

Nutzungsbedingungen für Dienstleistungen der Maklaro GmbH

Präambel

Die Maklaro GmbH bietet Immobilienmaklern technische Dienstleistungen zur Eigentümerakquise und zur Vermarktung von Immobilien.

Das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und der Maklaro GmbH besteht aus dem individuellen Angebot, den „Nutzungsbedingungen für Dienstleistungen der Maklaro GmbH“ sowie der Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (AVV) gemäß Art. 28 DSGVO. Diese Dokumente regeln gemeinsam die Nutzung der technischen Dienstleistungen zur Eigentümerakquise und Immobilienvermarktung.

1. Geltungsbereich und Änderungen der Nutzungsbedingungen

- Diese Nutzungsbedingungen gelten für alle Services, die von der Maklaro GmbH bereitgestellt werden.
- Maklaro ist berechtigt, diese Nutzungsbedingungen sowie ergänzende Dokumente (z. B. AVV, technische Anlagen) zu ändern, sofern die Änderungen dem Kunden mindestens vier Wochen vor Inkrafttreten in Textform oder auf elektronischem Weg mitgeteilt werden.
- Erfolgt innerhalb dieser Frist kein Widerspruch, gelten die Änderungen als genehmigt.

2. Leistungsumfang

- **Services Bereitstellung:** Maklaro stellt die in der Leistungsbeschreibung definierten Services ab dem vereinbarten Zeitpunkt in dem beschriebenen Umfang zur Verfügung.
- **Technische Details:** Die technische Ermöglichung, Einrichtung, Hosting und Support sind inkludiert. Erforderliche Nutzungsrechte und Zugangsdaten werden bereitgestellt.
- **Verfügbarkeit:** Maklaro gewährleistet eine Verfügbarkeit von 98% im Jahresmittel. Geplante Wartungszeiten sind ausgenommen. Wartungsarbeiten sind zwischen 20:00 und 08:00 Uhr angesetzt, und es kann zu Unterbrechungen durch technische Störungen kommen.
- **Drittanbieter-Services:** Einige Services werden durch Drittanbieter realisiert. Details hierzu sind in der Leistungsbeschreibung festgehalten.

3. Änderungen des Leistungsumfangs

Maklaro behält sich das Recht vor, den Funktionsumfang der Services zu ändern, um die Rechtskonformität, technische Sicherheit zu verbessern oder auf rechtliche sowie technische Änderungen zu reagieren. Wesentliche Änderungen werden kommuniziert und Nutzern wird ggf. ein Sonderkündigungsrecht eingeräumt.

4. Nutzungsrechte

Nutzer erhalten ein beschränktes, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Recht zur Nutzung der Services. Dies schließt Updates und Upgrades ein. Eine Nutzung über den vereinbarten Rahmen hinaus ist nicht gestattet.

5. Datenschutz und Vertraulichkeit

5.1 Datenschutzgrundsatz

Alle Parteien verpflichten sich zur Einhaltung der geltenden Datenschutzgesetze, insbesondere der DSGVO.

5.2 Auftragsverarbeitung (AVV)

Soweit die Maklaro GmbH im Rahmen der Vertragsbeziehung personenbezogene Daten im Auftrag des Vertragspartners verarbeitet, gilt die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (AVV) gemäß Art. 28 DSGVO als abgeschlossen. Die aktuelle Fassung des AVV ist unter <https://www.maklaro.com/rechtliches> abrufbar und wird durch Annahme des Angebots Bestandteil dieses Vertrags. Bei Widersprüchen zwischen diesen Nutzungsbedingungen und dem AVV gehen die Regelungen des AVV vor.

5.3 Vertraulichkeit

Vertrauliche Informationen sowie die im Rahmen der Vertragsverhandlungen erzielten Konditionen und Vereinbarungen dürfen nicht öffentlich gemacht oder unbefugt weitergegeben werden.

5.4 Rechtstexte in Widgets

Die rechtlichen Texte in unseren Widgets sind unverbindliche Formulierungsvorschläge. Der Kunde ist für deren rechtliche Prüfung und Anpassung verantwortlich. Eine Haftung der Maklaro GmbH ist ausgeschlossen – auch bei unveränderter oder

angepasster Verwendung.

