

Leistungsbeschreibung Maklion

Diese Leistungsbeschreibung regelt, welche Leistungen der Anbieter, Lavada The Company, Gartenstrasse 12, 5043 Holziken, Schweiz, im Rahmen des Software-Abonnements „Maklion“ erbringt und welche Funktionen die Software dem Kunden bereitstellt. Sie ist Bestandteil des zwischen den Parteien geschlossenen Vertrags.

1. Vertragsgegenstand

1.1 Maklion ist eine über das Internet bereitgestellte Software (Software as a Service) für Immobilienmaklerbüros. Der Leistungsumfang ergibt sich abschließend aus Ziffer 2 und Ziffer 3 dieser Leistungsbeschreibung.

1.2 Der Kunde erhält für die Vertragslaufzeit ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares Nutzungsrecht an der Software in ihrer jeweils aktuellen Fassung im vertraglich vereinbarten Umfang. Eine Überlassung des Quellcodes findet nicht statt.

1.3 Der Zugang erfolgt über app.maklion.com mit persönlichen Zugangsdaten. Die Nutzung ist auf internetfähigen Endgeräten mit aktuellem Browser möglich; eine Installation beim Kunden ist nicht erforderlich.

1.4 Maßgeblich für den geschuldeten Leistungsumfang ist der in dieser Leistungsbeschreibung beschriebene Funktionsstand. Aussagen außerhalb dieses Dokuments, insbesondere in Produktdarstellungen und Werbematerialien, begründen keine Leistungspflicht.

2. Funktionen der Software

Die nachfolgend aufgeführten Funktionen sind zum Stand dieser Leistungsbeschreibung produktiv verfügbar.

2.1 Akquise und Marktbeobachtung

2.1.1 Revier-Radar. Automatisierte Beobachtung öffentlich zugänglicher Privatinserate im vom Kunden definierten Suchgebiet im Zwei-Stunden-Takt, mit Erfassung von Titel, Preisangabe und Quelle sowie Dublettenprüfung. Die Beobachtung erfolgt auf der vom Kunden hinterlegten Suchseite; Umfang und Verfügbarkeit richten sich nach der jeweiligen Quelle.

2.1.2 Gesprächseinstiege. Erstellung individueller Gesprächsaufhänger je Beobachtung für die telefonische Eigentümeransprache.

2.1.3 Lead-Übernahme. Überführung einer Beobachtung in einen Kontaktdatensatz einschließlich automatisch erzeugter Wiedervorlage.

2.1.4 Revier-Report. Druckfertiger Monatsbericht zum lokalen Marktgeschehen mit dem Namen des Kundenbüros, auf Basis der eigenen Beobachtungsdaten. Der Bericht steht zu Beginn eines jeden Kalendermonats zum Abruf bereit; der Kunde wird hierüber per E-Mail informiert.

2.1.5 Preis-Dossier. Objektbezogene Auswertung der eigenen Marktbeobachtungen (Spanne, Median, textliche Einordnung) als Druckansicht.

2.1.6 Lead-Formular. Bereitstellung eines Anfrageformulars zur Einbindung in die Website des Kunden; eingehende Anfragen werden im System erfasst.

Abgrenzung zu 2.1.4 und 2.1.5. Diese Auswertungen beruhen ausschließlich auf öffentlich einsehbaren Angebotspreisen als Stichprobe. Sie stellen keine Wertermittlung, kein Verkehrswertgutachten und keine Marktwerteinschätzung im Sinne anerkannter Bewertungsverfahren dar und ersetzen eine sachverständige Bewertung nicht.

2.2 Objektaufnahme und Medienerstellung

2.2.1 Objektverwaltung. Anlage und Pflege von Objekten mit Status, Preis, Merkmalen und Notizen; Übersicht über alle Vermarktungsphasen.

2.2.2 Bildoptimierung. Automatische Korrektur von Belichtung, Weißabgleich, stürzenden Linien und Farbwiedergabe; der Bildinhalt bleibt unverändert.

