von Wartungen an elektronischen Zutrittssystemen, sofern solche vorhanden sind. Auch hier liegt die operative Durchführung bei vom Vertragspartner beauftragten Dienstleistern.

## §4 Pflichten des Vertragspartners

Zur Erfüllung der Leistungen ist die Mitwirkung des Vertragspartners zwingend erforderlich. Dieser verpflichtet sich insbesondere zu folgenden Handlungen:

- Zugangsdaten & Informationen: Der Vertragspartner stellt sämtliche für die Vertragserfüllung relevanten Daten, Dokumente, Passwörter, Steuer- und Meldedaten sowie sonstige Unterlagen vollständig, richtig und rechtzeitig zur Verfügung.
- Organisation vor Ort: Reinigung, Instandhaltung und Schlüsselübergabe sind eigenständig vom Vertragspartner zu beauftragen und zu bezahlen.
- Mindeststandard: Der Vertragspartner hat dafür Sorge zu tragen, dass die Unterkunft sämtlichen gesetzlichen Anforderungen entspricht, verkehrssicher ist und einem marktüblichen Mindeststandard genügt.
- Rechtliche Pflichten: Die Verantwortung für die Einhaltung aller steuerlichen und gewerberechtlichen Vorschriften (z. B. steuerliche Abgaben, Meldepflichten, Gewerbeberechtigungen) liegt ausschließlich beim Vertragspartner.
- Preisgestaltung: Der Vertragspartner legt einen Basispreis für die Unterkunft fest. Sofern Dynamic Pricing vereinbart wird, ist zusätzlich ein Mindestpreis anzugeben, der durch die Agentur nicht unterschritten werden darf.

## §5 Reinigung und Schlüsselübergabe

Die Organisation der Reinigung, Instandhaltung und Schlüsselübergabe obliegt ausschließlich dem Vertragspartner. Die Agentur übernimmt hierbei lediglich die Abstimmung mit den vom Vertragspartner benannten oder beauftragten Dienstleistern, ohne jedoch selbst Auftraggeber dieser Unternehmen zu sein.

Die Zahlungsverpflichtung gegenüber den beauftragten Dienstleistern verbleibt beim Vertragspartner. Die Agentur ist nicht berechtigt, Rechnungen Dritter zu begleichen oder deren Richtigkeit zu prüfen. Eine Haftung der Agentur für die Qualität, Zuverlässigkeit oder Verfügbarkeit dieser Fremdleistungen ist ausdrücklich ausgeschlossen.

## §6 Kommunikation und Reaktionszeiten

Die Kommunikation mit Gästen erfolgt grundsätzlich über elektronische Kommunikationskanäle. Dazu zählen insbesondere E-Mail, die Nachrichtensysteme der Buchungsplattformen (OTAs) sowie der geschäftlich genutzte WhatsApp Business Account der Agentur.

Die Agentur verpflichtet sich, Anfragen innerhalb folgender Zeitfenster zu beantworten:

- Werktags (Montag-Freitag, 09:00-18:00 Uhr): innerhalb von 2 Stunden
- Wochenenden und gesetzliche Feiertage (09:00-18:00 Uhr): innerhalb von 6 Stunden
- Nachtzeit (18:00-09:00 Uhr): innerhalb von 12 Stunden

Bei Bedarf kann der Vertragspartner verkürzte Reaktionszeiten oder eine telefonische Erreichbarkeit als Zusatzleistung buchen. Diese Zusatzleistungen sind gesondert zu vereinbaren und kostenpflichtig.

## §7 Eigentümerrechte und Systemzugriffe

Der Vertragspartner bleibt uneingeschränkt Inhaber aller Zugangsrechte und Hauptnutzer sämtlicher Konten und Inserate auf den jeweiligen Buchungsplattformen. Die Agentur tritt ausschließlich als Verwaltungs- und Servicepartner auf, der im Auftrag des Vertragspartners handelt.

Nimmt der Vertragspartner eigenmächtig Änderungen an Zugriffsrechten oder Systemeinstellungen vor, die zu Störungen, Buchungsausfällen oder Datenverlust führen, haftet die Agentur nicht. In diesem Fall ist die Agentur berechtigt, ihre Tätigkeit bis zur Klärung einzustellen. Währenddessen bleiben sämtliche vereinbarten Fixkosten weiterhin aufrecht.

Ist für die Wiederherstellung des ordnungsgemäßen Betriebs zusätzlicher Arbeitsaufwand erforderlich, so ist die Agentur berechtigt, diesen Aufwand nach tatsächlichem Stunden- oder Pauschalatz gesondert zu verrechnen.

