

Allgemeine Geschäftsbedingungen für FacilityDesk

Software-as-a-Service für Unternehmer und öffentliche Stellen · Version 1.18 · Stand 24.10.2026 · gültig für Verträge ab 24.10.2026

Nur für Unternehmen und öffentliche Stellen – kein Widerrufsrecht für Verbraucher.

Nur für Unternehmer. FacilityDesk wird ausschließlich an Unternehmer (§ 14 BGB) und öffentliche Stellen verkauft. Ein gesetzliches Widerrufsrecht für Verbraucher besteht daher nicht (Ziffer 1.7).

Preise gelten je Mitarbeiter (Benutzerkonto), nicht je Unternehmen oder Organisation (Ziffer 6.1). Beahlt wird jedes Benutzerkonto mit Anmeldung, unabhängig von seiner Rolle. Nur Melder ohne Anmeldung sind kostenlos; sie haben keinen Zugang zur Anwendung und melden über die QR-Meldeseite oder per E-Mail an ticket@facility-desk.de.

Zusatzmodule wie der Fuhrpark, die ERP-Schnittstelle oder die Verwaltung mehrerer Häuser werden gesondert gebucht und mit festen Paketpreisen je Organisation berechnet; der erste Monat ist einmal je Organisation kostenlos (Ziffer 6a).

1. Anbieter, Geltungsbereich und Vertragsunterlagen

1.1 Anbieter von FacilityDesk ist Eduard Wiebe, Achenbacher Straße 5, 35236 Breidenbach (Ortsteil Oberdieten), Deutschland (nachfolgend „Anbieter“). FacilityDesk ist eine Produktbezeichnung und keine eigene juristische Person. Website: <https://facility-desk.de>. Kontakt für Verträge, Kündigungen und Kundendienst: kontakt@facility-desk.de.

1.2 FacilityDesk wird ausschließlich Unternehmern im Sinne des § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen angeboten (nachfolgend „Kunde“). Verbraucher im Sinne des § 13 BGB werden nicht als Vertragspartner zugelassen. Die Bestätigung der Unternehmereigenschaft und der Bestellberechtigung regelt Ziffer 4.4. Vertragspartner ist die bestellende Organisation, nicht deren einzelne Beschäftigte, Melder oder sonstige Nutzer.

1.3 Vertragsbestandteile sind in dieser Rangfolge: a) individuelle Vereinbarungen und die Auftragsbestätigung in Textform, b) die in der Auftragsbestätigung bezeichnete Fassung der Leistungsbeschreibung, c) diese AGB einschließlich Anlage 1 (Export, Anbieterwechsel und Vertragsende).

1.4 Für die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag des Kunden gilt der Vertrag zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO (nachfolgend „AVV“). Er geht in Datenschutzfragen diesen AGB vor. Die Datenschutzerklärung des Anbieters informiert über die Verarbeitung in eigener Verantwortung; sie ist kein Vertragsbestandteil.

1.5 Der Anbieter stellt dem Kunden die Vertragsunterlagen vor der Bestellung in einer Form bereit, die der Kunde speichern und ausdrucken kann (zum Beispiel als PDF).

1.6 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nur, wenn der Anbieter ihnen ausdrücklich in Textform zustimmt. Die bloße Leistungserbringung ist keine Zustimmung.

1.7 Kein Widerrufsrecht. Weil FacilityDesk ausschließlich an Unternehmer und öffentliche Stellen verkauft wird, besteht kein gesetzliches Widerrufsrecht nach §§ 312g, 355 BGB; dieses steht nur Verbrauchern zu. Ein vertragliches Widerrufsrecht räumt der Anbieter nicht ein. Zum unverbindlichen Kennenlernen dient der kostenlose Testzugang (Ziffer 4.8).

2. Leistungsgegenstand

2.1 FacilityDesk ist eine über das Internet bereitgestellte Software zur Organisation, Dokumentation und Verwaltung des Gebäudebetriebs, etwa für Hausmeisterdienste, Hausverwaltungen, Facility-Management, Pflegeeinrichtungen und Unternehmen jeder Branche. Funktionsumfang, Offline-Verhalten, Export, Kundendienst und Systemvoraussetzungen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung.

2.2 Geschuldet sind die Funktionen und Kontingente aus der Auftragsbestätigung und der dort bezeichneten Fassung der Leistungsbeschreibung. Als „Vorschau“ oder „Beta“ gekennzeichnete Funktionen sowie unverbindliche Entwicklungspläne sind nur geschuldet, wenn dies ausdrücklich vereinbart ist.

2.3 Zur Leistung gehören die Bereitstellung und der Betrieb der Anwendung sowie Fehlerbehebungen und Sicherheitsaktualisierungen, die zur Erhaltung der vereinbarten Gebrauchstauglichkeit erforderlich sind. FacilityDesk ist eine Online-Plattform zur Selbsteinrichtung: Sie wird online bestellt, und der Kunde richtet die Anwendung selbst über den Einrichtungsassistenten und die Verwaltungsfunktionen ein; Hilfe bieten die Hilfeseite unter <https://facility-desk.de/faq> und der Kundendienst nach Ziffer 8.4. Der Leistungsumfang ergibt sich abschließend aus diesen AGB, der Leistungsbeschreibung und der Auftragsbestätigung; dort nicht beschriebene Leistungen sind nicht geschuldet.

2.4 Der Anbieter darf Dienstleister einsetzen, zum Beispiel für Hosting und E-Mail-Versand. Seine Verantwortung für die geschuldete Leistung bleibt bestehen. Für Unterauftragsverarbeiter gilt zusätzlich der AVV.

3. Grenzen der Anwendung und Verantwortung des Kunden

3.1 Keine Prüfung durch den Anbieter. FacilityDesk hilft dem Kunden, Aufgaben, Termine, Prüfungen und Nachweise zu organisieren und zu dokumentieren. Der Anbieter nimmt keine eigene technische, rechtliche, behördliche oder fachliche Prüfung von Anlagen, Gebäuden, Abläufen oder Eingaben vor und übernimmt keine Betreiberpflichten des Kunden.

3.2 Verantwortung des Kunden. Der Kunde ist insbesondere verantwortlich für a) die Erfüllung seiner gesetzlichen und behördlichen Betreiber- und Prüfpflichten, zum Beispiel bei Trinkwasseranlagen, Brandschutz-, Sicherheits- und sonstigen technischen Anlagen, b) die Festlegung richtiger Wartungs- und Prüfintervalle, Zuständigkeiten, Checklisten und Fristen, c) die Durchführung und Kontrolle von Sicherheitskontrollen und Rundgängen, d) seine Arbeitsorganisation und die Anweisung seiner Beschäftigten und Dienstleister, e) die Richtigkeit und Vollständigkeit der von ihm und seinen Nutzern eingegebenen Daten, f) die Prüfung erzeugter Protokolle, Leistungsnachweise und PDF-Dokumente, bevor er sie gegenüber Dritten oder Behörden verwendet.

3.3 Kein sicherheitskritisches System. FacilityDesk ist kein Brandmelde-, Notruf-, Hausnotruf-, Gefahrenabwehr-, Alarmierungs- oder lebenserhaltendes System. Tickets, Erinnerungen und Benachrichtigungen ersetzen keine vorgeschriebenen Prüfungen, keine Notrufwege und keine betrieblichen Sicherheits- und Notfallverfahren. Bei Gefahr für Personen oder Sachen nutzt der

Kunde die dafür vorgesehenen Meldewege und die zuständigen Notdienste. Eine Ticketmeldung oder Fahrdienstsanfrage ist keine Zusage, dass eine Maßnahme tatsächlich durchgeführt wird.

3.4 Fristen und Erinnerungen. Fristen-, Erinnerungs- und Wartungsplanfunktionen unterstützen den Kunden bei seiner eigenen Fristenkontrolle; sie ersetzen sie nicht. Unabhängig davon muss der Anbieter die vertraglich zugesagten Funktionen ordnungsgemäß bereitstellen. Für Fehler dieser Funktionen gelten die Ziffern 12 und 13.

3.5 Zustellung von Nachrichten. E-Mails werden über Netze und Dienste Dritter (zum Beispiel E-Mail-Anbieter der Empfänger) übermittelt. Hinweise im Browser erscheinen nur, solange FacilityDesk im Browser oder als installierte Web-Anwendung geöffnet ist; Benachrichtigungen bei geschlossener Anwendung (Server-Push) werden nicht geschuldet. Der Anbieter schuldet den ordnungsgemäßen Versand, aber keinen Zugang beim Empfänger zu einem bestimmten Zeitpunkt. Der Kunde stützt zeitkritische Abläufe nicht allein auf solche Benachrichtigungen.

3.6 Unterschriften. Unterschriften in FacilityDesk sind einfache elektronische Unterschriften (Bild der Unterschrift mit Zuordnung, Zeitpunkt und Prüfsumme). Sie sind keine qualifizierten elektronischen Signaturen im Sinne der eIDAS-Verordnung und erfüllen nicht die Schriftform nach § 126 BGB oder die elektronische Form nach § 126a BGB. Ob eine einfache elektronische Unterschrift für einen Vorgang genügt, prüft der Kunde.

