

I. Geltungsbereich

1. Die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für sämtliche Leistungen, die von der Realotel Management GmbH, c/o Gästeresidenz PelikanViertel, Bahnhofstr. 67, 65185 Wiesbaden oder verbundenen Unternehmen (nachfolgend „Boardinghousebetreiber“) gegenüber dem Besteller der jeweiligen Leistungen (nachfolgend „Kunde“) erbracht werden. Die vom Boardinghousebetreiber gegenüber dem Kunden zu erbringenden Leistungen und Lieferungen bestehen insbesondere in der entgeltlichen, temporären Nutzungsüberlassung von Apartments und Zimmern zur Beherbergung und weiteren in diesem Zusammenhang zu erbringenden Leistungen und Lieferungen. Der Boardinghousebetreiber ist berechtigt seine Leistungen auch durch Dritte zu erbringen.
2. Anderslautende Bestimmungen des Kunden finden keine Anwendung. Dies gilt auch dann, wenn der Boardinghousebetreiber der Einbeziehung solcher Bestimmungen nicht ausdrücklich widerspricht.

II. Vertragsschluss

1. Der jeweilige Vertrag (z. B. über die entgeltliche Nutzungsüberlassung von Apartments und Zimmern zur Beherbergung oder über vorab oder vor Ort gebuchter Zusatzleistungen, etc.) kommt durch mündlichen oder schriftlichen Antrag des Kunden und durch Annahme des Boardinghousebetreibers zustande, wobei auch die Textform und die Übermittlung durch Fernkommunikationsmittel im Sinne des § 312c Abs. 2 BGB zulässig ist. Dem Boardinghousebetreiber steht die Form der Erklärung der Annahme frei. Der Kunde verzichtet mit seinem Antrag auf den Zugang der Annahmeerklärung des Boardinghousebetreibers. Dem Kunden vom Boardinghousebetreiber zugesandte Buchungsvorschläge stellen lediglich unverbindliche Aufforderungen zur Abgabe eines Angebotes dar.
2. Der Boardinghousebetreiber ist berechtigt, bei Anreise des Kunden die Vorlage eines gültigen Personalausweises oder Reisepasses zu verlangen. Kommt der Kunde diesem Verlangen nicht nach, ist der Boardinghousebetreiber berechtigt, die Leistung zu verweigern. In diesem Fall gilt Ziff. VII.2 entsprechend.
3. Sofern der Kunde die Leistungen des Boardinghousebetreibers zur Inanspruchnahme durch einen Dritten bestellt, gilt Folgendes: (i) Der Kunde hat dem Boardinghousebetreiber den Namen und die Anschrift des Dritten mitzuteilen; bei Anreise ist der Boardinghousebetreiber berechtigt, die Vorlage eines gültigen Personalausweises oder Reisepasses des Dritten sowie eine Verpflichtungserklärung des Dritten zur Einhaltung dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen zu verlangen. (ii) Kommt der Dritte dem Verlangen des Boardinghousebetreibers nicht nach, ist der Boardinghousebetreiber berechtigt, die Leistung zu verweigern. In diesem Fall gilt Ziff. VII.2 entsprechend.

III. Bereitstellung, Übergabe und Rückgabe der Apartments und Zimmer

1. Gebuchte Apartments und Zimmer stehen dem Kunden ab 15.00 Uhr des vereinbarten Anreisetages zur Verfügung. Der Kunde hat keinen Anspruch auf frühere Bereitstellung.
2. Am vereinbarten Abreisetag sind Apartments und Zimmer dem Boardinghousebetreiber spätestens bis 12.00 Uhr geräumt zur Verfügung zu stellen. Gibt der Kunde das Apartment oder Zimmer ohne vorherige Absprache (z.B. Vereinbarung eines „late checkout“) später zurück, kann der Boardinghousebetreiber einen pauschalisierten Schadensersatz von 50 %, bei einer Rückgabe nach 18.00 Uhr 100 % des Tageslogispreises (Listenpreises) für die Vorenthaltung des jeweiligen Apartments oder Zimmer, die erhöhten Reinigungskosten aufgrund der verspäteten Räumung sowie für den entgangenen Gewinn verlangen. Dem Kunden steht der Nachweis frei, dass dem Boardinghousebetreiber überhaupt kein Schaden entstanden oder dieser wesentlich niedriger als die Pauschale sei.