## §8 Änderungen an Inseraten

Die Verantwortung für die Erstellung, Pflege und Optimierung der Inserate auf den Buchungsplattformen liegt grundsätzlich bei der Agentur. Der Vertragspartner vertraut damit der Agentur die fachgerechte und kontinuierliche Betreuung der Inserate an, um eine bestmögliche Sichtbarkeit und Attraktivität gegenüber Gästen sicherzustellen.

Eigenmächtige Änderungen durch den Vertragspartner – etwa Anpassungen von Texten, Bildern, Preisen oder Restriktionen – ohne vorherige Abstimmung mit der Agentur sind nicht zulässig. Solche Maßnahmen können zu einer Verschlechterung der Platzierung, sinkenden Buchungszahlen oder erhöhtem Arbeitsaufwand führen. Für daraus entstehende Nachteile übernimmt die Agentur keine Haftung.

Kommt es infolge unkoordinierter Änderungen zu Performanceverlusten oder Mehraufwand, ist die Agentur berechtigt, diesen zusätzlichen Aufwand gesondert in Rechnung zu stellen. Zudem behält sich die Agentur das Recht vor, eigenmächtige Änderungen zurückzusetzen und die Inserate jederzeit in den vertragsgemäßen Zustand zu bringen.

## §9 Preisgestaltung

Der Vertragspartner bestimmt einen Basispreis, der je nach Saison oder Zeitraum variieren kann. Dieser Basispreis bildet die Grundlage der Preisgestaltung und wird von der Agentur bei der Verwaltung der Unterkunft zugrunde gelegt.

Darüber hinaus bietet die Agentur optional **Dynamic Pricing** an. Hierbei werden Preise auf Grundlage von Nachfrage, Marktsituation und Auslastung dynamisch angepasst, wobei moderne Systeme (einschließlich KI-gestützter Methoden) zum Einsatz kommen. Die Agentur behält sich jederzeit das Recht vor, manuell in die Preisgestaltung einzugreifen.

Dynamic Pricing kann zu Mehrerlösen führen: Erfahrungswerte zeigen, dass eine Steigerung von bis zu 25 % möglich ist. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass dies keine Garantie darstellt, da das Ergebnis von der konkreten Marktlage, Saison, Objektqualität und anderen externen Faktoren abhängt.

Bei Dynamic Pricing ist stets ein Mindestpreis festzulegen, den die Agentur ohne ausdrückliche Zustimmung des Vertragspartners nicht unterschreiten darf.

## §10 Restriktionen

Der Vertragspartner kann Vorgaben zu Buchungsrestriktionen machen, wie z. B. Mindestaufenthalte, Maximalaufenthalte oder bestimmte An- und Abreisetage. Diese Vorgaben bilden die Grundlage für die Vermarktung der Unterkunft.

Um eine optimale Auslastung zu erzielen, ist die Agentur berechtigt, diese Restriktionen eigenständig und situationsabhängig anzupassen, insbesondere um kurzfristige Buchungslücken zu schließen oder die Attraktivität des Angebots zu erhöhen. Solche Anpassungen erfolgen stets im Interesse des Vertragspartners.

Darüber hinaus kann die Agentur zusätzliche Gebühren (z. B. Reinigungsaufschläge bei Kurzaufenthalten) einführen oder empfehlen, sofern diese marktüblich und sachlich gerechtfertigt sind.

## §11 Vergütung

Die Vergütung der Agentur setzt sich aus einer monatlichen Fixgebühr und/oder einer erfolgsabhängigen Provision zusammen, je nachdem, was im Vertrag vereinbart wurde.

Provisionen werden ausschließlich auf den **Brutto-Logisumsatz** (Nächtigungen) berechnet. Zusatzeinnahmen wie Reinigungskosten, Kautionen, Nächtigungsabgaben oder andere Nebenkosten sind von der Provisionsberechnung ausgenommen.

Alle Einnahmen aus Buchungen fließen direkt an den Vertragspartner. Die Agentur nimmt zu keinem Zeitpunkt Fremdgelder entgegen oder verwaltet diese treuhänderisch.

## §12 Rückerstattungen und Nachlässe

Finanzielle Zugeständnisse gegenüber Gästen, wie Rückerstattungen oder Preisnachlässe, dürfen ausschließlich im Einvernehmen mit dem Vertragspartner gewährt werden.

Kommt es zu einer Rückerstattung, so bleibt die vereinbarte Provision der Agentur unberührt. Die Berechnungsgrundlage ist stets der ursprüngliche Buchungswert, unabhängig davon, ob der Vertragspartner dem Gast nachträglich eine Ermäßigung oder Rückzahlung gewährt.

Die Abwicklung von Rückzahlungen erfolgt ausschließlich durch den Vertragspartner. Die Agentur ist nicht verpflichtet, Zahlungen an Gäste zu leisten oder Rücküberweisungen vorzunehmen.