3.7 Zeiterfassung und Standortfunktion. Setzt der Kunde die Zeiterfassung oder die optionale standortbasierte Prüfung ein, ist er für die rechtmäßige Einführung verantwortlich: insbesondere für eine tragfähige Rechtsgrundlage, die Information der Beschäftigten, eine gegebenenfalls erforderliche Datenschutz-Folgenabschätzung und die Beteiligung von Betriebs- oder Personalrat (zum Beispiel nach § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG oder dem anwendbaren Personalvertretungsrecht). Die technischen Pflichten des Anbieters (richtige Funktion, Sicherheit, Datenschutz nach AVV) bleiben unberührt.

3.8 Besondere Kategorien personenbezogener Daten. Gesundheitsdaten und andere besondere Kategorien nach Art. 9 DSGVO (zum Beispiel Diagnosen, Pflegeinformationen, Hinweise in Fahrdienst- oder Ticket-Freitexten) darf der Kunde nur eingeben oder eingeben lassen, wenn dafür eine Rechtsgrundlage besteht und die Angaben für den Zweck erforderlich sind. Soweit vermeidbar, sind solche Angaben nicht in Freitexte aufzunehmen. Näheres regelt der AVV.

3.9 Fuhrpark. Das Zusatzmodul Fuhrpark (Ziffer 6a) ist ausschließlich ein Werkzeug zur Planung von Terminen und zur Dokumentation von Protokollen. Der Kunde bleibt allein verantwortlich für die Hauptuntersuchung (HU/TÜV) und sonstige vorgeschriebene Prüfungen, für Inspektion und Wartung, für Reifen und Reifenwechsel, für die Verkehrs- und Betriebssicherheit seiner Fahrzeuge sowie für alle Halter- und Betreiberpflichten (zum Beispiel nach StVZO, FZV und den Unfallverhütungsvorschriften, einschließlich der Unterweisung und Kontrolle der Fahrer). Termine, Fristen, Checklisten und Intervalle legt der Kunde selbst fest und prüft sie; Vorschläge der Anwendung (zum Beispiel für den nächsten Termin) sind unverbindlich. Die Haftung regelt Ziffer 13.7.

4. Vertragsschluss, kostenloser Test und Testphase

4.1 Darstellungen auf der Website sind kein verbindliches Angebot. Eine Kontaktanfrage, die Einrichtung eines kostenlosen Testzugangs oder eine automatische Eingangsbestätigung begründet keinen kostenpflichtigen Vertrag.

4.2 Ein kostenpflichtiger Vertrag entsteht nur durch eine ausdrückliche Bestellung des Kunden und deren Annahme durch den Anbieter in Textform (Auftragsbestätigung) oder durch

Freischaltung des ausdrücklich bestellten kostenpflichtigen Zugangs. Unternehmer können über die Website selbst einen Zugang registrieren (mit Bestätigung der E-Mail-Adresse und Schutz vor automatisierten Anmeldungen); daneben entstehen Zugänge durch Einladung oder Freischaltung. Eine Registrierung allein begründet keinen kostenpflichtigen Vertrag. Der Anbieter ist nicht verpflichtet, eine Bestellung anzunehmen; er kann sie insbesondere ablehnen, wenn Zweifel an der Unternehmereigenschaft, der Identität oder der Bestellberechtigung nicht ausgeräumt werden.

4.3 Vor der Bestellung erhält der Kunde den Preis je Benutzerkonto, die von ihm angegebene Anzahl der abrechnungspflichtigen Benutzerkonten und den daraus berechneten Gesamtbetrag je Abrechnungszeitraum ($\text{Anzahl} \times \text{Preis je Benutzerkonto} = \text{Summe}$), Abrechnungszeitraum, Verlängerung und Kündigung sowie diese AGB, die Leistungsbeschreibung und den AVV. Vertragssprache ist Deutsch.

4.4 Unternehmereigenschaft und Bestellberechtigung. Jede Bestellung setzt voraus, dass die bestellende Person die folgende Erklärung durch eigenes, nicht vorausgewähltes Ankreuzen abgibt: „Ich bestätige, dass ich diese Bestellung als Unternehmer im Sinne des § 14 BGB oder im Namen einer entsprechend berechtigten Organisation zu geschäftlichen Zwecken vornehme und zur Bestellung berechtigt bin.“ Zusätzlich bestätigt die bestellende Person durch ein zweites, ebenfalls nicht vorausgewähltes Ankreuzen: „Mir ist bekannt, dass der Preis je Mitarbeiter (Benutzerkonto) berechnet wird – nicht je Unternehmen oder Organisation.“ Ohne beide Erklärungen kommt keine Bestellung zustande. Bei Bestellungen außerhalb der Website (zum Beispiel per E-Mail oder Bestellformular) wird dieselben Erklärungen in Textform abgegeben.

4.5 Angaben bei der Bestellung. Der Kunde gibt vollständig und wahrheitsgemäß an: Name der Organisation (mit Rechtsform, soweit vorhanden), Anschrift und Rechnungsdaten, eine vertretungs- oder bestellberechtigte Kontaktperson mit geschäftlicher E-Mail-Adresse sowie, soweit vorhanden, Umsatzsteuer-Identifikationsnummer oder Registerangaben. Ändern sich diese Angaben, teilt der Kunde dies unverzüglich in Textform mit.

4.6 Plausibilitätsprüfung. Der Anbieter darf die Angaben auf Plausibilität prüfen und vor Annahme der Bestellung geeignete Nachweise verlangen (zum Beispiel Handels-, Vereins- oder Genossenschaftsregister, Gewerbeanmeldung, Umsatzsteuer-Identifikationsnummer oder Bestätigung der Organisation). Bei Bestellungen mit einer allgemein zugänglichen kostenlosen E-Mail-Adresse oder sonst widersprüchlichen Angaben erfolgt die Annahme erst nach einer Prüfung der Unternehmereigenschaft, und zwar durch automatisierten Abgleich der Umsatzsteuer-Identifikationsnummer mit dem Mehrwertsteuer-Informationsaustauschsystem der EU (VIES), anhand einer geschäftlichen E-Mail-Domain oder durch manuelle Prüfung eingereichter Nachweise nach Satz 1 (zum Beispiel Gewerbeanmeldung, Registerauszug, Steuernummer oder Registernummer; die steuerliche Identifikationsnummer nach § 139b AO wird nicht erhoben); lässt sich die Unternehmereigenschaft so nicht feststellen, wird die Bestellung nicht angenommen und der Kunde darauf hingewiesen. Für die manuelle Prüfung genügt ein Nachweis; private Angaben darin darf der Kunde schwärzen. Eingereichte Nachweisdateien löscht der Anbieter sechs Monate nach Abschluss der Prüfung, auch wenn die Bestellung nicht angenommen wird; wird eine Bestellung nicht innerhalb von 90 Tagen nach Eingang abschließend geprüft oder abgeschlossen, löscht er sie samt Nachweis; hochgeladene Dateien, die keiner Bestellung zugeordnet werden, löscht er nach sieben Tagen. Einen Prüfvermerk (Zeitpunkt, Prüfer, Ergebnis, Art des Nachweises) bewahrt er bis zum Ende des dritten Kalenderjahres nach Vertragsende auf, soweit nicht gesetzliche Aufbewahrungsfristen eine längere Aufbewahrung verlangen (Ziffer 16.8). Die Prüfung dient dem Schutz beider Parteien; sie begründet keine Pflicht des Anbieters gegenüber dem Kunden.

4.7 Folgen falscher Angaben. Wer bei der Bestellung wahrheitswidrig einen geschäftlichen Zweck oder die Unternehmereigenschaft vorgibt, kann sich nach der Rechtsprechung (BGH, Urteil vom 22.12.2004 – VIII ZR 91/04) später regelmäßig nicht darauf berufen, Verbraucher zu sein. Bestellt eine Person ohne Vertretungsmacht für eine Organisation, gilt § 179 BGB. Der Anbieter darf einen Vertrag, der auf falschen Angaben beruht, aus wichtigem Grund kündigen; gesetzliche Anfechtungs- und Schadensersatzrechte bleiben unberührt.

4.8 Kostenloser Testzugang. Der Kunde kann FacilityDesk vor einer Bestellung 30 Tage kostenlos testen. Die Testphase beginnt mit der Aktivierung des Testzugangs und endet automatisch mit ihrem Ablauf, ohne Kosten. Ein Testzugang wandelt sich nicht von selbst in einen kostenpflichtigen Vertrag um; ein Abonnement entsteht nur durch ausdrückliche Bestellung nach Ziffer 4.2, die jederzeit – auch während der Testphase – aus der Anwendung heraus möglich ist. Der Anbieter informiert per E-Mail sieben Tage vor Ablauf und bei Ablauf der Testphase, dabei über Abrufweg und Fristende nach Ziffer 16. Für den Testzugang gelten die Ziffern 4.4 bis 4.7 entsprechend. Ein Testzugang wird je Organisation nur einmal gewährt; der Anbieter darf einen weiteren Testzugang ablehnen, wenn Organisation, Umsatzsteuer-Identifikationsnummer, E-Mail-Domain oder Rechnungsdaten mit einem früheren Testzugang übereinstimmen. Ein Anspruch auf einen Testzugang besteht nicht.