IV. Gebrauch, Nutzung, Untervermietung

1. Der Boardinghousebetreiber überlässt dem Kunden das jeweilige Apartment oder Zimmer ausschließlich zu Beherbergungszwecken und ausschließlich zum vorübergehenden Gebrauch. Die Untervermietung oder sonstige Gebrauchsüberlassung an nicht im Vertrag benannte Dritte ist ohne vorherige schriftliche Einwilligung des Boardinghousebetreibers nicht gestattet. § 540 BGB findet entsprechende Anwendung mit der Maßgabe, dass § 540 Abs. 1 Satz 2 BGB abgedungen wird, soweit der Kunde nicht Verbraucher ist. Hat der Boardinghousebetreiber eine Einwilligung zur Untervermietung erteilt, darf der Boardinghousebetreiber die Einwilligung aus wichtigem Grund widerrufen.
2. Tierhaltung und Rauchen ist im Geltungsbereich dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen grundsätzlich untersagt. Tierhaltung und Rauchen ist nur nach ausdrücklicher Genehmigung und in den dafür vorgesehenen Apartments und Zimmern bei Verfügbarkeit gestattet.
3. Der Kunde ist zum sorgfältigen und schonenden Umgang mit dem überlassenen Apartments und Zimmern sowie den Gemeinschaftsräumen und -einrichtungen verpflichtet. Der Boardinghousebetreiber behält sich vor, Schadensersatz für vom Kunden fahrlässig oder vorsätzlich verursachte, über die normale Abnutzung hinausgehende Schäden geltend zu machen. Dies betrifft insbesondere Schäden an dem zur Verfügung gestellten Mobiliar, sonstige vom Kunden verursachte Wasser-, Feuchtigkeits-, Brand- und Hitzeschäden, die etwa infolge unsachgemäßer Nutzung der Fenster oder Küchengeräte hervorgerufen wurden, sowie Schäden und Verunreinigungen durch Tierhaltung oder Rauchen in den Apartments und Zimmern.

V. Leistungen, Preise, Zahlung, Aufrechnung

1. Der Boardinghousebetreiber ist verpflichtet, die vom Kunden gebuchten Apartments und Zimmer der gebuchten Kategorie bereitzuhalten und die vereinbarten Leistungen zu erbringen. Ein Anspruch auf die Überlassung eines bestimmten Apartments oder Zimmers besteht nicht.
2. Die vereinbarten Preise verstehen sich einschließlich der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Steuern und lokalen Abgaben. Nicht enthalten sind lokale Abgaben, die nach dem jeweiligen Kommunalrecht vom Gast selbst geschuldet sind, wie z. B. die Kurtaxe, auch wenn diese vom Boardinghousebetreiber erhoben und auf Rechnung des Gastes abgeführt werden.
3. Bei einer Erhöhung der gesetzlichen Umsatzsteuer oder Neueinführung oder Erhöhung lokaler Abgaben auf den Leistungsgegenstand nach Vertragsschluss werden die Preise entsprechend angepasst. Bei Verträgen mit Verbrauchern gilt dies nur, wenn der Zeitraum zwischen Vertragsschluss und Vertragserfüllung vier Monate überschreitet.
4. Der Kunde ist verpflichtet, die für die Überlassung der Apartments oder Zimmer und die von ihm in Anspruch genommenen weiteren Leistungen geltenden bzw. vereinbarten Preise des Boardinghousebetreibers zu zahlen. Dies gilt auch für vom Kunden direkt oder über den Boardinghousebetreiber beauftragte Leistungen, die durch Dritte erbracht und vom Boardinghousebetreiber verauslagt werden. Die vereinbarten Preise schließen die jeweilige gesetzliche Umsatzsteuer ein.
5. Der Boardinghousebetreiber kann seine Zustimmung zu einer vom Kunden gewünschten nachträglichen Verringerung der Anzahl der gebuchten Apartments und Zimmer, der Leistung des Boardinghousebetreibers oder der Aufenthaltsdauer des Kunden davon abhängig machen, dass sich der Preis für die Apartments, Zimmer und/oder für die sonstigen Leistungen des Boardinghousebetreibers erhöht.
6. Das vom Kunden geschuldete Entgelt für Leistungen des Boardinghousebetreibers ist grundsätzlich sofort mit Zugang der Rechnung zur Zahlung fällig, sofern keine abweichenden Zahlungsziele vereinbart werden. Dies gilt klarstellend gleichermaßen für Anzahlungs-, Zwischen- und Endrechnungen. Bei Zahlungsverzug ist der Boardinghousebetreiber berechtigt, die jeweils geltenden gesetzlichen Verzugszinsen in Höhe von derzeit 9 Prozentpunkten bzw. bei Rechtsgeschäften, an denen ein Verbraucher beteiligt ist, in Höhe von 5 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz zu verlangen. Dem Boardinghousebetreiber bleibt der Nachweis eines höheren Schadens vorbehalten. Der Boardinghousebetreiber ist berechtigt, bei Vertragsschluss, spätestens bei Anreise eine Sicherheitsleistung in Form einer Kreditkartengarantie in Höhe von bis zu 100 % des Entgelts für die gebuchten Leistungen zu verlangen, maximal aber in Höhe von