## §13 Bewertungen

Die Agentur übernimmt keinerlei Haftung für negative Bewertungen, die durch Gäste auf Buchungsplattformen oder anderen Medien abgegeben werden. Bewertungen liegen außerhalb des Einflussbereichs der Agentur.

Die Agentur verpflichtet sich jedoch, Bewertungen im Interesse des Vertragspartners zeitnah, professionell und sachlich zu beantworten. Ziel ist es, einen konstruktiven Umgang mit Feedback sicherzustellen und die Reputation des Vertragspartners bestmöglich zu wahren.

Im Einvernehmen mit dem Vertragspartner kann die Agentur einem Gast ein Angebot zur Löschung oder Änderung einer negativen Bewertung unterbreiten (z. B. durch Kompensationsangebote). Kommt es trotz eines solchen Angebots nicht zu einer Anpassung, ist der Vertragspartner verpflichtet, die Agentur hinsichtlich möglicher Nachteile schad- und klaglos zu halten.

Etwaige finanzielle Kompensationen gegenüber Gästen werden ausschließlich durch den Vertragspartner selbst geleistet.

## §14 Rechnungslegung, Zahlungsziel und Mahnwesen

Die Abrechnung der Vergütung erfolgt monatlich im Nachhinein. Die Agentur stellt dem Vertragspartner eine Rechnung, die innerhalb von 14 Kalendertagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zu begleichen ist. Der Vertragspartner ist nicht berechtigt, Zahlungen zurückzuhalten oder mit Gegenforderungen aufzurechnen, es sei denn, diese sind rechtskräftig festgestellt.

### Mahnwesen:

1. Erste Mahnung: Zahlungserinnerung ohne zusätzliche Gebühr.
2. Zweite Mahnung: Erhebung einer Mahngebühr sowie Verzugszinsen gemäß § 456 UGB (9,2 Prozentpunkte über dem jeweils geltenden Basiszinssatz).
3. Dritte Mahnung: Weitere Mahngebühr und ausdrückliche Fristsetzung.

bleibt die Zahlung trotz mehrmaliger Aufforderung aus, ist die Agentur berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen. In diesem Fall werden sämtliche bis Vertragsende vereinbarten Fixkosten sofort fällig. Zudem ist die Agentur berechtigt, Inserate zu deaktivieren, Zugänge zu Buchungsplattformen zu sperren und offene Forderungen an ein Inkassobüro oder einen Rechtsanwalt weiterzugeben.

## §15 Indexanpassung

Die Vergütung der Agentur unterliegt einer wertgesicherten Anpassung auf Basis des **Verbraucherpreisindex (VPI 2020)** oder eines von der Statistik Austria benannten Nachfolgeindex. Ausgangsbasis für die Berechnung ist der Monat des Vertragsabschlusses.

Ändert sich der Index gegenüber der Ausgangsbasis um mehr als 5 %, so ist die Agentur berechtigt, ihre Vergütung in gleichem Verhältnis anzupassen. Anpassungen erfolgen grundsätzlich **einmal jährlich**. Sollte es zu außergewöhnlichen und deutlichen Schwankungen kommen, kann die Agentur eine **quartalsweise oder halbjährliche** Anpassung vornehmen. Damit wird sichergestellt, dass die Vergütung den realen wirtschaftlichen Rahmenbedingungen entspricht.

## §16 Vertragsdauer und Kündigung

Der Vertrag wird auf **unbestimmte Zeit** abgeschlossen.

Die ordentliche Kündigung ist mit einer Frist von **drei Monaten zum Monatsende** möglich. Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

Bis zum Ablauf der Kündigungsfrist durch die Agentur bereits erzielte oder künftig wirksame Buchungen werden weiterhin betreut; die hierfür vereinbarte Provision bleibt in jedem Fall bestehen.

Nach Vertragsende stellt die Agentur dem Vertragspartner eine **Exportdatei der zukünftigen Buchungen** bereit. Die technische Integration dieser Daten in ein neues System oder die Migration zu einem anderen Dienstleister obliegt ausschließlich dem Vertragspartner.

## §17 Mitwirkungspflichten und Pausierung

Der Vertragspartner ist verpflichtet, seine Unterkunft in einem ordnungsgemäßen, instandgehaltenen und für Gäste nutzbaren Zustand zu halten. Werden notwendige Maßnahmen trotz schriftlicher Aufforderung durch die Agentur nicht oder nur unzureichend durchgeführt, und ist die Vermietbarkeit dadurch erheblich beeinträchtigt, so ist die Agentur nach einer Frist von drei Monaten berechtigt, den Vertrag **außerordentlich zu kündigen**.

Der Vertragspartner hat das Recht, die Vermietung aus wichtigen Gründen (z. B. erhebliche Schäden, umfassende Sanierungen) für **maximal zwei Monate pro Jahr** zu pausieren. Während dieser Zeit können durch Umbuchungen oder Stornierungen zusätzliche Aufwendungen bei der Agentur entstehen. Solche Aufwendungen sind gesondert zu vergüten.