4.8a Kostenloser Zeitraum bei Direktbestellung. Bei einer Bestellung über die Website oder die Anwendung beginnt das Abonnement mit 30 kostenlosen Tagen, gerechnet ab Vertragsschluss (Ziffer 4.2). Die kostenlosen Tage werden je Organisation nur einmal gewährt; sie entfallen, wenn die Organisation bereits einen kostenlosen Testzugang (Ziffer 4.8) genutzt oder bereits ein Abonnement abgeschlossen hatte. Für den Beginn der Zahlungspflicht gilt: a) Werden die 30 kostenlosen Tage gewährt, beginnt die Zahlungspflicht mit deren Ablauf. b) Bestellt der Kunde während eines laufenden Testzugangs, beginnt die Zahlungspflicht mit dem Ablauf des Testzugangs. Aus technischen Gründen beginnt sie frühestens 48 Stunden nach Vertragsschluss; bei einer Bestellung in den letzten zwei Tagen des Testzugangs verlängert sich der kostenlose Zeitraum dadurch um bis zu 48 Stunden. Ein darüber hinausgehender kostenloser Zeitraum entsteht nicht. c) Bestellt die Organisation nach Ablauf des Testzugangs oder hatte sie bereits ein Abonnement, beginnt die Zahlungspflicht mit Vertragsschluss. Das erste Entgelt wird mit Beginn der Zahlungspflicht für den gebuchten Abrechnungszeitraum fällig. Geht dem Anbieter vor Beginn der Zahlungspflicht eine Kündigung in Textform (Ziffer 7.3) zu, endet der Vertrag mit Zugang der Kündigung, ohne dass ein Entgelt anfällt. Vor Abschluss der Bestellung werden der genaue Beginn der Zahlungspflicht (Datum und Uhrzeit) und der dann fällige Betrag angezeigt.

4.9 Vor der Eingabe personenbezogener Daten – auch im Testzugang – schließen die Parteien den AVV ab. Export und Datenrückgabe stehen auch nach Ende eines Testzugangs nach Ziffer 16 zur Verfügung.

4.10 Informationen zum Vertragsschluss im elektronischen Geschäftsverkehr (§ 312i BGB, Art. 246c EGBGB). a) Technische Schritte: (1) Der Kunde wählt auf der Preisseite oder in der Anwendung einen Abrechnungszeitraum und gibt die Anzahl der Mitarbeiter (Benutzerkonten) als Pflichtangabe ein; angezeigt wird die Berechnung „Anzahl × Preis je Benutzerkonto = Summe je Abrechnungszeitraum“. (2) Er gibt Organisation, Rechnungsdaten und die bestellende Person an, bestätigt die Unternehmereigenschaft und die Preisberechnung je Mitarbeiter (Ziffer 4.4). (3) Vor dem Absenden werden ihm diese AGB, die Leistungsbeschreibung, die Preisliste und der AVV verlinkt und als PDF zum Speichern angeboten. (4) Mit dem Absenden der Bestellung gibt der Kunde ein verbindliches Angebot ab. (5) Nach Abschluss des Bezahlvorgangs erhält der Kunde unverzüglich die Auftragsbestätigung in Textform; damit kommt der Vertrag zustande (Ziffer 4.2). Bricht der Kunde den Bezahlvorgang ab, kommt kein Vertrag zustande. Bestellungen per E-Mail oder Bestellformular folgen denselben Schritten sinngemäß. b) Eingabefehler: Vor dem Absenden

kann der Kunde alle Eingaben im Bestellformular prüfen und direkt in den Feldern berichtigen oder den Vorgang abbrechen. Nach dem Absenden erkannte Fehler teilt er unverzüglich an kontakt@facility-desk.de mit; vor der Annahme werden sie kostenfrei berichtigt. c) Speicherung des Vertragstextes: Der Anbieter speichert den Vertragstext (Bestelldaten sowie die einbezogenen Fassungen von AGB, Leistungsbeschreibung, Preisliste und AVV mit Versionsnummer und SHA-256-Prüfsumme, Ziffer 14) und übermittelt ihn dem Kunden mit der Auftragsbestätigung in Textform. Die jeweils aktuelle Fassung ist auf <https://facility-desk.de> abrufbar und als PDF speicherbar. Die vom Kunden einbezogenen Fassungen kann ein Administrator des Kunden in der Anwendung unter Einstellungen → Vertrag abrufen; der AVV wird mit der Auftragsbestätigung als Link übermittelt und ist dort ebenfalls abrufbar. d) Vertragssprache: Deutsch. e) Verhaltenskodizes: Der Anbieter hat sich keinen besonderen Verhaltenskodizes unterworfen.

5. Nutzungsrechte, geistiges Eigentum und Zugänge

5.1 Der Kunde erhält für die Vertragsdauer das einfache, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Recht, die vereinbarten Funktionen für eigene betriebliche Zwecke zu nutzen. Er darf seinen Beschäftigten und vereinbarten externen Nutzern (zum Beispiel Dienstleistern) im Rahmen der gebuchten Nutzerkonten Zugang gewähren. Eine Weitergabe an andere Organisationen bedarf einer gesonderten Vereinbarung; Ziffer 5.9 bleibt unberührt. Melder (Ziffer 6.1 b) sind keine Nutzer im Sinne dieser Ziffer.

5.2 Der Quellcode wird nicht überlassen. Gesetzlich zwingende Befugnisse, insbesondere nach §§ 69d und 69e UrhG, bleiben unberührt. Exporte und Berichte darf der Kunde auch nach Vertragsende für eigene Zwecke verwenden.

5.3 Jedes Nutzerkonto ist einer bestimmten Person zugeordnet. Zugangsdaten dürfen nicht weitergegeben oder gemeinsam genutzt werden. Bei Personalwechsel kann der Kunde ein gebuchtes Nutzerkonto einer anderen Person zuweisen.

5.4 Der Kunde verwaltet Rollen und Berechtigungen seiner Nutzer und entfernt nicht mehr benötigte Zugänge zeitnah. Für das Verhalten seiner Nutzer ist er nach den gesetzlichen Zurechnungsregeln verantwortlich.

5.5 Geistiges Eigentum des Anbieters. Alle Rechte an FacilityDesk verbleiben beim Anbieter, insbesondere an der Software, der Benutzeroberfläche, der Dokumentation und Hilfe, an Texten einschließlich dieser AGB und der übrigen Vertrags- und Rechtstexte, an Vorlagen (zum Beispiel für Rundgänge und Checklisten), Protokoll- und PDF-Layouts, Grafiken sowie an der Bezeichnung „FacilityDesk“ und dem FD-Logo. Der Kunde erhält daran nur die Rechte nach Ziffer 5.1.

5.6 Unzulässige Nutzung. Ohne vorherige Zustimmung des Anbieters in Textform ist es nicht gestattet, (a) die Anwendung oder wesentliche Teile davon zu kopieren, nachzubauen oder für ein eigenes oder fremdes Konkurrenzangebot zu verwenden, (b) die Software zu dekompile, zu disassemblieren oder auf andere Weise zurückzuentwickeln, soweit dies nicht nach §§ 69d, 69e UrhG zwingend erlaubt ist, (c) Inhalte der Anwendung außerhalb der Export- und Schnittstellenfunktionen automatisiert auszulesen, (d) Logo, Texte, Vorlagen, Protokoll-Layouts oder Dokumentation des Anbieters außerhalb der vertragsgemäßen Nutzung weiterzugeben oder wiederzuverwenden und (e) Urheber- und Kennzeichenvermerke zu entfernen. Protokolle, Berichte und Exporte mit Kundeneinhalten darf der Kunde für eigene Zwecke verwenden und an Dritte weitergeben, etwa an Behörden, Auftraggeber oder Prüfer, auch nach Vertragsende (Ziffer 5.2).

5.7 Kundeninhalte und Kundenlogo. Kundeninhalte einschließlich eines hochgeladenen Firmenlogos bleiben Eigentum des Kunden (Ziffer 11.1). Der Kunde räumt dem Anbieter das einfache, auf die Vertragsdauer und die Rückgabe- und Löschrfristen beschränkte Recht ein, sie zur Vertragserfüllung zu speichern, zu verarbeiten und anzuzeigen, zum Beispiel das Logo in der Kopfzeile der Anwendung, auf der Meldeseite und in Protokollen. Der Kunde sichert zu, dass er zur Nutzung des hochgeladenen Logos berechtigt ist.

5.8 Folgen von Verstößen. Ein Verstoß gegen Ziffer 5.6 ist eine wesentliche Vertragsverletzung. Der Anbieter kann den Vertrag in diesem Fall nach erfolgloser Abmahnung aus wichtigem Grund kündigen; die Abmahnung ist entbehrlich, wenn der Verstoß vorsätzlich und schwerwiegend ist. Ansprüche auf Unterlassung, Auskunft und Schadensersatz, insbesondere nach §§ 97 ff. UrhG, bleiben unberührt. Eine Vertragsstrafe wird nicht vereinbart.