6. Laufzeit, Kündigung, Preise

6.1 Laufzeit und Vertragsverlängerung

Der Vertrag tritt mit der Registrierung in Kraft und hat eine initiale Laufzeit von 12 Monaten, sofern im Angebot nicht anders angegeben. Er verlängert sich automatisch um weitere 12 Monate, sofern er nicht drei Monate vor Ablauf schriftlich gekündigt wird.

6.2 Anpassung bei Hinzubuchung

Bei der Hinzubuchung zusätzlicher Module wird die Laufzeit des Vertrages automatisch auf 12 Monate ab dem Zeitpunkt der Buchung zurückgesetzt, unabhängig von abweichenden Laufzeiten im ursprünglichen Angebot. Diese Anpassungen der Laufzeit haben keinen Einfluss auf die dreimonatige Kündigungsfrist. Kündigungen müssen schriftlich erfolgen; mündliche oder in anderer Form erfolgte Kündigungen sind nicht wirksam.

6.3 Preisanpassungen bei Vertragsverlängerung

Maklaro ist berechtigt, die Preise für die angebotenen Services wie folgt anzupassen:

a) Preisanpassungen zum Beginn einer neuen Vertragslaufzeit:

- Die Preise können zum Beginn einer neuen Vertragslaufzeit angepasst werden.
- Die Mitteilung erfolgt mindestens drei Monate vor Beginn der neuen Laufzeit in Textform.
- Liegt zwischen Zugang der Preisanpassungsmittteilung und dem Ablauf der vertraglichen Kündigungsfrist ein Zeitraum von weniger als vier Wochen, verlängert sich die Kündigungsfrist einmalig so, dass dem Kunden ab Zugang der Mitteilung insgesamt vier Wochen zur Kündigung verbleiben.

b) Preisanpassungen während der laufenden Vertragslaufzeit:

- Maklaro kann Preise auch während der laufenden Vertragslaufzeit anpassen, sofern dies aus wirtschaftlich zwingenden Gründen erforderlich ist.
- Die Anpassung wird mindestens vier Wochen im Voraus mitgeteilt.
- Der Kunde erhält ein Sonderkündigungsrecht mit einer Frist von vier Wochen ab Zugang der Mitteilung.
- Die Anpassung tritt nur in Kraft, wenn der Vertrag nicht gekündigt wird.

6.4 Akzeptanz der Preisanpassung

Wird der Vertrag nach ordnungsgemäßer Mitteilung nicht gekündigt, gilt die Preisanpassung als akzeptiert und wird mit Beginn der neuen Laufzeit wirksam.

7. Zahlungsmodalitäten

- Rechnungen sind innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt ohne Abzug fällig, sofern keine abweichende Zahlungsfrist im Angebot definiert ist.
- Bei Zahlungsverzug erhebt Maklaro Verzugszinsen in Höhe von 9 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz (§ 288 Abs. 2 BGB).
- Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.
- Einwendungen gegen die Rechnung sind innerhalb von 10 Tagen nach Erhalt schriftlich geltend zu machen. Andernfalls gilt die Rechnung als genehmigt.

8. Haftungsbeschränkung und Garantiausschlüsse

8.1 Haftung für Drittanbieter-Services

- Maklaro haftet nicht für die Verfügbarkeit, Qualität oder Funktionalität von Leistungen und Services, die durch Drittanbieter bereitgestellt werden (z. B. Value AG, Europace AG).
- Die Nutzung dieser Services erfolgt auf Grundlage der bereitgestellten Informationen und technischen Möglichkeiten des Drittanbieters.
- Ausfälle oder Minderleistungen dieser Drittanbieter entziehen sich dem Einfluss von Maklaro. Eine Haftung für daraus resultierende Schäden ist ausgeschlossen.