## §18 Informationspflichten gegenüber Gästen

Die Agentur übernimmt sämtliche gesetzlich vorgeschriebenen **Informationspflichten gegenüber Gästen**, soweit diese im Rahmen der Gästekommunikation oder des Online-Check-ins zu erfüllen sind. Dazu gehören insbesondere die Bereitstellung von **Datenschutzinformationen** und rechtlich erforderlichen Hinweisen, soweit sie von der Agentur im Auftrag des Vertragspartners übermittelt werden.

Die Verantwortung für die inhaltliche Richtigkeit dieser Informationen (z. B. Impressumsangaben, behördliche Vorschriften, Hausordnungen) verbleibt beim Vertragspartner.

## §19 Steuer- und Gewerbesteuerpflichten des Vertragspartners

Der Vertragspartner ist allein dafür verantwortlich, dass die Unterkunft den jeweils geltenden gesetzlichen, steuerlichen und gewerbesteuerrechtlichen Anforderungen genügt. Dazu gehört insbesondere die ordnungsgemäße Anmeldung bei Finanzämtern, Gemeinden, Gewerbebehörden oder sonstigen zuständigen Stellen.

Die Agentur übernimmt weder die steuerliche Beratung noch die Berechnung oder Abführung von Steuern, Abgaben oder Gebühren. Der Vertragspartner stellt sicher, dass sämtliche für den Betrieb der Unterkunft erforderlichen Genehmigungen und Meldungen rechtzeitig vorliegen und fortlaufend erfüllt werden.

## §20 Haftung

Die Agentur haftet ausschließlich für Schäden, die durch **vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln** verursacht wurden. Eine Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen, soweit dies rechtlich zulässig ist.

Für Schäden, die durch Gäste verursacht werden, haftet ausschließlich der Vertragspartner. Die Agentur übernimmt keine Verantwortung für Fehlverhalten von Dritten, insbesondere von Gästen, Dienstleistern oder Behörden.

Ein Ersatz von entgangenem Gewinn, mittelbaren Schäden oder Folgeschäden ist ausgeschlossen. Etwaige Schadensersatzansprüche gegen die Agentur sind in jedem Fall auf einen Höchstbetrag von **2.500 € pro Kalenderjahr** begrenzt.

Kürzere Systemausfälle oder Leistungseinschränkungen von bis zu **fünf Stunden** begründen keinen Anspruch auf Schadensersatz. Bei längeren Ausfällen wird die mögliche Entschädigung auf Basis des **durchschnittlichen Logisetrags der letzten sieben Tage** berechnet.

## §21 Höhere Gewalt

Liegt ein Fall **höherer Gewalt** vor (z. B. Naturkatastrophen, Krieg, Unruhen, Pandemien, behördliche Anordnungen, längerfristige Strom- oder Internetausfälle), so ist die Agentur für die Dauer der Störung von ihren Leistungspflichten befreit.

Dauert die Störung länger als einen angemessenen Zeitraum an und ist eine Vertragserfüllung nicht mehr absehbar, haben beide Parteien das Recht, den Vertrag **außerordentlich zu kündigen**, ohne dass daraus Schadensersatzansprüche entstehen.

## §22 Datenschutz und Datenverarbeitung

Die Agentur verarbeitet personenbezogene Daten des Vertragspartners (z. B. Kontaktdaten, Bankdaten) sowie **Gästedaten** (z. B. Namen, Adressen, Aufenthaltsdaten).

Die Verarbeitung erfolgt primär über das eingesetzte Property-Management-System (PMS), über die Schnittstellen zu Online-Buchungsplattformen (OTAs) sowie über Systeme der Behörden. Die Agentur beachtet hierbei die Vorgaben der **Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)** und ergreift geeignete technische und organisatorische Schutzmaßnahmen für alle Daten, die sie selbst verarbeitet.

Für Daten, die in **Drittsystemen** (z. B. PMS, Zahlungsdienstleister, OTAs, Behörden) gespeichert oder verarbeitet werden, übernimmt die Agentur keine Haftung, da die Verantwortung beim jeweiligen Betreiber liegt.

Gästedaten werden nur im Rahmen der gesetzlichen Aufbewahrungspflichten (in der Regel 7 Jahre) gespeichert und nach Ablauf dieser Frist gelöscht, soweit keine weitergehenden Verpflichtungen bestehen.

## §23 Geheimhaltung und Vertraulichkeit

Die Parteien verpflichten sich, sämtliche im Rahmen der Zusammenarbeit bekannt gewordenen vertraulichen Informationen streng geheim zu behandeln. Vertrauliche Informationen dürfen nur für Zwecke der Vertragserfüllung verwendet werden.