drei Monatsentgelten. Bei Vorauszahlungen oder Sicherheitsleistungen für Pauschalreisen bleiben die gesetzlichen Bestimmungen unberührt.

7. In begründeten Fällen, z.B. Zahlungsrückstand des Kunden oder Erweiterung des Vertragsumfangs, ist der Boardinghousebetreiber berechtigt, auch nach Vertragsabschluss bis zu Beginn des Aufenthaltes eine Sicherheitsleistung im Sinne vorstehender Ziff. 6 oder eine Anhebung der im Vertrag vereinbarten Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung bis zur vollen vereinbarten Vergütung zu verlangen.
8. Der Boardinghousebetreiber ist ferner berechtigt, zu Beginn und während des Aufenthaltes vom Kunden eine angemessene Vorauszahlung bestehende und künftige Forderungen aus dem Vertrag zu verlangen.
9. Der Kunde kann nur mit einer unstreitigen oder rechtskräftig festgestellten oder entscheidungsreifen Forderung gegenüber einer Forderung des Boardinghousebetreibers aufrechnen.
10. Ändert sich der vom Statistischen Bundesamt festgestellte Verbraucherpreisindex (Basisjahr 2010 = 100) für Deutschland in dem Zeitraum zwischen Vertragsschluss und Beginn der Beherbergung um mehr als fünf Prozent, so ändert sich das Nettobeherbergungsentgelt in dem entsprechenden prozentualen Verhältnis. Eine Anpassung nach Beginn der Beherbergungsleistung ist ausgeschlossen.

VI. Umsatzsteuerliche Behandlung, Mietdauer

1. Dem Kunden ist bekannt, dass die Überlassung der Apartments und Zimmer des Boardinghousebetreibers ausschließlich zur kurzfristigen Beherbergung von Fremden im Sinne des § 12 Abs. 2 Nr. 11 und § 4 Nr. 12 Satz 2 des Umsatzsteuergesetzes erfolgt.
2. Der Kunde verpflichtet sich, die zur Verfügung gestellten Räume ausschließlich kurzfristig, d.h. in jedem Fall nicht ununterbrochen länger als 6 Monate am Stück zu nutzen.
3. Der Kunde versichert, eine solche Nutzung weder zu beabsichtigen noch zu verlangen oder durchzuführen. Sofern der Kunde die Leistung des Boardinghousebetreibers zur Inanspruchnahme durch einen Dritten bestellt, stellt der Kunde sicher, dass der Dritte über die Bestimmungen dieser Ziffer VI in Kenntnis gesetzt wurde und diese einhält. Der Kunde stellt den Boardinghousebetreiber von sämtlichen Nachteilen frei, die sich aus einer Verletzung vorgenannter Pflichten ergeben.
4. Der Boardinghousebetreiber hat das Recht, Informationen zu der Identität, dem Wohnsitz und gewöhnlichen Aufenthaltsort des Kunden sowie eines Dritten der die Leistung des Boardinghousebetreibers bestimmungsgemäß in Anspruch nimmt bei den Reservierungsunterlagen zu archivieren. Ziff. XIII bleibt unberührt.