8.2 Haftung bei generierten Leads

- Maklaro übernimmt keine Garantie für die Qualität, Abschlusswahrscheinlichkeit oder Erfolgsquote der generierten oder gelieferten Leads, einschließlich solcher aus Tools wie BauficheckPRO oder ImmobilienbewertungPRO.
- Die Haftung von Maklaro beschränkt sich ausschließlich auf die ordnungsgemäße Bereitstellung der vertraglich vereinbarten Tools und Services.

8.3 Haftung bei technischer Verfügbarkeit

Für die Verfügbarkeit der Maklaro-Services gelten folgende Einschränkungen:

- Geplante Wartungszeiten (zwischen 20:00 und 08:00 Uhr) sowie unvorhersehbare Ereignisse (z. B. höhere Gewalt, Cyberangriffe) sind von der Verfügbarkeitsgarantie ausgeschlossen.
- Maklaro verpflichtet sich, bei technischen Störungen angemessene Maßnahmen zur Behebung einzuleiten, übernimmt jedoch keine Haftung für einfache technische Probleme.

8.4 Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz

- Maklaro haftet ausschließlich für Schäden, die durch grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz verursacht wurden.
- Eine Haftung für einfache Fahrlässigkeit, technische Ausfälle oder Verzögerungen ist ausgeschlossen.
- Dies gilt insbesondere für Folgeschäden, entgangene Gewinne oder indirekte Schäden, die nicht direkt auf grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz zurückzuführen sind.

8.5 Maßnahmen bei Drittanbieter-Ausfällen

- Maklaro überprüft regelmäßig die Services von Drittanbietern, um deren Funktionsfähigkeit sicherzustellen.
- Bei Ausfällen oder Minderleistungen durch Drittanbieter wird Maklaro bemüht sein, innerhalb von 10 Werktagen alternative Lösungen bereitzustellen oder den Kunden über mögliche Kompensationsmaßnahmen zu informieren.

8.6 Haftung bei höherer Gewalt

- Ereignisse höherer Gewalt (z. B. Naturkatastrophen, Pandemien, Cyberangriffe) entbinden Maklaro von der Haftung für den Zeitraum der Beeinträchtigung.
- Sollte eine Beeinträchtigung länger als 30 Kalendertage andauern, bemühen sich die Parteien um eine alternative Leistungsbereitstellung oder eine Kompensationsregelung.

8.7 Haftung für rechtliche Texte

- Maklaro stellt in den Widgets (z. B. Kontaktformulare, Bewertungsformulare) vorformulierte rechtliche Texte als Vorschläge zur Verfügung. Diese Texte dienen als allgemeine Orientierung und erheben keinen Anspruch auf rechtliche Korrektheit oder Vollständigkeit.
- Der Vertragspartner ist selbst dafür verantwortlich, diese Texte auf ihre rechtliche Konformität hin zu überprüfen und gegebenenfalls anzupassen.
- Maklaro übernimmt keine Haftung für Schäden, die durch die Verwendung der bereitgestellten Texte entstehen, unabhängig davon, ob diese in unveränderter oder modifizierter Form genutzt werden.
- Es wird empfohlen, die vorgeschlagenen Texte durch einen qualifizierten Rechtsberater prüfen zu lassen, bevor sie verwendet werden.

9. Schlussbestimmungen

9.1 Salvatorische Klausel

Für Rechtsstreitigkeiten ist der Gerichtsstand Hamburg. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

9.2 Zustandekommen des Vertrags

Der Vertrag kommt mit Unterzeichnung des Angebots durch den Kunden oder durch ausdrückliche Annahmeerklärung per E-Mail oder in vergleichbarer Textform zustande. Eine eigenhändige Unterschrift ist nicht erforderlich, sofern keine strengere Form vereinbart wurde.

Beschreibung Maklaro Leistungen

Diese Beschreibung definiert die spezifischen Services und Produkte der Maklaro GmbH, die im Rahmen des Digital Farming angeboten werden. Sie bietet einen detaillierten Überblick über den Leistungsumfang der in unserem Angebot gelisteten Positionen.

Die Tools von Maklaro können im Rahmen der technischen Möglichkeiten individuell an das Corporate Design des Vertragspartners angepasst werden. Diese Anpassungen werden im Vorfeld gemeinsam definiert, um eine reibungslose Integration in bestehende Prozesse und die Markenidentität des Vertragspartners sicherzustellen.