5.9 Mehrere Objekte, Auftraggeber und Leitungsrollen. a) Der Kunde kann innerhalb seines Vertrags mehrere Objekte (zum Beispiel Häuser oder Standorte) anlegen, auch bereits bei der Registrierung über den Einrichtungsassistenten. Er kann Personen Leitungsrollen (zum Beispiel Objekt- oder Regionalleitung) zuweisen und im Rollen-Editor festlegen, auf welche Objekte und Funktionen sie zugreifen; das Recht zur Änderung von Stammdaten wird gesondert vergeben. b) Betreut der Kunde Objekte für verschiedene Auftraggeber (zum Beispiel Eigentümer, Wohnungseigentümergeinschaften oder Träger), legt er für jeden Auftraggeber einen eigenen Abrechnungsbereich an. Maßgeblich ist der Auftraggeber, für den die Daten verarbeitet werden, nicht die Bezeichnung des Objekts. Objekte desselben Auftraggebers gehören zu einem Abrechnungsbereich; Objekte verschiedener Auftraggeber werden nicht in einem Abrechnungsbereich zusammengefasst. c) Allein der Kunde bleibt Vertragspartner und Ansprechpartner des Anbieters; Auftraggeber erhalten Zugang nur als Nutzer des Kunden. Der Kunde stellt sicher, dass er gegenüber jedem Auftraggeber zur Beauftragung des Anbieters, zur Eingabe der Daten und zur Gewährung des Zugriffs seiner Leitungen auf mehrere Abrechnungsbereiche berechtigt ist. Ist der Kunde Auftragsverarbeiter eines Auftraggebers, ist der Anbieter weiterer Auftragsverarbeiter im Sinne des Art. 28 Abs. 2 und 4 DSGVO; Weisungen erteilt ausschließlich der Kunde (AVV Ziffer 2.4). d) Leitungskonten mit Anmeldung sind nach Ziffer 6.1 b abrechnungspflichtig.

5.10 Zugriff über Vertragsgrenzen hinweg. a) Die Daten verschiedener Kunden (Organisationen mit jeweils eigenem Vertrag) sind voneinander getrennt. Ein Benutzerkonto eines Kunden erhält Zugriff auf Objekte oder Daten eines anderen Kunden nur, wenn beide Kunden dies jeweils durch einen Administrator in der Anwendung ausdrücklich freigegeben haben: der Kunde, dessen Daten betroffen sind, durch Freigabe für ein bestimmtes Benutzerkonto, bestimmte Objekte und einen bestimmten Rechteumfang, und der Kunde, dem das Benutzerkonto gehört, durch Bestätigung. Die Freigabe erfolgt in Textform und ist nicht vorausgewählt. b) Jeder Kunde kann seine Freigabe jederzeit in der Anwendung widerrufen; der Zugriff endet mit dem Widerruf. Mit dem Ende des Vertrags eines der beiden Kunden enden alle Freigaben zwischen ihnen. c) Jeder Kunde bleibt für die Daten in seiner Organisation Verantwortlicher im Sinne des Art. 4 Nr. 7 DSGVO. Der Anbieter verarbeitet die Daten jeder Organisation nur auf Weisung des jeweiligen Kunden; die Freigabe nach Buchstabe a ist die Weisung des freigebenden Kunden, den Zugriff zu gewähren. Ob für den Zugriff eine Rechtsgrundlage besteht und ob zwischen den Kunden eine Vereinbarung nach Art. 26 oder Art. 28 DSGVO erforderlich ist, prüfen und regeln die Kunden selbst; der Anbieter wird nicht Partei einer solchen Vereinbarung. d) Der Anbieter protokolliert Erteilung, Änderung und Widerruf jeder Freigabe mit Zeitpunkt, erklärender Person, betroffenem Benutzerkonto, Objekten und Rechteumfang; beide Kunden können das Protokoll in der Anwendung einsehen. e) Ein Benutzerkonto wird nur bei dem Kunden abgerechnet, dem es gehört; Freigaben bei anderen Kunden lösen dort kein Entgelt aus (Ziffer 6.1 d). f) Der Zugriff eines Benutzerkontos auf Objekte anderer Kunden setzt voraus, dass der Kunde, dem das Benutzerkonto gehört, das Zusatzmodul

Verwaltung mehrerer Häuser (Ziffer 6a.9) gebucht hat; endet das Zusatzmodul, ruht der Zugriff, bis es erneut gebucht wird. Ruht der Zugriff, zeigt die Anwendung dies auch dem Kunden an, der die Freigabe erteilt hat. Für Kunden, deren Vertrag eine frühere Fassung dieser AGB zugrunde liegt, gilt Satz 1 dieses Buchstabens erst, wenn sie nach Ziffer 6a.9 e oder sonst nach Ziffer 15.2 zugestimmt haben; bis dahin bleibt ein bestehender Zugriff auf Objekte anderer Kunden nach der bisherigen Fassung unberührt. Ziffer 6a.7 bleibt unberührt.

6. Preise, Rechnungen und Zahlung

6.1 Preise gelten je Mitarbeiter (Benutzerkonto), nicht je Unternehmen oder Organisation. a) Berechnung: Das Entgelt je Abrechnungszeitraum beträgt: Anzahl der abrechnungspflichtigen Benutzerkonten × Preis je Benutzerkonto für den gewählten Abrechnungszeitraum. Beispiel: Bei 5 abrechnungspflichtigen Benutzerkonten beträgt das Entgelt das Fünffache des Preises je Benutzerkonto. Ein Pauschalpreis je Unternehmen, Organisation oder Standort wird nicht vereinbart; für Zusatzmodule gilt Ziffer 6a. b) Abrechnungspflichtiges Benutzerkonto: Abrechnungspflichtig ist jedes Benutzerkonto der Kundenorganisation, das im Abrechnungszeitraum aktiv ist und über eine Anmeldung verfügt, unabhängig von seiner Rolle (zum Beispiel Administrator, Techniker, Objekt- oder Bereichsleitung, lesende oder freigebende Rollen), vom Arbeitszeitumfang und von der Nutzungshäufigkeit. Nicht abrechnungspflichtig sind Melder. Melder sind Personen, die der Kunde betreut oder die bei ihm Meldungen abgeben (zum Beispiel Mieter, Bewohner, Pflege- und Kundenpersonal). Sie erhalten keine Anmeldung und keine Funktionen der Anwendung; sie melden ausschließlich über die öffentliche Meldeseite (zum Beispiel QR-Meldeformular) oder per E-Mail an ticket@facility-desk.de. Der Kunde kann Melder als Kontakt erfassen und Wohnungen, Räumen oder Objekten zuordnen; das ist kostenlos. Melder werden nicht Vertragspartner des Anbieters und erwerben keine eigenen Ansprüche aus diesem Vertrag. Meldungen verarbeitet der Anbieter ausschließlich im Auftrag des Kunden, dem die Meldung über QR-Code, Objektkennung oder Adresse zugeordnet ist (AVV Ziffer 2.5). Der Kunde informiert Melder nach Art. 13 DSGVO; dafür kann er auf der Meldeseite einen eigenen Datenschutzhinweis hinterlegen. Die Meldeseite ist kein Notruf (Ziffer 3.3). Für Verträge, die vor dem 21.10.2026 geschlossen wurden, bleiben Benutzerkonten mit anderen Rollen als Administrator oder Techniker abrechnungsfrei, bis der Kunde der Regelung in Satz 1 in Textform zugestimmt hat. Beispiel: Eine Verwaltung mit zehn Hausmeistern zahlt zehn Plätze; die Mieter und Kunden, die sie betreuen, zahlen nichts. c) Es gelten die in der Auftragsbestätigung vereinbarten Preise je Benutzerkonto und die dort angegebene Anzahl. Spätere Änderungen der öffentlichen Preisliste ändern bestehende Verträge nicht. d) Abrechnungsbereiche und Zuordnung von Benutzerkonten: Jedes Benutzerkonto gehört genau einem Abrechnungsbereich eines Kunden und wird nur dort berechnet, auch wenn es zusätzlich für andere Abrechnungsbereiche desselben Kunden (Ziffer 5.9) oder für Objekte anderer Kunden (Ziffer 5.10) berechtigt ist. Der Kunde legt die Zuordnung fest; ohne Festlegung gehört das Benutzerkonto zu dem Abrechnungsbereich, in dem es angelegt wurde. Für jeden Abrechnungsbereich werden die abrechnungspflichtigen Benutzerkonten gesondert ausgewiesen; auf Wunsch des Kunden erhält jeder Abrechnungsbereich eine eigene Rechnung. Eine Doppelberechnung desselben Benutzerkontos findet nicht statt.

6.2 Alle Preise verstehen sich als Nettopreise. Soweit Umsatzsteuer anfällt, wird sie zusätzlich in der jeweils gesetzlichen Höhe berechnet und in der Rechnung gesondert ausgewiesen.