5. Der Boardinghousebetreiber und der Kunde stimmen in dem Bestreben überein, die nach jeweils aktuellem gesetzlichen Sachstand und Erkenntnissen geeigneten Maßnahmen zu ergreifen, um die Einhaltung der o.a. Beherbergungsbedingungen sicherzustellen. Sofern sich aus dem jetzigen oder einem zukünftigen gesetzlichen Sachverhalt steuerliche Tatbestände ergeben, welche von den jetzigen abweichen, vereinbaren der Boardinghousebetreiber und der Kunde bereits jetzt die Zusammenarbeit und gegenseitige Unterstützung zur Klärung und evtl. Richtigstellung dieser Tatbestände.
2. Der Boardinghousebetreiber ist darüber hinaus berechtigt, vom Vertrag vor Überlassung des Apartments oder Zimmers aus wichtigem Grund zurückzutreten bzw. nach Überlassung aus wichtigem Grund außerordentlich, fristlos zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn:
 - Die nach V.6 zu leistende Sicherheitsleistung nicht innerhalb einer angemessenen Frist geleistet wird;
 - höhere Gewalt oder andere vom Boardinghousebetreiber nicht zu vertretenden Umständen die Erfüllung des Vertrages unmöglich machen;
 - die Leistungen des Boardinghousebetreibers unter irreführender oder falscher Angabe wesentlicher Tatsachen (z. B. in der Person des Kunden) gebucht wurde;
 - der Boardinghousebetreiber begründeten Anlass zu der Annahme hat, dass die Inanspruchnahme seiner Leistung den reibungslosen Geschäftsbetrieb, die Sicherheit oder das Ansehen des Boardinghousebetreibers in der Öffentlichkeit gefährden kann, ohne dass dies dem Herrschafts- und Organisationsbereichs des Boardinghousebetreiber zuzurechnen ist;
 - der Kunde das Apartment oder Zimmer unbefugt einem Dritten überlässt;
 - der Kunde das Apartment oder Zimmer vertragswidrig, z.B. gewerblich oder zu anderen nicht mit der bloßen Übernachtung unmittelbar im Zusammenhang stehenden Zwecke nutzt oder gebraucht;
 - der Kunde die Ruhe des Boardinghouses fortgesetzt und nachhaltig stört.

VII. Rücktritt vom Vertrag / Nichtinanspruchnahme der Leistung

1. Besteht zugunsten des Kunden weder ein vertragliches noch ein gesetzliches Rücktrittsrecht behält der Boardinghousebetreiber trotz Nichtinanspruchnahme der Leistung den Anspruch auf die vereinbarte Vergütung. Der Boardinghousebetreiber muss sich jedoch die Einnahmen aus einer anderweitigen Überlassung des Apartments oder Zimmers sowie die ersparten Aufwendungen anrechnen lassen.
2. Werden die Apartments und Zimmer nicht in Anspruch genommen und nicht anderweitig vermietet, so kann der Boardinghousebetreiber die vertraglich vereinbarte Vergütung verlangen und den Abzug für ersparte Aufwendungen, insbesondere für Reinigungsleistungen und Bewirtung, des Boardinghousebetreibers pauschalieren. Der Kunde ist in diesem Fall verpflichtet, 90% des vertraglich vereinbarten Preises für Übernachtungen mit oder ohne Frühstück, 70% für Halbpensions- und 60% für Vollpensionsarrangements zu zahlen. Dem Kunden ist der Nachweis gestattet, es seien höhere Aufwendungen als die Pauschale erspart worden und dass der vorgenannte Anspruch insofern nicht oder nicht in der geforderten Höhe bestehe.
3. Sofern zwischen dem Boardinghousebetreiber und dem Kunden ein Termin zur kostenfreien Stornierung oder zum kostenfreien Rücktritt vom Vertrag in Textform vereinbart wurde, kann der Kunde bis dahin die Buchung stornieren oder vom Vertrag zurücktreten, ohne Zahlungs- oder Schadensersatzansprüche des Boardinghousebetreibers auszulösen. Das Stornierungs- oder Rücktrittsrecht des Kunden erlischt, wenn es nicht bis zum vereinbarten Termin in Textform gegenüber dem Boardinghousebetreiber ausgeübt wird.