Der Umfang der Einstellungsmöglichkeiten Ihrer Online-Tools hängt vom gewählten Tarif ab:

- Im Akquise-Booster S stehen grundlegende Konfigurationsoptionen zur Verfügung.
- Die Tarife Akquise-Booster M und Akquise-Booster L bieten erweiterte Funktionen sowie zusätzliche Konfigurationsoptionen, die eine noch stärkere Individualisierung und Flexibilität ermöglichen.

Online-Akquise-Tools:

Die Online-Akquise-Tools beinhalten unterschiedliche Anfragestrecken (Widgets), die zur Generierung von Leads beitragen. Vor der Implementierung der Tools werden die Einstellmöglichkeiten mittels Fragebogen festgelegt und ausschließlich diese Optionen werden zugesichert. Die Anpassung der Tools an das Corporate Design des Vertragspartners ist nach Absprache innerhalb der technischen Möglichkeiten möglich.

ImmobilienbewertungPRO:

Ein flexibles Tool zur Immobilienbewertung, das den Nutzern eine automatische Preisschätzung bietet oder auf Wunsch einen detaillierten Ergebnisbericht per E-Mail sendet. Die Art der Bereitstellung des Berichts an den Endkunden kann entweder automatisch oder nur manuell durch den Makler erfolgen.

Tarifabhängigkeit und Fair-Use-Regelung:

Die Anzahl der Immobilienbewertungen ist abhängig vom gewählten Tarifmodell:

- Akquise-Booster S: Bis zu 50 Bewertungen pro Monat
- Akquise-Booster M: Bis zu 100 Bewertungen pro Monat
- Akquise-Booster L: Bis zu 250 Bewertungen pro Monat

Sollte die Obergrenze über einen längeren Zeitraum deutlich überschritten werden, wird Maklaro den Vertragspartner frühzeitig kontaktieren, um ein mögliches Upgrade auf ein höheres Tarifmodell zu besprechen.

Eine automatische Hochstufung ohne vorherige Abstimmung erfolgt nicht.

ErgebnisberichtPRO:

Dieses Tool generiert nach einer Immobilienbewertung einen detaillierten PDF-Bericht. Dieser Bericht kann entweder automatisch an den Endkunden gesendet oder so konfiguriert werden, dass er nur nach manueller Freigabe durch den Makler verschickt wird. Diese Option ermöglicht eine gezielte und personalisierte Kommunikation mit dem Kunden.

ImmobilienfinderPRO:

Ein Tool, das Käufern hilft, ihre Suche nach der Wunschimmobilie zu spezifizieren, und diese Informationen als qualifizierten Lead an den Makler weitergibt.

RatgeberdownloadPRO:

Dieses Modul ermöglicht es Interessenten, nach Hinterlegung ihrer Kontaktdaten informative PDF-Inhalte wie Ratgeber herunterzuladen und generiert dabei einen Lead mit Werbeeinwilligung.

RückrufanfragePRO:

Eine benutzerfreundliche Funktion auf der Maklerwebsite, die es potenziellen Kunden ermöglicht, einfach einen Rückruf zu beantragen, wobei die Anfragen direkt in das Leadmanagement-System einfließen können.

BauficheckPRO:

Ein Bewertungstool, das potenziellen Käufern eine erste Finanzierungseinschätzung bietet und qualifizierte Leads generiert. Die Weiterleitung dieser Leads erfolgt über die Ampr Software GmbH, ein Partnerunternehmen der Maklaro GmbH. Die Leads werden durch BaufiSmart der Europace AG verwaltet und setzen einen entsprechenden Zugang voraus.

KampagnenseitePRO:

Eine personalisierte Microsite, die die konfigurierten Online-Akquise-Tools zusammen mit relevantem Content präsentiert und ideal für Werbekampagnen genutzt werden kann, auch als Alternative zur eigenen Webseite des Maklers.

Weiterführende Services:

Automatisches Leadrouting:

Ein System, das Leads basierend auf der Postleitzahl zuweist und die Maklerdaten in das ErgebnisberichtPRO-Tool einbindet.