6.3 Wiederkehrende Entgelte sind zu Beginn des jeweiligen Abrechnungszeitraums im Voraus fällig. Rechnungen sind innerhalb von 14 Kalendertagen nach Zugang ohne Abzug zu zahlen, soweit nicht ein Zahlungseinzug über den Zahlungsdienstleister vereinbart ist.

6.4 Der Kunde ist einverstanden, dass Rechnungen elektronisch als PDF per E-Mail oder über den Zahlungsdienstleister übermittelt werden. Soweit gesetzlich zulässig, werden Rechnungen als sonstige Rechnung (zum Beispiel PDF) übermittelt; ist eine E-Rechnung vorgeschrieben, erhält der Kunde diese. Auf Wunsch erhält der Kunde eine Papierrechnung.

6.5 Zahlungen können über Stripe (Stripe Payments Europe, Ltd., Dublin, Irland) abgewickelt werden. Der Kunde erfährt im Zahlungsvorgang die verfügbaren Zahlungsarten. Bedingungen von Stripe betreffen nur die Zahlungsabwicklung, nicht den Vertrag mit dem Anbieter.

6.6 Zu- und Abgang von Benutzerkonten während der Laufzeit. a) Zugang: Werden während eines laufenden Abrechnungszeitraums mehr Benutzerkonten aktiviert als vereinbart, werden die zusätzlichen Benutzerkonten anteilig ab dem Tag ihrer Aktivierung bis zum Ende des laufenden Abrechnungszeitraums (tagesgenau) und ab dem folgenden Abrechnungszeitraum voll berechnet. Der Anbieter teilt dem Kunden die zusätzlichen Benutzerkonten und den anteiligen Betrag vor der ersten Berechnung in Textform mit. Deaktiviert der Kunde ein solches Benutzerkonto innerhalb von 7 Kalendertagen nach dieser Mitteilung, wird es nicht berechnet. Als Aktivierung gilt auch, wenn ein Melder oder ein bisher als Melder geführtes Konto eine Anmeldung erhält, gleich mit welcher Rolle; die anteilige Berechnung beginnt dann an diesem Tag. Für Verträge, die vor dem 21.10.2026 geschlossen wurden, gilt der vorstehende Satz erst, nachdem der Kunde ihm in Textform zugestimmt hat. b) Abgang: Wird ein Benutzerkonto deaktiviert, gelöscht oder zum Melder (ohne Anmeldung) umgestellt, entfällt seine Berechnung ab dem nächsten Abrechnungszeitraum. Für den laufenden, bereits begonnenen Abrechnungszeitraum erfolgt keine anteilige Erstattung; Ziffer 7.5 bleibt unberührt.

6.7 Bei Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen Regeln (insbesondere §§ 286, 288 BGB). Gesetzliche Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsrechte des Kunden bleiben unberührt.

6.8 Preisänderungen für laufende Verträge werden nur mit ausdrücklicher Zustimmung des Kunden wirksam. Der Anbieter übermittelt ein Änderungsangebot spätestens sechs Wochen vor dem vorgesehenen Beginn in Textform. Schweigen gilt nicht als Zustimmung. Ohne Zustimmung gilt der bisherige Preis weiter; das Recht zur ordentlichen Kündigung nach Ziffer 7 bleibt unberührt.

6.9 Erstattungen. Soweit dem Kunden nach diesen AGB oder dem Gesetz eine Erstattung zusteht (insbesondere nach Ziffer 7.5), zahlt der Anbieter den Betrag nach Prüfung des Anspruchs unverzüglich zurück, in der Regel über das ursprüngliche Zahlungsmittel oder per Überweisung. Die Abwicklung erfolgt über einen dokumentierten Ablauf beim Zahlungsdienstleister und in der Buchhaltung des Anbieters; automatische Rückzahlungen ohne Prüfung finden nicht statt. Der Anspruch des Kunden hängt nicht von diesem internen Ablauf ab.

6a. Zusatzmodule

6a.1 Buchung. Zusatzmodule sind optionale, gesondert buchbare Erweiterungen von FacilityDesk. Ein Administrator der Kundenorganisation kann ein Zusatzmodul in der Anwendung unter „Zusatzmodule“ buchen. Vor der Buchung werden Paket, Preis je Monat, Beginn der Zahlungspflicht und Kündigungsmöglichkeit angezeigt; der Administrator bestätigt die Buchung durch eigenes, nicht vorausgewähltes Ankreuzen und Klick auf die Buchungsschaltfläche. Damit kommt der Vertrag über das Zusatzmodul zustande; die Freischaltung erfolgt sofort, bei Zahlung über die Bezahlseite von Stripe (Ziffer 6.5) nach deren Abschluss. Die Buchung setzt einen bestehenden Vertrag oder Testzugang über FacilityDesk voraus; die Erklärungen nach Ziffer 4.4 gelten für die Buchung fort. Ziffer 4.10 gilt sinngemäß.

6a.2 Fuhrpark: Preise. Diese Ziffer gilt nur für das Zusatzmodul Fuhrpark. Abweichend von Ziffer 6.1 wird es nicht je Benutzerkonto, sondern mit einem Paketpreis je Organisation und Monat berechnet. Das Paket bestimmt die Höchstzahl der aktiven Fahrzeuge:

Paket	Höchstzahl aktiver Fahrzeuge	Preis je Monat
bis 3 Fahrzeuge	3	9,90 €
bis 10 Fahrzeuge	10	24,90 €
bis 25 Fahrzeuge	25	49,90 €
bis 50 Fahrzeuge	50	89,90 €
ab 51 Fahrzeugen	Zahl der gebuchten Fahrzeuge	1,90 € je gebuchtem Fahrzeug

Alle Preise sind Nettopreise gemäß Ziffer 6.2 der AGB. Die Ziffern 6.2 bis 6.5 und 6.7 bis 6.9 gelten entsprechend.

6a.3 Erster Monat kostenlos. Bei der ersten Buchung eines Zusatzmoduls ist der erste Monat (30 Tage) kostenlos. Der kostenlose Monat wird je Organisation und Zusatzmodul nur einmal gewährt, auch nach einer Kündigung und erneuten Buchung. Wird nicht vor Ablauf des kostenlosen Monats gekündigt, geht die Buchung automatisch in ein kostenpflichtiges Monatsabonnement über; das erste Entgelt wird zu Beginn des ersten bezahlten Monats fällig. Bei der Buchung kann die Angabe eines Zahlungsmittels verlangt werden; während des kostenlosen Monats wird nichts berechnet.

6a.4 Laufzeit, Abwahl und Kündigung von Zusatzmodulen.

a) Jedes Zusatzmodul ist ein eigener, vom Vertrag über FacilityDesk (Grundvertrag) getrennt kündbarer Teil des Vertrags. Es läuft monatlich und verlängert sich jeweils um einen Monat.

b) Der Kunde kann jedes Zusatzmodul einzeln jederzeit zum Ende des laufenden Monats bzw. des kostenlosen Monats kündigen (abwählen), ohne zusätzliche Frist: in der Anwendung (Zusatzmodule → „Kündigen“, nur Administratoren) oder in Textform nach Ziffer 7.3. Die Eingangsbestätigung nach Ziffer 7.3 gilt entsprechend. Bis zum Wirksamwerden kann der Administrator die Kündigung in der Anwendung zurücknehmen.

c) Die Kündigung eines oder mehrerer Zusatzmodule lässt den Grundvertrag und die übrigen Zusatzmodule unberührt. Eine Kündigung, die ausdrücklich nur ein Zusatzmodul nennt, gilt nur für dieses. Ist unklar, ob der Grundvertrag oder nur ein Zusatzmodul gekündigt werden soll, fragt der Anbieter in Textform nach; bis zur Klärung gilt die Kündigung nur für die genannten Zusatzmodule, die Rechtzeitigkeit richtet sich nach dem Zugang der ursprünglichen Erklärung.

d) Der Anbieter kann ein Zusatzmodul mit einer Frist von zwei Monaten zum Monatsende ordentlich kündigen. Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung eines Zusatzmoduls aus wichtigem Grund bleibt unberührt; Ziffer 7.4 gilt entsprechend.

e) Endet der Grundvertrag, endet jedes Zusatzmodul spätestens zum selben Zeitpunkt.

f) Erstattung: Für vorausbezahlte, nicht mehr genutzte Zeiträume eines Zusatzmoduls gilt Ziffer 7.5 entsprechend, auch wenn nur das Zusatzmodul endet, sowie Ziffer 6.9. Bei Kündigung durch den Kunden zum Monatsende entsteht kein Erstattungsanspruch, weil der Monat vollständig nutzbar war.