Eine Weitergabe an Dritte ist nur zulässig, wenn diese für die Durchführung des Vertrags erforderlich ist (z. B. gegenüber Buchungsplattformen, technischen Dienstleistern oder Behörden) oder wenn eine gesetzliche Verpflichtung zur Offenlegung besteht.

## §24 Nutzungsrechte an Inhalten

Alle von der Agentur im Rahmen der Vertragsdurchführung erstellten Inhalte – wie Texte, Bilder, Inseratsbeschreibungen oder Statistiken – dürfen vom Vertragspartner für seine Unterkunft genutzt werden.

Die Agentur ist berechtigt, vom Vertragspartner bereitgestellte Inhalte (z. B. Bilder, Beschreibungen, Logos) zu bearbeiten, zu optimieren oder anzupassen, sofern dies der besseren Vermarktung dient. Die Urheberrechte an von der Agentur erstellten Inhalten bleiben bei der Agentur; der Vertragspartner erhält jedoch ein dauerhaftes, nicht übertragbares Nutzungsrecht.

## §25 Technische Änderungen und Updates

Die Agentur ist berechtigt, technische Änderungen, Anpassungen und Updates ihrer Systeme vorzunehmen, um die Funktionsfähigkeit, Sicherheit oder Rechtskonformität zu gewährleisten.

**Geplante Ausfälle** werden dem Vertragspartner rechtzeitig vorab mitgeteilt. **Ungeplante Ausfälle**, die durch Dritte (z. B. Serverbetreiber, Plattformen) verursacht werden, liegen außerhalb des Einflussbereichs der Agentur; eine Haftung wird hierfür nicht übernommen.

Kommt es zu Ausfällen durch eigene Systemänderungen der Agentur, haftet diese ausschließlich im Rahmen der in §20 festgelegten Haftungsbeschränkungen.

## §26 Salvatorische Klausel und Anpassung der AGB

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam oder undurchführbar sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Anstelle der unwirksamen Klausel tritt eine Regelung, die dem wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt.

Die Agentur ist berechtigt, diese AGB an geänderte rechtliche oder wirtschaftliche Rahmenbedingungen anzupassen. Änderungen werden dem Vertragspartner mindestens einen Monat vor Inkrafttreten schriftlich mitgeteilt. Widerspricht der Vertragspartner nicht innerhalb dieser Frist, gelten die Änderungen als angenommen. Ein Sonderkündigungsrecht entsteht dadurch nicht.

## §27 Schlussbestimmungen

Änderungen oder Ergänzungen des Vertragsverhältnisses bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der **Schriftform**. Dies gilt auch für die Aufhebung des Schriftformerfordernisses.

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen können in weitere Sprachen übersetzt werden. Maßgeblich und rechtlich verbindlich ist jedoch ausschließlich die deutsche Fassung. Übersetzungen dienen lediglich der Information.

Es gilt ausschließlich **österreichisches Recht**, unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

Als ausschließlicher **Gerichtsstand** wird Graz vereinbart, soweit dem keine zwingenden gesetzlichen Bestimmungen entgegenstehen.

# General Terms and Conditions

Valid from November 1, 2025



between

## ownercy

Nordweg 14  
8010 Graz  
represented by managing director Erich Nigg  
–hereinafter referred to as "Agency"–

and

the respective owner of the property  
–hereinafter referred to as the "contractual partner"–

## §1 Scope

These General Terms and Conditions (GTC) apply to all contractual relationships between the Agency and the Contracting Party. They govern all services provided by the Agency in connection with the marketing, management, and support of vacation accommodations. These include, in particular, the presentation and marketing of the accommodation via online booking platforms, guest communication, the organization of processes, and the processing of notifications and statistics for authorities.

Any terms and conditions of the contracting party that deviate from these GTC shall not apply unless the Agency has expressly confirmed their validity in writing. Verbal side agreements or unilateral contractual terms and conditions of the contracting party shall have no effect.

## §2 Subject matter of the contract

The subject matter of the contract is the comprehensive support of the contractual partner in the marketing and organizational management of their vacation accommodations. In particular, the Agency shall be responsible for presenting and advertising the properties on suitable online booking platforms (OTAs), managing availability and prices via the property management system (PMS) provided by the Agency, including the channel manager, as well as processing bookings and guest communications.

The aim is to optimize the occupancy rate of the accommodation, reduce the administrative workload of the contractual partner, and ensure a professional public image towards guests.