2.2.3 Virtuelle Möblierung. Ausstattung leerstehender Räume mit virtuellem Mobiliar unter Beibehaltung der Bausubstanz.

2.2.4 Grundriss-Aufbereitung. Umsetzung vorhandener Grundrisszeichnungen oder -scans in eine vermarktungsfähige Darstellung unter Beibehaltung von Aufteilung und Maßangaben der Vorlage.

2.2.5 Roomtour-Video. Erzeugung eines Objektvideos aus Fotografien des Kunden (bis zu zwölf Aufnahmen je Tour) mit fortlaufender Wiedergabe auf der Objektseite. Die Erstellung erfolgt automatisiert durch die Software.

2.2.6 Premium-Roomtour. Für einzelne Objekte kann der Kunde statt der automatisierten Erstellung nach Ziffer 2.2.5 eine manuell erstellte Roomtour anfordern. Der Anbieter setzt die vom Kunden übermittelten Fotografien in diesem Fall zu einer durchgehenden Kamerafahrt zusammen und stellt sie innerhalb von 24 Stunden nach Eingang vollständiger und verwertbarer Aufnahmen bereit. Die Anforderung erfolgt objektbezogen; ein Anspruch auf manuelle Erstellung sämtlicher Objekte besteht nicht.

2.2.7 Tour-Moderation. Erstellung und Vertonung eines gesprochenen Begleittextes zum Objekt in deutscher und englischer Sprache.

2.2.8 Kurzvideo im Hochformat. Erzeugung eines Videoclips im Format 9:16 nebst Textvorschlag für soziale Netzwerke; nach Verkauf zusätzlich als Beitrag mit der tatsächlichen Vermarktungsdauer. Die Veröffentlichung in sozialen Netzwerken obliegt dem Kunden.

2.2.9 Speicherung. Ablage aller Objektmedien in der Cloud-Infrastruktur des Anbieters, abrufbar über die Anwendung und die veröffentlichten Objektseiten.

Mengengerüst. Bis zu 40 Fotografien je Objekt (höchstens 2 MB je Datei nach automatischer Komprimierung), bis zu zwölf Aufnahmen je Roomtour. Die Erzeugung KI-gestützter Medien nach den Ziffern 2.2.2 bis 2.2.8, einschließlich des Roomtour-Videos nach den Ziffern 2.2.5 und 2.2.6, ist auf sieben Objekte je Kalenderwoche begrenzt. Maßgeblich ist die Kalenderwoche, in der die Erstellung ausgelöst wird. Nicht ausgeschöpfte Kontingente werden nicht in die folgende Kalenderwoche übertragen. Die Anlage und Bearbeitung von Objekten sowie die übrigen Funktionen nach Ziffer 2 sind von dieser Begrenzung nicht erfasst. Eine darüber hinausgehende Nutzung bedarf einer gesonderten Vereinbarung in Textform.

2.3 Vermarktung

2.3.1 Exposé-Erstellung. Erzeugung von Objekttexten in drei zielgruppenspezifischen Ausrichtungen auf Grundlage der vom Kunden erfassten Objektdaten, jeweils als bearbeitbarer Text und als druckfertige Ansicht.

2.3.2 Objekt-Landingpage. Veröffentlichung einer eigenständigen Objektseite unter individueller Adresse mit Bildergalerie, Video, Moderation, Anfrageformular und Terminbuchung.

2.3.3 Diskrete Vermarktung. Optionaler Zugangsschutz einzelner Objektseiten durch ein vom Kunden vergebenes Zugangswort.

2.3.4 Portal-Übergabe. Export einzelner Objekte im Standardformat OpenImmo zur Übergabe an Immobilienportale und Drittsysteme.

2.3.5 Datenübernahme. Import von Objektdaten im Format OpenImmo aus bestehenden Maklersystemen, bis zu 100 Objekte je Vorgang.

2.3.6 Kontaktweg WhatsApp. Einbindung einer vom Kunden hinterlegten Rufnummer als Kontaktschaltfläche auf den Objektseiten.

2.4 Interessenten-Management

2.4.1 Anfragen-Eingang. Zentrale Erfassung aller Anfragen aus Objektseiten, Lead-Formular und objektbezogenem E-Mail-Eingang.