6a.5 Fuhrpark: Fahrzeuglimit und Paketwechsel. Diese Ziffer gilt nur für das Zusatzmodul Fuhrpark. Es können höchstens so viele aktive Fahrzeuge angelegt werden, wie das gebuchte

Paket umfasst; als inaktiv gekennzeichnete Fahrzeuge zählen nicht. Wird das Limit erreicht, weist die Anwendung darauf hin und bietet einen Wechsel in ein größeres Paket an. Ein Administrator kann das Paket in der Anwendung jederzeit erhöhen oder, soweit die Zahl der aktiven Fahrzeuge es zulässt, verringern. Der Wechsel wird sofort wirksam; der Preisunterschied wird für den Rest des laufenden Monats tagesgenau verrechnet (Nachberechnung oder Gutschrift mit der nächsten Rechnung). Während des kostenlosen Monats fällt kein Entgelt an.

6a.6 Ende eines Zusatzmoduls. Endet ein Zusatzmodul, bleiben die damit erfassten Daten erhalten und sind Teil der Kundeninhalte. Die Funktionen des Moduls sind bis zu einer erneuten Buchung gesperrt; automatische Vorgänge (zum Beispiel Erinnerungen, automatisch geplante Fahrzeugpflegen, Benachrichtigungen, Schnittstellenzugriffe) werden beendet oder pausiert. Bereits erzeugte Protokolle bleiben unter Dokumente abrufbar. Der Export nach Ziffer 16 und Anlage 1 umfasst die Moduldaten auch während der Sperre. Auf Verlangen in Textform löscht der Anbieter nur die Daten des beendeten Moduls innerhalb von 14 Kalendertagen; Ziffer 16.7 Satz 2 bis 4 gilt entsprechend. Daten des Moduls sind beim Fuhrpark die Fahrzeuge mit Fahrzeugfotos, die Fahrzeugtermine und das Fahrtenbuch; unter Dokumente abgelegte Protokolle gehören zu den übrigen Kundeninhalten und bleiben erhalten. Bei der ERP-Schnittstelle sind es die Benachrichtigungsadressen; das Zugriffsprotokoll wird nach Ziffer 6a.8 d gelöscht, Schnittstellenschlüssel (nur als Prüfwert gespeichert) werden gelöscht, sobald keine Protokolleinträge mehr auf sie verweisen. Im Übrigen gelten die Ziffern 11 und 16. Ergänzende Regeln einzelner Module (Ziffer 6a.8 f) bleiben unberührt.

6a.7 Individuelle Vereinbarungen. Der Anbieter kann ein Zusatzmodul durch individuelle Vereinbarung kostenfrei oder zu abweichenden Bedingungen freischalten (Ziffer 1.3 a).

6a.8 ERP-Schnittstelle.

a) Leistung. Mit dem Zusatzmodul ERP-Schnittstelle kann der Kunde Daten seiner Organisation über eine Programmierschnittstelle in eigene Systeme übernehmen, zum Beispiel in ein ERP-, Buchhaltungs- oder Lohnsystem. Abrufbar sind Tickets, Aufgaben, Leistungsnachweise, Zeiterfassung, Objekte und Abrechnungsbereiche, jeweils auch als CSV und in einem DATEV-nahen Format. Wahlweise kann der Kunde eine eigene Adresse hinterlegen, an die die Anwendung neue oder geänderte Datensätze signiert übermittelt (Benachrichtigungen). Der Funktionsumfang ergibt sich aus Abschnitt 11a der Leistungsbeschreibung und der dort genannten Schnittstellenbeschreibung. Für die Schnittstelle gilt Abschnitt 4 der Leistungsbeschreibung (keine zugesagte Verfügbarkeitsquote) und Ziffer 13. Änderungen der Schnittstellenbeschreibung kündigt der Anbieter mindestens vier Wochen vorher in Textform an, soweit sie bestehende Abrufe beeinträchtigen; Ziffer 15 bleibt unberührt.

b) Nur lesender Zugriff. Über die Schnittstelle können Daten ausschließlich abgerufen werden. Daten in FacilityDesk lassen sich darüber nicht anlegen, ändern oder löschen. Abrufbar sind nur Daten der eigenen Organisation; Daten anderer Kunden, auch freigegebene Daten nach Ziffer 5.10, gehören nicht dazu.

c) Schnittstellenschlüssel. Der Zugriff erfolgt nur mit einem Schnittstellenschlüssel, den ein Administrator des Kunden in der Anwendung erzeugt. Der Schlüssel wird nur einmal bei der Erzeugung angezeigt; der Anbieter speichert ihn nur als Prüfwert. Der Kunde hält den Schlüssel geheim, gibt ihn nur an Systeme und Dienstleister weiter, die er dafür beauftragt hat, und widerruft ihn unverzüglich in der Anwendung, wenn er den Verdacht hat, dass Unbefugte ihn kennen. Abrufe mit einem gültigen Schlüssel muss sich der Kunde bis zum Widerruf zurechnen lassen, es sei denn, der Missbrauch beruht auf einer Pflichtverletzung des Anbieters. Ziffer 9.6 gilt entsprechend. Für die Weiterverarbeitung der abgerufenen Daten in seinen eigenen Systemen ist

der Kunde verantwortlich. Der Anbieter darf die Zahl der Abrufe je Zeiteinheit begrenzen, um den Betrieb zu schützen.

d) Zugriffsprotokoll. Der Anbieter protokolliert jeden Abruf über die Schnittstelle, jede Änderung an Schnittstellenschlüsseln und Benachrichtigungsadressen sowie jede Zustellung einer Benachrichtigung mit Zeitpunkt, Art des Vorgangs, verwendetem Schlüssel bzw. handelnder Person, Ergebnis und gekürzter IP-Adresse. Das Protokoll kann nur ergänzt werden; Administratoren des Kunden können es in der Anwendung einsehen. Die gekürzte IP-Adresse wird nach 90 Tagen entfernt, die übrigen Angaben werden nach 365 Tagen gelöscht.

e) Preise. Abweichend von Ziffer 6.1 wird die ERP-Schnittstelle mit einem Paketpreis je Organisation und Monat berechnet. Das Paket richtet sich nach der Zahl der Mitarbeitenden, das heißt der abrechnungspflichtigen Benutzerkonten im Sinne von Ziffer 6.1 b (aktive Benutzerkonten mit Anmeldung; Melder ohne Anmeldung zählen nicht); maßgeblich ist ihre Zahl bei Buchung bzw. Paketwechsel.

Paket	Preis je Monat
bis 25 Mitarbeitende	99,00 €
26 bis 100 Mitarbeitende	199,00 €
ab 101 Mitarbeitenden	399,00 €

Alle Preise sind Nettopreise gemäß Ziffer 6.2. Die Ziffern 6.2 bis 6.5 und 6.7 bis 6.9 gelten entsprechend. Der Anbieter ermittelt die Zahl der Mitarbeitenden täglich. Übersteigt sie das gebuchte Paket, weist der Anbieter den Kunden in Textform darauf hin, per E-Mail an die Administratoren des Kunden und in der Anwendung; der Hinweis nennt den Stichtag der Zählung, die Zahl der Mitarbeitenden und das passende Paket. Besteht die Überschreitung fort, erinnert der Anbieter den Kunden dreimal im Abstand von jeweils zwei Wochen und danach alle 30 Tage, solange die Überschreitung fortbesteht. Der Wechsel in ein höheres Paket erfolgt nur mit Zustimmung des Kunden, die ein Administrator in der Anwendung erteilt; der Preisunterschied wird für den laufenden Abrechnungszeitraum anteilig berechnet. Ohne diese Zustimmung stellt der Anbieter das Paket nicht um. Das Recht beider Parteien zur ordentlichen Kündigung des Zusatzmoduls nach Ziffer 6a.4 bleibt unberührt.

f) Erster Monat, Laufzeit, Kündigung und Ende. Es gelten die Ziffern 6a.1, 6a.3, 6a.4, 6a.6 und 6a.7. Ergänzend: Endet das Zusatzmodul, werden alle Schnittstellenschlüssel ungültig und Benachrichtigungen eingestellt.

g) Einbeziehung bei bestehenden Verträgen. Für Kunden, deren Vertrag eine frühere Fassung dieser AGB zugrunde liegt, gilt diese Ziffer 6a.8 für das Zusatzmodul ERP-Schnittstelle, wenn der Kunde ihr bei der Buchung durch gesondertes, nicht vorausgewähltes Ankreuzen zugestimmt hat; im Übrigen bleibt Ziffer 17.6 unberührt.