## §3 Services provided by the agency

The agency provides a wide range of services for the contractual partner, which – depending on the contract – may include the following areas in detail:

1. Advertisements: Creation, ongoing maintenance, and continuous optimization of advertisements on relevant booking platforms. This includes the preparation of texts, images, and equipment features, as well as regular adjustments to increase visibility and booking numbers.
2. Prices and availability: Daily or ongoing updating of accommodation data, in particular prices, availability, and restrictions. The aim is to present the property in line with market conditions and maximize occupancy.
3. Communication with guests: Receiving and responding to inquiries, providing support during the stay, and professionally handling guest reviews. The agency may use technical aids such as AI-supported systems for this purpose; however, final checks and approvals are always carried out by the agency.
4. Reporting: Carrying out the legally required guest registrations, tourism tax reports, and statistical reports to the relevant municipalities and authorities. This requires the contractual partner to provide the necessary access data, documents, and legal basis in a timely manner.
5. Statistics and reports: Preparation of regular evaluations that provide the contractual partner with transparency regarding the booking situation, occupancy, sales, and other relevant key figures.
6. Coordination of service providers: Organization and coordination with cleaning staff, maintenance companies, or locksmiths. The agency takes care of communication and coordination, but the actual commissioning and cost responsibility remains with the contractual partner.
7. Technical systems: Monitoring and coordination of maintenance on electronic access systems, if available. Here, too, the operational implementation is carried out by service providers commissioned by the contractual partner.

## §4 Obligations of the contractual partner

The cooperation of the contractual partner is essential for the performance of the services. The contractual partner undertakes in particular to perform the following actions:

- Access data & information: The contractual partner shall provide all data, documents, passwords, tax and registration data, and other documents relevant to the fulfillment of the contract in a complete, correct, and timely manner.
- On-site organization: Cleaning, maintenance, and key handover are to be commissioned and paid for independently by the contractual partner.
- Minimum standard: The contractual partner must ensure that the accommodation complies with all legal requirements, is safe for use, and meets the minimum standard customary in the market.
- Legal obligations: The contractual partner is solely responsible for compliance with all tax and commercial law regulations (e.g., tax payments, registration requirements, business licenses). Pricing: The contractual partner shall set a base price for the accommodation. If dynamic pricing is agreed, a minimum price must also be specified, which the agency may not undercut.

## §5 Cleaning and key handover

The organization of cleaning, maintenance, and key handover is the sole responsibility of the contractual partner. The agency is only responsible for coordinating with the service providers named or commissioned by the contractual partner, without itself being the client of these companies. The contractual partner remains responsible for payment obligations to the commissioned service providers. The agency is not authorized to settle invoices from third parties or to check their accuracy. The agency expressly accepts no liability for the quality, reliability, or availability of these third-party services.

## §6 Communication and response times

Communication with guests is generally carried out via electronic communication channels. These include, in particular, email, the messaging systems of the booking platforms (OTAs), and the Agency's WhatsApp Business Account used for business purposes.

The Agency undertakes to respond to inquiries within the following time frames:

- Weekdays (Monday-Friday, 9:00 a.m.-6:00 p.m.): within 2 hours
- Weekends and public holidays (9:00 a.m.-6:00 p.m.): within 6 hours
- Nighttime (6:00 p.m.-9:00 a.m.): within 12 hours

If necessary, the contractual partner can book shorter response times or telephone availability as an additional service. These additional services must be agreed separately and are subject to a fee.

## §7 Ownership rights and system access

The contractual partner remains the unrestricted owner of all access rights and the main user of all accounts and advertisements on the respective booking platforms. The agency acts exclusively as an administrative and service partner acting on behalf of the contractual partner.

The agency shall not be liable if the contractual partner makes unauthorized changes to access rights or system settings that lead to malfunctions, booking failures, or data loss. In this case, the agency is entitled to suspend its activities until the matter has been clarified. In the meantime, all agreed fixed costs shall remain in effect.

If additional work is required to restore proper operation, the agency is entitled to charge for this work separately at the actual hourly or flat rate.

## §8 Changes to advertisements

The Agency is responsible for creating, maintaining, and optimizing the advertisements on the booking platforms. The Contractual Partner entrusts the Agency with the professional and continuous management of the advertisements in order to ensure the best possible visibility and attractiveness to guests.

Unauthorized changes by the contractual partner—such as adjustments to texts, images, prices, or restrictions—without prior consultation with the agency are not permitted. Such measures can lead to a deterioration in placement, declining booking numbers, or increased workload. The agency accepts no liability for any disadvantages arising from this.

If uncoordinated changes result in performance losses or additional work, the agency is entitled to invoice this additional work separately. In addition, the agency reserves the right to reset unauthorized changes and to restore the advertisements to their contractual status at any time.

## §9 Pricing

The contractual partner determines a base price, which may vary depending on the season or period. This base price forms the basis of the pricing and is used by the agency in the management of the accommodation.

In addition, the agency offers optional dynamic pricing. This involves dynamically adjusting prices based on demand, market conditions, and capacity utilization, using modern systems (including AI-supported methods). The agency reserves the right to intervene manually in pricing at any time.