2.4.2 Antwortentwürfe. Erstellung eines auf Objekt und Anfrage abgestimmten Antwortentwurfs zur Prüfung, Bearbeitung und Freigabe durch den Kunden.

2.4.3 Automatische Beantwortung. Auf Wunsch des Kunden versendet die Software den nach Ziffer 2.4.2 erstellten Entwurf nach Ablauf von 180 Sekunden ohne gesonderte Freigabe. Die automatische Beantwortung ist bei Einrichtung des Zugangs aktiviert. Die Einstellung wird je Kundenbüro vorgenommen und ist jederzeit abschaltbar; ist sie abgeschaltet, erfolgt kein Versand ohne Freigabe durch den Kunden. Hat der Kunde die Anfrage innerhalb der genannten Frist selbst beantwortet, unterbleibt der automatische Versand. Der automatische Versand setzt eine gültige Empfängeradresse und einen erzeugten Entwurf voraus. Für den Inhalt automatisch versendeter Nachrichten ist der Kunde verantwortlich; ihm obliegt es zu entscheiden, ob die automatische Beantwortung für sein Geschäft geeignet ist.

2.4.4 E-Mail-Versand und Absenderadresse. Versand der Antworten über die Infrastruktur des Anbieters im Namen des Kundenbüros; Rückantworten gehen unmittelbar beim Kunden ein. Der Kunde kann eine eigene Absenderdomain hinterlegen; die hierfür erforderlichen DNS-Einträge setzt der Kunde bei seinem Anbieter. Bis zur erfolgreichen Prüfung dieser Einträge versendet die Software über eine Absenderadresse des Anbieters. Bei gehäuften Zustellfehlern kann der Anbieter den Versand für das betroffene Kundenbüro vorübergehend aussetzen, um die Zustellbarkeit für die übrigen Nutzer zu erhalten; der Kunde wird hierüber unterrichtet.

2.4.5 Terminvergabe. Bereitstellung von Besichtigungsterminen zur eigenständigen Buchung durch Interessenten, mit Schutz vor Doppelbuchungen.

2.4.6 Besichtigungs-Rückmeldung. Automatisierte Einladung zur Rückmeldung nach stattgefundenen Terminen; Auswertung im Objektdatensatz.

2.4.7 Digitale Selbstauskunft. Formular zur freiwilligen Selbstauskunft von Interessenten einschließlich handschriftlicher Unterzeichnung im Browser, Zeitstempel und Druckansicht.

2.4.8 Interessenten-Abgleich. Abgleich neuer Objekte mit den Suchprofilen erfasster Kontakte.

2.4.9 Angebots-Versand. Versand eines Objektangebots an passende Kontakte, ausschließlich an solche, für die der Kunde eine Einwilligung im System dokumentiert hat, bis zu 50 Empfänger je Vorgang.

Abgrenzung zu 2.4.7. Die Selbstauskunft erfasst ausschließlich freiwillige Angaben des Interessenten. Eine Bonitäts- oder Identitätsprüfung findet nicht statt; eine Auskunft bei Wirtschaftsauskunfteien ist nicht Bestandteil der Leistung. Die Unterzeichnung erfolgt als einfache elektronische Signatur.

2.5 Abschluss und Büroorganisation

2.5.1 Abschluss-Checkliste. Führung der Abschlussschritte bis zur Beurkundung je Objekt.

2.5.2 Provisionsrechnung. Erzeugung einer Rechnung mit fortlaufender Nummer, Provisionssatz, Umsatzsteuerausweis und den Stammdaten des Kunden als Druckansicht.

2.5.3 Empfehlungs-Wiedervorlage. Automatische Aufgabe zur Nachfassung nach erfolgtem Verkauf.

2.5.4 Aufgaben und Wiedervorlagen. Verwaltung offener Tätigkeiten mit Fälligkeitsdatum und Kontaktbezug.

2.5.5 Tagesübersicht. Werk tägliche Zusammenfassung offener Anfragen, fälliger Aufgaben, Termine und neuer Marktbeobachtungen per E-Mail.