VIII. Rücktritt des Boardinghousebetreiber

1. Zahlt der Kunde eine fällige Rechnung bis zum gesetzten Zahlungsziel oder auf eine fällige Zwischenrechnung bzw. eine vereinbarte Abschlagszahlung nicht binnen einer vom Boardinghousebetreiber gesetzten angemessenen Nachfrist, so ist der Boardinghousebetreiber berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, fristlos zu kündigen und/oder Schadensersatz wegen Nichterfüllung zu verlangen. Sonstige Rechte des Boardinghousebetreibers bleiben unberührt.

IX. Haftung des Boardinghousebetreibers

1. Der Boardinghousebetreiber haftet für von ihm zu vertretende Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Weiterhin haftet er für sonstige Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Boardinghousebetreibers oder auf einer von ihm zu vertretenden Verletzung von vertragswesentlichen Pflichten beruht. § 278 Satz 1 BGB findet Anwendung. Weitergehende Schadensersatzansprüche sind, soweit in dieser Ziff. IX nicht anderweitig geregelt, ausgeschlossen.
2. Sollten Störungen oder Mängel an den Leistungen des Boardinghousebetreibers auftreten, wird der Boardinghousebetreiber bei Kenntnis oder auf unverzügliche Rüge des Kunden bemüht sein, für Abhilfe zu sorgen. Eine verschuldensunabhängige Haftung für anfängliche Mängel wird ausgeschlossen. Ziff. 1 bleibt unberührt.
3. Erkennbare Mängel oder sonstige Schäden im Apartment, Zimmer oder dessen Einrichtung sind dem Boardinghousebetreiber vom Kunden unverzüglich anzuzeigen. Für durch verspätete Anzeige verursachte weitere Schäden haftet der Kunde. Der Kunde ist verpflichtet, das ihm Zumutbare beizutragen, um die Störung oder den Schaden zu beheben und einen möglichen Schaden gering zu halten.

4. Für eingebrachte Sachen haftet der Boardinghousebetreiber dem Kunden nach den gesetzlichen Bestimmungen, jedoch maximal bis zu einem Betrag des Hundertfachen des Tageszimmerpreises, höchstens aber EUR 3.500,- sowie für Geld, Wertpapiere und Kostbarkeiten bis zu EUR 800,-. Geld, Wertpapiere und Kostbarkeiten bis zu einem Höchstwert von EUR 15.000,- sollten im Boardinghouse- oder Apartment-/Zimmersafe aufbewahrt werden, sofern ein solcher vorhanden und verfügbar ist. Der Boardinghousebetreiber empfiehlt, von dieser Möglichkeit Gebrauch zu machen.
5. Soweit dem Kunden ein Stellplatz in der Boardinghousegarage oder auf dem Gelände des Boardinghousebetreibers, auch gegen Entgelt, zur Verfügung gestellt wird, kommt dadurch kein Verwahrungsvertrag zustande. Eine Überwachungspflicht des Boardinghousebetreibers besteht nicht. Bei Abhandenkommen oder Beschädigung von auf dem Gelände des Boardinghousebetreibers abgestellter Kraftfahrzeuge und deren Inhalte haftet der Boardinghousebetreiber nicht, außer bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Vorstehende Ziff. 1 gilt entsprechend.
6. Weckdienste werden vom Boardinghousebetreiber auf Wunsch des Kunden ausgeführt. Eine Haftung wird außer in Fällen von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit nicht übernommen. Vorstehende Ziff. 1 gilt entsprechend.