Automatisches E-Mailing:

Dieser Service automatisiert den Versand von E-Mails an potenzielle Kunden, die durch die Online-Akquise-Tools generiert wurden. Der Prozess umfasst die Erstellung und Verwaltung von E-Mail-Kampagnen, die auf die Bedürfnisse und Interaktionen der Leads zugeschnitten sind. Dies hilft, eine effektive Kommunikation zu gewährleisten und die Kundenbindung zu erhöhen.

Werbemittelpakete:

Maklaro bietet speziell auf Immobilienmakler zugeschnittene Werbemittelpakete an. Abhängig vom gewählten Paket, 'Werbemittelpaket I' oder 'Werbemittelpaket II', erhalten Vertragspartner angepasste Werbematerialien und Kommunikationsvorlagen. Diese umfassen gestaltete Anzeigen, personalisierte Flyer und maßgeschneiderte E-Mail-Vorlagen, optimiert für effektive Kundenakquise und Markensichtbarkeit.

CRM-Modul:

Unterstützt derzeit nur das Makler CRM-System der FIO Systems AG, welches die direkte Überführung von Anfragen aus den Online-Akquise-Tools in das CRM-System ermöglicht.

Premium-Support:

Vertragspartner mit einem höheren Tarifmodell wie Akquise-Booster M oder L profitieren von erweiterten Supportleistungen, einschließlich eines persönlichen Ansprechpartners, der sowohl während der Einrichtung als auch bei komplexen Anliegen im laufenden Betrieb unterstützt.

- Antwortzeit: Bei kritischen Problemen wird angestrebt, innerhalb von 4 Stunden (Montag–Freitag, 9:00–18:00 Uhr) zu reagieren. Maklaro stellt diesen Service in Aussicht, bemüht sich aber im Rahmen der vorhandenen Kapazitäten, kürzestmögliche Reaktionszeiten zu gewährleisten.
- Problemlösung: Es wird angestrebt, Probleme, die den Betrieb erheblich beeinträchtigen, innerhalb von 2 Werktagen zu lösen. Die tatsächliche Bearbeitungszeit hängt jedoch von der Komplexität des Problems und den jeweiligen technischen Gegebenheiten ab.
- Eskalationsverfahren: Sollte ein Problem nicht in der angestrebten Frist gelöst werden, wird eine Eskalation auf die nächste Support-Stufe in Aussicht gestellt. Diese wird durch ein schriftliches Status-Update dokumentiert.

Standard-Support (Akquise-Booster S):

Kunden des Akquise-Booster S-Tarifs erhalten Unterstützung über E-Mail und Kontaktformular.

- Antwortzeit: Anfragen werden im Service-Mittel innerhalb von maximal 48 Stunden (Montag–Freitag, 9:00–18:00 Uhr) bearbeitet. Maklaro bemüht sich, eine zügige Bearbeitung sicherzustellen, garantiert jedoch keine festen Antwortzeiten.
- Problemlösung: Für komplexe Probleme wird keine garantierte Bearbeitungszeit zugesichert. Maklaro strebt jedoch eine Priorisierung nach Verfügbarkeit an.

Hinweis: Die Bereitstellung und Implementierung der genannten Tools und Services erfolgt auf Grundlage der im Angebot definierten Spezifikationen und der vereinbarten zeitlichen Rahmenbedingungen. Änderungen oder Ergänzungen dieser Leistungsbeschreibung bedürfen einer schriftlichen Vereinbarung im Einklang mit den Nutzungsbedingungen.

Bitte beachten Sie, dass die Verfügbarkeit bestimmter Services und Tools vom gewählten Tarifmodell abhängt. Einige Tools können sich noch in der Entwicklung befinden oder werden sukzessive eingeführt. In solchen Fällen informiert Maklaro die Vertragspartner frühzeitig über Verfügbarkeitszeiträume. Für Fragen zur Nutzung oder Verfügbarkeit einzelner Services steht Ihr Ansprechpartner bei Maklaro zur Verfügung.