2.5.6 Kennzahlen. Auswertung von Objektbestand, Pipeline-Werten und Leistung je Mitarbeiter im Monatsreport.

2.5.7 Mehrbenutzerbetrieb. Anlage weiterer Nutzer des Kundenbüros mit den Rollen „Inhaber“ und „Makler“ einschließlich Einladungsverfahren; Zugriff ausschließlich auf die Daten des eigenen Büros.

2.5.8 Kontosicherheit. Passwortverfahren nach anerkanntem Stand der Technik, Passwort-Zurücksetzung, Sperre nach wiederholten Fehlversuchen, verschlüsselte Übertragung.

3. Leistungen des Anbieters

3.1 Bereitstellung und Betrieb. Betrieb der Software auf einer Cloud-Infrastruktur, laufende Überwachung, Wartung und Pflege sowie Bereitstellung des Zugangs während der Vertragslaufzeit.

3.2 Einrichtung. Anlage des Kundenkontos, Ersteinrichtung der Büro-Stammdaten sowie Einrichtung des objektbezogenen E-Mail-Eingangs.

3.3 Onboarding. Einführung in die Anwendung für den Kunden und seine Mitarbeiter.

3.4 Datenübernahme. Unterstützung bei der Übernahme des vorhandenen Objektbestands im Format OpenImmo aus dem bisherigen System.

3.5 Entgelte für eingesetzte Dienste. Sämtliche Entgelte für die zur Text-, Bild-, Video- und Sprachgenerierung sowie zum E-Mail-Versand eingesetzten Dienste trägt der Anbieter. Der Kunde benötigt hierfür keine eigenen Verträge oder Abonnements.

3.6 Weiterentwicklung. Laufende Pflege und funktionale Weiterentwicklung der Software. Neue Funktionen stehen dem Kunden im Rahmen seines Abonnements ohne gesonderte Berechnung zur Verfügung. Ein Anspruch auf Bereitstellung bestimmter Funktionen oder auf einen bestimmten Zeitpunkt besteht nicht.

3.7 Support. Unterstützung bei Anwendungsfragen und Störungen per E-Mail an Werktagen (Montag bis Freitag). Anfragen werden innerhalb einer angemessenen Frist bearbeitet; Störungen, die die Nutzung erheblich beeinträchtigen, werden vorrangig behandelt.

3.8 Datensicherung. Regelmäßige Sicherung der Kundendaten im Rahmen des Betriebs der eingesetzten Infrastruktur.

3.9 Datenhoheit. Die im System erfassten Daten stehen dem Kunden zu. Ein Export der Objektdaten im Format OpenImmo ist jederzeit während der Vertragslaufzeit möglich.

Verfügbarkeit. Der Anbieter stellt die Software mit einer für Anwendungen dieser Art üblichen Verfügbarkeit bereit. Zeiten planmäßiger Wartung sowie Ausfälle, die auf Störungen von Vorleistungsanbietern, höherer Gewalt oder Umständen außerhalb des Einflussbereichs des Anbieters beruhen, bleiben unberücksichtigt. Eine bestimmte Verfügbarkeitsquote wird nicht zugesichert, sofern nicht ausdrücklich gesondert vereinbart.

4. Nicht enthaltene Leistungen

Nicht Bestandteil dieser Leistungsbeschreibung sind insbesondere:

- Entgelte Dritter, insbesondere Einstellgebühren von Immobilienportalen sowie Notar- und Gerichtskosten und Kosten für Energieausweise;

- Makler-, Rechts-, Steuer- oder Finanzierungsberatung sowie die Erstellung von Wertgutachten;
- Bonitäts- und Identitätsprüfungen sowie Auskünfte bei Wirtschaftsauskunfteien;
- Erstellung von Fotografien vor Ort, Drohnenaufnahmen, 360-Grad-Rundgänge sowie Vermessungsleistungen;
- Bearbeitung von Kundenanfragen durch Mitarbeiter des Anbieters; die Software erstellt Entwürfe und versendet diese nach Maßgabe der vom Kunden gewählten Einstellung nach Ziffer 2.4.3. Inhaltliche Verantwortung und Entscheidung über den Versand verbleiben beim Kunden;
- Individualprogrammierung, kundenspezifische Erweiterungen und Schnittstellen, sofern nicht gesondert beauftragt;
- Beschaffung, Betrieb und Wartung der Endgeräte und der Internetanbindung des Kunden.