X. Internetnutzung

1. Die Internetnutzung in den Apartments, Zimmern und sonstigen Räumen des Boardinghousebetreibers erfolgt auf eigene Gefahr und eigenes Risiko des Kunden. Für die über das Internet übermittelten Daten, die darüber in Anspruch genommenen Dienstleistungen und getätigten Rechtsgeschäfte ist der Kunde selbst verantwortlich und trägt die Kosten hierfür. Der Kunde verpflichtet sich, bei der Nutzung des Internets das geltende Recht einzuhalten und dabei insbesondere keine sitten- oder rechtswidrigen Inhalte abzurufen oder zu verbreiten, keine urheberrechtlich geschützten Güter widerrechtlich zu vervielfältigen, zu verbreiten oder zugänglich zu machen, die geltenden Jugendschutzvorschriften einzuhalten, keine belästigenden, verleumderischen, bedrohlichen oder sonst rechtswidrigen Inhalte zu versenden oder zu verbreiten, den Internetzugang nicht zur Versendung von Massen- oder Kettennachrichten („Spam“) und/oder anderen Formen unzulässiger Werbung zu nutzen und im Übrigen überhaupt alles zu unterlassen, was ihn selbst und/oder den Boardinghousebetreiber Haftungsansprüchen Dritter aussetzen könnte. Der Kunde stellt den Boardinghousebetreiber demgemäß von allen Schäden und Ansprüchen Dritter frei, die auf einer rechtswidrigen Nutzung des Internets und/oder einem Verstoß gegen die Bestimmungen dieser Ziffer X beruhen. Dieser Freistellungsanspruch umfasst auch sämtliche dem Boardinghousebetreiber durch die gerichtliche oder au-

ßergerichtliche Inanspruchnahme und Anspruchsabwehr entstehenden Kosten und Aufwendungen.

XI. Verjährung

Sämtliche Ansprüche des Kunden gegen den Boardinghousebetreiber aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag verjähren in einem Jahr. Die Verjährung beginnt mit dem Zeitpunkt, in dem der Anspruch entstanden ist und der Gläubiger von den den Anspruch begründenden Umständen und der Person des Schuldners Kenntnis erlangt oder ohne grobe Fahrlässigkeit erlangen müsste. Die Verjährungsverkürzung gilt nicht bei Ansprüchen, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Boardinghousebetreibers beruhen oder bei der Verletzung von Leben, Körper oder der Gesundheit. Im Übrigen findet § 199 Abs. 2 bis 5 BGB Anwendung.

XII. Schlussbestimmungen

1. Änderungen oder Ergänzungen des Vertrages, der Antragsannahme oder dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt insbesondere auch für die Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses.
2. Erfüllungsort und Zahlungsort ist der Ort, an dem sich das dem Kunden zur Beherbergung bereitgestellte Apartment oder Zimmer befindet.
3. Es gilt deutsches Recht. Die Anwendung des UN-Kaufrechts und des Kollisionsrechts ist ausgeschlossen. Gerichtsstand ist der Ort, an dem sich das dem Kunden zur Beherbergung bereitgestellte Apartment oder Zimmer befindet.
4. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam sein oder werden, wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Im Falle der Unwirksamkeit einer Bestimmung finden die §§ 133, 157 BGB entsprechend Anwendung. Das Gleiche gilt im Falle von etwaigen Regelungslücken.
5. Entsprechend der gesetzlichen Verpflichtung weist das Hotel darauf hin, dass die Europäische Union eine Online-Plattform zur außergerichtlichen Beilegung von verbraucherrechtlichen Streitigkeiten („OS-Plattform“) eingerichtet hat: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Das Hotel nimmt jedoch nicht an Streitbeilegungsverfahren vor Verbraucherschlichtungsstellen teil.

XIII. Erhebung und Speicherung von personenbezogenen Daten

Die Erhebung, Speicherung und Verwendung personenbezogener Daten durch den Boardinghousebetreiber erfolgt im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften. Einzelheiten sind der Datenschutzerklärung des Boardinghousebetreibers zu entnehmen, die unter www.gaesteresidenz-pelikanviertel.de abrufbar ist.