Dynamic pricing can lead to additional revenue: experience shows that an increase of up to 25% is possible. It is expressly pointed out that this is not a guarantee, as the result depends on the specific market situation, season, property quality, and other external factors.

In the case of dynamic pricing, a minimum price must always be set, which the agency may not undercut without the express consent of the contractual partner.

## §10 Restrictions

The contractual partner may specify booking restrictions, such as minimum stays, maximum stays, or specific arrival and departure days. These specifications form the basis for marketing the accommodation.

In order to achieve optimal occupancy, the agency is entitled to adjust these restrictions independently and depending on the situation, in particular to fill short-term booking gaps or to increase the attractiveness of the offer. Such adjustments are always made in the interest of the contractual partner.

In addition, the agency may introduce or recommend additional fees (e.g., cleaning surcharges for short stays) if these are customary in the market and objectively justified.

## §11 Remuneration

The Agency's remuneration consists of a fixed monthly fee and/or a performance-related commission, depending on what has been agreed in the contract.

Commissions are calculated exclusively on the gross accommodation turnover (overnight stays). Additional income such as cleaning costs, deposits, overnight stays or other ancillary costs are excluded from the commission calculation.

All income from bookings goes directly to the contractual partner. The agency does not accept or manage third-party funds at any time.

## §12 Refunds and discounts

Financial concessions to guests, such as refunds or discounts, may only be granted in agreement with the contractual partner.

If a refund is made, the agreed commission of the agency remains unaffected. The basis for calculation is always the original booking value, regardless of whether the contractual partner subsequently grants the guest a discount or refund.

Refunds shall be processed exclusively by the contractual partner. The agency is not obliged to make payments to guests or to make refund transfers.

### §13 Reviews

The agency accepts no liability for negative reviews posted by guests on booking platforms or other media. Reviews are beyond the agency's control.

However, the agency undertakes to respond to reviews in the interest of the contractual partner in a timely, professional, and objective manner. The aim is to ensure that feedback is dealt with constructively and to protect the reputation of the contractual partner as best as possible.

In agreement with the contractual partner, the agency may make an offer to a guest to delete or change a negative review (e.g., by offering compensation). If, despite such an offer, no adjustment is made, the contractual partner is obliged to indemnify and hold the agency harmless with regard to any possible disadvantages.

Any financial compensation to guests shall be paid exclusively by the contractual partner itself.

### §14 Accounting, payment terms, and dunning

Remuneration shall be invoiced monthly in arrears. The agency shall issue an invoice to the contractual partner, which shall be paid in full within 14 calendar days of the invoice date. The contractual partner is not entitled to withhold payments or offset them against counterclaims, unless these have been legally established.

#### Dunning process:

1. First reminder: Payment reminder without additional fee.
2. Second reminder: A reminder fee and default interest in accordance with § 456 UGB (9.2 percentage points above the applicable base interest rate) will be charged.
3. Third reminder: Additional reminder fee and express deadline.

If payment is not made despite repeated requests, the agency is entitled to terminate the contract without notice. In this case, all fixed costs agreed upon until the end of the contract become due immediately. In addition, the agency is entitled to deactivate advertisements, block access to booking platforms, and pass on outstanding claims to a collection agency or a lawyer.

### §15 Index adjustment

The agency's remuneration is subject to a value-secured adjustment based on the **consumer price index (CPI 2020)** or a successor index designated by Statistics Austria. The starting point for the calculation is the month in which the contract was concluded.

If the index changes by more than 5% compared to the starting point, the agency is entitled to adjust its remuneration in the same proportion. Adjustments are generally made once a year. In the event of exceptional and significant fluctuations, the agency may make quarterly or semi-annual adjustments. This ensures that the remuneration corresponds to the real economic conditions.

### §16 Contract term and termination

The contract is concluded for an indefinite period. Ordinary termination is possible with **three months'** notice to the end of the month. Notice of termination must be given in writing.

Bookings already made or future bookings by the agency will continue to be managed until the end of the notice period; the agreed commission for these will remain in place in any case.

After the end of the contract, the agency shall provide the contractual partner with an **export file of future bookings**. The technical integration of this data into a new system or migration to another service provider is the sole responsibility of the contractual partner.

### §17 Obligations to cooperate and pausing

The contractual partner is obliged to keep their accommodation in a proper, well-maintained condition that is suitable for guests. If necessary measures are not carried out or are carried out inadequately despite a written request by the agency, and if this significantly impairs the rentability of the property, the agency is entitled to **terminate the contract extraordinarily** after a period of three months.

The contractual partner has the right to pause the rental for important reasons (e.g., significant damage, extensive renovations) for a **maximum of two months per year**. During this time, additional expenses may be incurred by the agency due to rebookings or cancellations. Such expenses shall be reimbursed separately.