5. Mitwirkung des Kunden

Die vertragsgemäße Leistungserbringung setzt die Mitwirkung des Kunden voraus. Der Kunde

- stellt die für die Nutzung erforderlichen Endgeräte und eine Internetverbindung bereit;
- erfasst die Objekt-, Kontakt- und Stammdaten vollständig und zutreffend;
- prüft alle durch die Software erzeugten Texte, Bilder und Videos vor Veröffentlichung oder Versand auf inhaltliche Richtigkeit und Vollständigkeit und gibt sie frei;
- verantwortet die Einhaltung der für Immobilienangebote geltenden gesetzlichen Pflichtangaben, insbesondere der Pflichtangaben zum Energieausweis;
- stellt sicher, dass er zur Nutzung der hochgeladenen Bilder, Grundrisse und Unterlagen berechtigt ist;
- holt die für die Ansprache seiner Kontakte erforderlichen Einwilligungen ein und dokumentiert sie im System (vergleiche Ziffer 2.4.9);
- behandelt Zugangsdaten vertraulich und verantwortet die von ihm angelegten Nutzerkonten;
- setzt die für eine eigene Absenderadresse erforderlichen DNS-Einträge nach Ziffer 2.4.4 bei seinem Domain-Anbieter und hält sie aufrecht;
- übermittelt für eine Premium-Roomtour nach Ziffer 2.2.6 verwertbare Aufnahmen aller darzustellenden Räume; die Frist von 24 Stunden beginnt mit deren vollständigem Eingang;
- entscheidet über die Nutzung der automatischen Beantwortung nach Ziffer 2.4.3 und verantwortet die auf diesem Weg versendeten Nachrichten.

Verantwortlichkeit für erzeugte Inhalte. Die Software erzeugt Vorschläge und Entwürfe. Die inhaltliche Verantwortung für alle gegenüber Eigentümern, Interessenten und der Öffentlichkeit verwendeten Inhalte verbleibt beim Kunden.

6. Datenschutz und Datensicherheit

6.1 Soweit der Anbieter im Rahmen der Leistungserbringung personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, geschieht dies ausschließlich auf dessen Weisung. Die Parteien schließen hierzu eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung, die dieser Leistungsbeschreibung als eigenständige Anlage beigefügt wird.

6.2 Die Übertragung sämtlicher Daten erfolgt verschlüsselt. Zugangsdaten werden ausschließlich in nicht rückrechenbarer Form gespeichert.

6.3 Die Daten der Kundenbüros sind mandantengetrennt gespeichert; ein Zugriff auf Daten anderer Kunden ist ausgeschlossen.

6.4 Öffentlich zugängliche Seiten (Objektseiten, Formulare) enthalten Impressum und Datenschutzhinweise und sind mit Schutzmaßnahmen gegen automatisierte Eintragungen versehen.

7. Vergütung, Laufzeit und Kündigung

7.1 Vergütung, Abrechnung, Vertragslaufzeit, Verlängerung und Kündigung richten sich ausschließlich nach dem zwischen den Parteien geschlossenen Hauptvertrag. Diese Leistungsbeschreibung trifft hierzu keine Regelung.

7.2 Die in Ziffer 3 genannten Leistungen des Anbieters sind mit der im Hauptvertrag vereinbarten Vergütung abgegolten, soweit dort nichts Abweichendes bestimmt ist.

8. Änderungen dieser Leistungsbeschreibung

8.1 Der Anbieter kann den Funktionsumfang weiterentwickeln und diese Leistungsbeschreibung entsprechend anpassen, soweit der vertraglich geschuldete Leistungsumfang dadurch nicht eingeschränkt wird und die Änderung für den Kunden zumutbar ist.

8.2 Maßgeblich ist die bei Vertragsschluss übergebene Fassung, sofern die Parteien nicht ausdrücklich eine neuere Fassung vereinbaren.

Anbieter: Lavada The Company, Gartenstrasse 12, 5043 Holziken, Schweiz.