6a.9 Verwaltung mehrerer Häuser. a) Leistung. Das Zusatzmodul zeigt Benutzerkonten des Kunden mehrere Häuser in einer gemeinsamen Übersicht (Tickets, Aufgaben, Termine und Prüfungen) mit Rechten je Haus und ist Voraussetzung für den Zugriff auf Objekte anderer Kunden (Ziffer 5.10 f). Als Haus zählen (1) die eigene Organisation des Kunden mit allen eigenen Objekten (Ziffer 5.9) zusammen als ein Haus und (2) jedes Objekt eines anderen Kunden, auf das mindestens ein Benutzerkonto des Kunden aufgrund einer wirksamen Freigabe nach Ziffer 5.10 zugreifen kann, als je ein weiteres Haus. Eigene Objekte erhöhen die Zahl der Häuser nicht. Widerrufene, ruhende oder durch Vertragsende beendete Freigaben zählen ab ihrem Ende bzw. Ruhen nicht mehr. b) Preise. Abweichend von Ziffer 6.1 wird das Zusatzmodul mit einem

Paketpreis je Organisation und Monat nach der Höchstzahl der Häuser berechnet: 2 bis 3 Häuser 39,00 €, 4 bis 10 Häuser 79,00 €, ab 11 Häusern 149,00 €. Das kleinste Paket kann auch vor der ersten Freigabe gebucht werden. Maßgeblich ist die Zahl der Häuser bei Buchung bzw. Paketwechsel. Alle Preise sind Nettopreise gemäß Ziffer 6.2. Die Ziffern 6.2 bis 6.5 und 6.7 bis 6.9 gelten entsprechend. c) Paketgrenze. Eine Freigabe nach Ziffer 5.10, durch die das gebuchte Paket überschritten würde, kann erst bestätigt werden, nachdem ein Administrator ein passendes Paket gebucht hat. Vor der Buchung zeigt die Anwendung Paket, Preis und Wirksamkeitszeitpunkt an. Ein Paketwechsel wird mit Beginn des nächsten monatlichen Abrechnungszeitraums wirksam; bis dahin gilt der bisherige Preis, auch wenn der Zugriff bereits vorher freigeschaltet ist. Ein kleineres Paket kann ein Administrator wählen, soweit die Zahl der Häuser es zulässt; es gilt ebenfalls ab dem nächsten Abrechnungszeitraum. Die Zahl der Häuser wird bei Wahl des kleineren Pakets und bei dessen Wirksamwerden geprüft; übersteigt sie dann das kleinere Paket, bleibt es beim bisherigen Paket. Eine spätere Paketwahl ersetzt eine noch nicht wirksame frühere. Ohne Zustimmung eines Administrators stellt der Anbieter das Paket nicht um. d) Erster Monat, Laufzeit, Kündigung und Ende: Es gelten die Ziffern 6a.1, 6a.3, 6a.4, 6a.6 und 6a.7; Daten des Moduls im Sinne von Ziffer 6a.6 sind nicht vorhanden, Freigaben und deren Protokoll bleiben nach Ziffer 5.10 bestehen; der Zugriff ruht nach Ziffer 5.10 f. e) Einbeziehung bei bestehenden Verträgen. Für Kunden, deren Vertrag eine frühere Fassung dieser AGB zugrunde liegt, gelten diese Ziffer 6a.9 und Ziffer 5.10 f, wenn der Kunde ihnen bei der Buchung durch gesondertes, nicht vorausgewähltes Ankreuzen ausdrücklich zugestimmt hat; diese Zustimmung ist eine Zustimmung im Sinne von Ziffer 15.2. Ohne Buchung oder sonstige Zustimmung nach Ziffer 15.2 bleibt ein bestehender Zugriff auf Objekte anderer Kunden nach der bisherigen Fassung unberührt; im Übrigen bleibt Ziffer 17.6 unberührt.

7. Laufzeit, Verlängerung und Kündigung

7.1 Der Vertrag beginnt mit dem in der Auftragsbestätigung genannten Datum. Der Kunde wählt einen monatlichen, halbjährlichen oder jährlichen Abrechnungszeitraum. Die erste Laufzeit entspricht dem gewählten Abrechnungszeitraum (1, 6 oder 12 Monate); eine darüber hinausgehende Mindestlaufzeit besteht nicht.

7.2 Der Vertrag verlängert sich automatisch um den jeweils gebuchten Zeitraum, wenn er nicht gekündigt wird. Der Kunde kann jederzeit zum Ende des bezahlten Zeitraums kündigen; eine zusätzliche Kündigungsfrist besteht nicht. Maßgeblich ist der Zugang der Kündigung vor Ablauf des letzten Tages des bezahlten Zeitraums; geht sie später zu, wirkt sie zum Ende des folgenden Zeitraums. Der Anbieter kann mit einer Frist von zwei Monaten zum Ende eines Abrechnungszeitraums ordentlich kündigen. Gibt der Kunde keinen Beendigungstermin an, wirkt seine Kündigung zum nächstmöglichen Termin. Mit Eingang der Kündigung beendet der Anbieter die Verlängerung beim Zahlungsdienstleister automatisch zum Ende des bezahlten Zeitraums; der Zugang bleibt bis dahin vollständig nutzbar.

7.3 Die Kündigung bedarf der Textform. Sie kann insbesondere erklärt werden a) über das Kündigungsformular unter <https://facility-desk.de/kuendigung>, b) in der Anwendung durch einen Administrator der Kundenorganisation (Einstellungen → „Vertrag kündigen“) oder c) per E-Mail an kontakt@facility-desk.de. Kündigungen über das Formular oder die Anwendung erhalten sofort eine Eingangsbestätigung mit Datum, Uhrzeit und Vorgangsnummer. Die Kündigung hängt nicht von einem Konto beim Zahlungsdienstleister ab. Kann die Kündigung dem Vertrag eindeutig zugeordnet werden, bestätigt der Anbieter Kündigung und Beendigungsdatum automatisch in Textform an die Administratoren des Kunden und die erklärende Person; laufende Zahlungen enden zum Beendigungsdatum. Stammt eine Kündigung über das Formular nicht von einem Administrator des Kunden, erhalten die Administratoren eine E-Mail mit einem Bestätigungslink

(gültig 14 Tage); die rechtzeitig zugegangene Kündigung bleibt maßgeblich, sobald sie bestätigt ist. Für Zusatzmodule gilt Ziffer 6a.4.

7.4 Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Soweit erforderlich, ist vorher eine angemessene Frist zur Abhilfe zu setzen oder abzumachen. Rechte des Kunden auf Anbieterwechsel nach Ziffer 16 und der Verordnung (EU) 2023/2854 gehen entgegenstehenden Laufzeitregeln vor.

7.5 Anteilige Erstattung. Endet der Vertrag vor Ablauf eines vorausbezahlten Zeitraums, weil (a) der Kunde nach Ziffer 16 wechselt oder seine Daten löschen lässt, (b) der Kunde aus einem vom Anbieter zu vertretenden wichtigen Grund kündigt oder (c) der Anbieter den Dienst einstellt oder ohne Verschulden des Kunden kündigt, erstattet der Anbieter das Entgelt für den nicht mehr genutzten Zeitraum anteilig nach Ziffer 6.9. Weitergehende gesetzliche Ansprüche bleiben unberührt.

8. Betrieb, Verfügbarkeit, Wartung und Kundendienst

8.1 Der Anbieter stellt FacilityDesk während der Vertragsdauer bereit und hält die Anwendung in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand. Eine Verfügbarkeit von 100 %, völlige Fehlerfreiheit oder eine bestimmte Verfügbarkeitsquote ist nicht vereinbart. Mängelrechte nach Ziffer 12 bleiben davon unberührt.

8.2 Wartungen und Aktualisierungen legt der Anbieter nach Möglichkeit in nutzungsarme Zeiten. Absehbare wesentliche Einschränkungen kündigt er mit angemessenem Vorlauf an. Dringende Sicherheitsmaßnahmen dürfen ohne Vorankündigung erfolgen; der Kunde wird dann zeitnah informiert.

8.3 Störungen der Internetverbindung, der Endgeräte oder Browser des Kunden liegen nicht im Verantwortungsbereich des Anbieters. Für eingesetzte Dienstleister des Anbieters gelten die gesetzlichen Zurechnungsregeln.

8.4 Kundendienst. Anfragen an den Kundendienst nimmt der Anbieter per E-Mail an kontakt@facility-desk.de, über das Kontaktformular sowie telefonisch unter der im Impressum und auf der Website angegebenen Telefonnummer entgegen. Kundendienst ist Hilfe zur Nutzung der Anwendung und bei Störungen über diese Kommunikationswege. Vor-Ort-Leistungen, Einrichtung durch den Anbieter, Schulungen vor Ort und individuelle Anpassungen sind nicht geschuldet und werden nicht angeboten. Kundendienst wird an regulären Werktagen (Montag bis Freitag, ausgenommen gesetzliche Feiertage in Hessen) geleistet. Eine bestimmte Reaktions- oder Behebungszeit, ein Kundendienst rund um die Uhr oder eine Bereitschaft außerhalb dieser Zeiten ist nicht vereinbart. Hinweise auf kritische Sicherheitsvorfälle wertet der Anbieter auch außerhalb der Kundendienstzeiten aus; ein Anspruch auf Kundendienst außerhalb der Kundendienstzeiten folgt daraus nicht.

8.5 Der Kunde beschreibt Störungen so genau wie ihm zumutbar und übermittelt dabei nur erforderliche personenbezogene Daten. Ein Zugriff des Anbieters auf Kundeninhalte zu Zwecken der Unterstützung erfolgt nur im erforderlichen Umfang und nach dem AVV.