### §18 Duty to inform guests

The agency assumes all legally prescribed information obligations towards guests, insofar as these are to be fulfilled within the scope of guest communication or online check-in. This includes, in particular, the provision of data protection information and legally required notices, insofar as these are transmitted by the agency on behalf of the contractual partner.

The contractual partner remains responsible for the accuracy of this information (e.g., legal notice details, official regulations, house rules).

### §19 Tax and trade obligations of the contractual partner

The contractual partner is solely responsible for ensuring that the accommodation complies with the applicable legal, tax, and trade law requirements. This includes, in particular, proper registration with tax offices, municipalities, trade authorities, or other competent authorities.

The agency does not provide tax advice or calculate or pay taxes, duties, or fees. The contractual partner shall ensure that all permits and notifications required for the operation of the accommodation are available in good time and are continuously complied with.

### §20 Liability

The agency is only liable for damages caused by intentional or grossly negligent actions. Liability for slight negligence is **excluded to the extent permitted by law**.

The contractual partner is solely liable for damages caused by guests. The agency accepts no responsibility for misconduct by third parties, in particular guests, service providers, or authorities.

Compensation for lost profits, indirect damages, or consequential damages is excluded. Any claims for damages against the agency are limited to a **maximum amount of €2,500 per calendar year** in all cases.

Short system failures or service restrictions of up to five hours do not justify any claims for damages. In the event of longer failures, the possible compensation will be calculated **on the basis of the average accommodation revenue of the last seven days**.

### §21 Force majeure

In the event of force majeure (e.g., natural disasters, war, unrest, pandemics, official orders, prolonged power or internet outages), the agency shall be released from its performance obligations for the duration of the disruption.

If the disruption lasts longer than a reasonable period of time and fulfillment of the contract is no longer foreseeable, both parties have the right to terminate the contract extraordinarily without giving rise to claims for damages.

### §22 Data protection and data processing

The agency processes personal data of the contractual partner (e.g., contact details, bank details) as well as **guest data** (e.g., names, addresses, dates of stay).

Processing is primarily carried out via the property management system (PMS) used, via interfaces to online booking platforms (OTAs), and via systems of the authorities. In doing so, the agency complies with the provisions of the **General Data Protection Regulation (GDPR)** and takes appropriate technical and organizational protective measures for all data that it processes itself.

The agency accepts no liability for data stored or processed in **third-party systems** (e.g., PMS, payment service providers, OTAs, authorities), as responsibility lies with the respective operator.

Guest data is only stored within the scope of the statutory retention obligations (usually 7 years) and deleted after this period has expired, unless there are further obligations.

### §23 Secrecy and confidentiality

The parties undertake to treat all confidential information that becomes known to them in the course of their cooperation as strictly confidential. Confidential information may only be used for the purposes of fulfilling the contract.

Disclosure to third parties is only permitted if this is necessary for the performance of the contract (e.g., to booking platforms, technical service providers, or authorities) or if there is a legal obligation to disclose.

### §24 Rights of use to content

All content created by the agency within the scope of the contract—such as texts, images, advertisement descriptions, or statistics—may be used by the contractual partner for their accommodation.

The agency is entitled to edit, optimize, or adapt content provided by the contractual partner (e.g., images, descriptions, logos) if this serves to improve marketing. The copyrights to content created by the agency remain with the agency; however, the contractual partner receives a permanent, non-transferable right of use.

### §25 Technical changes and updates

The agency is entitled to make technical changes, adjustments, and updates to its systems in order to ensure functionality, security, or legal compliance.

**Planned outages** will be communicated to the contractual partner in advance.

**Unplanned outages** caused by third parties (e.g., server operators, platforms) are beyond the Agency's control; no liability is assumed for this.

If outages occur due to the Agency's own system changes, the Agency shall only be liable within the scope of the limitations of liability set out in §20.

### §26 Severability clause and amendment of the GTC

Should individual provisions of these GTC be invalid or unenforceable, the validity of the remaining provisions shall remain unaffected. The invalid clause shall be replaced by a provision that comes closest to the economic purpose.

The agency is entitled to adapt these General Terms and Conditions to changed legal or economic conditions. Changes shall be communicated to the contractual partner in writing at least one month before they come into effect. If the contractual partner does not object within this period, the changes shall be deemed accepted. This does not give rise to a special right of termination.

### §27 Final provisions

Amendments or additions to the contractual relationship must be made in writing to be effective. This also applies to the waiver of the **written form** requirement.

These General Terms and Conditions may be translated into other languages. However, only the German version is authoritative and legally binding. Translations are for information purposes only.

**Austrian law** applies exclusively, excluding the UN Convention on Contracts for the International Sale of Goods.

Graz is agreed as the **exclusive place of jurisdiction**, unless mandatory statutory provisions dictate otherwise.