9. Pflichten des Kunden und Schutz vor Missbrauch

9.1 Der Kunde schützt Zugangsdaten und Endgeräte, nutzt die angebotenen Sicherheitsfunktionen – insbesondere aktiviert er für Konten mit der Rolle Administrator die angebotene Zwei-Faktor-Authentifizierung und empfiehlt sie allen Nutzern – und meldet einen Verdacht auf unbefugten Zugriff unverzüglich an kontakt@facility-desk.de.

9.2 Unzulässig sind insbesondere: a) Angriffe auf die Anwendung oder deren Infrastruktur, das Ausspähen von Sicherheitslücken ohne Absprache, das Umgehen von Zugangskontrollen oder der Mandantentrennung, b) die Weitergabe oder gemeinsame Nutzung von Zugangsdaten, c) die Manipulation von Zeitbuchungen, Standortprüfungen, Unterschriften, Protokollen oder Prüfsummen, d) das Einbringen von Schadsoftware und rechtswidrigen Inhalten, e) automatisierte Massenabfragen oder Überlastungen außerhalb vereinbarter Schnittstellen.

9.3 Der Kunde gibt nur Inhalte ein, zu deren Verarbeitung er berechtigt ist, und beachtet Rechte Dritter sowie den Grundsatz der Datenminimierung.

9.4 Soweit der Kunde eigene Aufbewahrungs- oder Nachweispflichten hat, sichert er die betreffenden Daten zusätzlich über die Exportfunktion. Die Datensicherungspflichten des Anbieters (Leistungsbeschreibung, AVV Anlage 2) bleiben davon unberührt.

9.5 Mitwirkung des Kunden. Der Kunde a) benennt mindestens eine Person als Administrator und Ansprechpartner und hält deren Kontaktdaten aktuell; vertragliche Mitteilungen richtet der Anbieter an diese Adresse, b) richtet Rollen, Standortzuordnungen und Berechtigungen so ein, dass Nutzer nur auf die für ihre Aufgabe erforderlichen Daten zugreifen, c) sorgt dafür, dass Nutzer offline erfasste Einträge zeitnah synchronisieren und sich auf gemeinsam genutzten Geräten nach der Nutzung abmelden, d) prüft wesentliche Änderungen der Leistungsbeschreibung und Hinweise des Anbieters auf Sicherheitsrisiken und setzt empfohlene Maßnahmen in seinem Verantwortungsbereich in angemessener Frist um, e) informiert seine Nutzer und betroffenen Personen in seinem Verantwortungsbereich datenschutzrechtlich (zum Beispiel Beschäftigte, Melder über QR-Formulare), f) richtet FacilityDesk eigenverantwortlich ein – insbesondere über den Einrichtungsassistenten – und legt seine Stammdaten (zum Beispiel Standorte, Gebäude, Räume, Anlagen, Prüf- und Wartungspläne, Benutzerkonten und Rollen) vollständig und richtig an und hält sie aktuell, g) weist seine Mitarbeiter selbst in die Nutzung ein und schult sie, gegebenenfalls anhand der Hilfeseite, und stellt geeignete Endgeräte und Internetzugänge bereit.

9.6 Verletzt der Kunde Pflichten nach Ziffer 9, ist der Anbieter für dadurch verursachte Folgen nicht verantwortlich, soweit er sie nicht selbst mitverursacht hat (§ 254 BGB). Das gilt insbesondere für Folgen einer unvollständigen oder fehlerhaften Einrichtung, unrichtiger Stammdaten oder einer unzureichenden Einweisung der Nutzer nach Ziffer 9.5 f) und g). Der Kunde stellt den Anbieter von Ansprüchen Dritter frei, die auf einer schuldhaften Verletzung der Ziffern 9.2 oder 9.3 durch den Kunden oder seine Nutzer beruhen, einschließlich angemessener Kosten der Rechtsverteidigung; der Anbieter informiert den Kunden unverzüglich und überlässt ihm, soweit zumutbar, die Abwehr.

10. Vorübergehende Zugangsbeschränkung

10.1 Der Anbieter darf den Zugang ganz oder teilweise vorübergehend sperren, soweit dies zur Abwehr eines konkreten Sicherheitsrisikos (zum Beispiel kompromittierte Zugangsdaten, laufender Angriff, Schadsoftware) oder eines hinreichend belegten Missbrauchs nach Ziffer 9.2 erforderlich ist. Er beschränkt die Maßnahme auf das notwendige Maß, zum Beispiel auf ein einzelnes Nutzerkonto.

10.2 Bei behebbaren Vertragsverletzungen oder Zahlungsverzug sperrt der Anbieter erst nach Mitteilung in Textform und erfolglosem Ablauf einer angemessenen Frist von mindestens 14 Tagen; bei Zahlungsproblemen erfolgt die Mitteilung automatisch, ergänzend versucht der Zahlungsdienstleister die Zahlung erneut. Eine fehlgeschlagene Zahlung allein rechtfertigt keine sofortige Sperrung.

10.3 Der Anbieter informiert den Kunden über Grund und Umfang, soweit das die Abwehr nicht gefährdet, und hebt die Sperre auf, sobald ihr Grund entfällt. Export- und Rückgaberechte nach Ziffer 16 werden nicht als Druckmittel zurückgehalten; bei Sicherheitsgründen kann ein gesicherter alternativer Übergabeweg nötig sein. Eine Sperre ist keine Kündigung.

11. Kundeninhalte, Vertraulichkeit und Datenschutz

11.1 Rechte an Kundeninhalten verbleiben beim Kunden. Der Anbieter verarbeitet sie nur zur Vertragserfüllung, Sicherung, Datenrückgabe und gesetzlich erforderlichen Abwicklung. Kundeninhalte werden nicht für Werbung und nicht zum Training allgemeiner KI-Modelle verwendet. Name oder Logo des Kunden werden nur mit seiner Zustimmung als Referenz genannt.

11.2 Beide Parteien behandeln nicht öffentliche Informationen der anderen Partei vertraulich, auch nach Vertragsende. Ausgenommen sind rechtmäßig öffentlich bekannte oder unabhängig erlangte Informationen und Offenlegungen aufgrund zwingender Rechtspflichten.

11.3 Für Kundeninhalte mit Personenbezug ist der Kunde Verantwortlicher, der Anbieter Auftragsverarbeiter nach dem AVV. Die gesetzlichen Pflichten des Anbieters als Auftragsverarbeiter, insbesondere zur Sicherheit und zur unverzüglichen Meldung von Datenschutzverletzungen, bleiben unberührt. Rechte betroffener Personen, auch nach Art. 82 DSGVO, werden durch diese AGB nicht beschränkt.

12. Mängel

12.1 Für Mängel der bereitgestellten Anwendung gelten die mietrechtlichen Vorschriften (§§ 535 ff. BGB) mit den folgenden Regelungen. Der Kunde zeigt Mängel unverzüglich in Textform an (§ 536c BGB).

12.2 Der Anbieter beseitigt Mängel innerhalb angemessener Frist. Er darf zunächst eine zumutbare Umgehungslösung bereitstellen, wenn dadurch keine wesentliche vereinbarte Funktion dauerhaft entfällt. Minderungs- und Kündigungsrechte des Kunden werden nicht ausgeschlossen.

12.3 Anfängliche Mängel. Die verschuldensunabhängige Haftung des Anbieters auf Schadensersatz für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorhanden sind (§ 536a Abs. 1 Alt. 1 BGB), ist ausgeschlossen. Die Haftung für Mängel, die der Anbieter zu vertreten hat, sowie die Fälle der Ziffer 13.1 bleiben unberührt.

13. Haftung

13.1 Unbeschränkte Haftung. Der Anbieter haftet unbeschränkt a) bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, b) bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, c) nach dem Produkthaftungsgesetz, d) im Umfang einer ausdrücklich übernommenen Garantie, e) bei arglistigem Verschweigen eines Mangels und f) soweit eine Haftung gesetzlich zwingend ist.

13.2 Wesentliche Vertragspflichten. Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ist die Haftung auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt. Wesentliche Vertragspflichten sind Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf, zum Beispiel die Bereitstellung der vereinbarten Kernfunktionen und der Schutz der anvertrauten Daten. Die Haftung nach Satz 1 ist zudem je Vertragsjahr insgesamt auf den höheren der folgenden Beträge begrenzt: 5.000 € oder die vom Kunden im betreffenden

Vertragsjahr gezahlte Vergütung. Die Begrenzungen dieser Ziffer gelten nur bei leichter Fahrlässigkeit und nicht in den Fällen der Ziffer 13.1.

13.3 Sonstige leichte Fahrlässigkeit. Im Übrigen ist die Haftung für leicht fahrlässig verursachte Schäden ausgeschlossen.

13.4 Datenverlust. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet der Anbieter für den Verlust von Daten nur in Höhe des Aufwands, der für die Wiederherstellung aus ordnungsgemäß angefertigten Datensicherungen erforderlich ist. Ordnungsgemäß sind die vom Anbieter nach Leistungsbeschreibung und AVV geschuldeten Sicherungen; hat der Anbieter diese Pflicht verletzt, gilt diese Begrenzung nicht, sondern Ziffer 13.2. Ein Mitverschulden des Kunden (§ 254 BGB), etwa bei unterlassenen zumutbaren Exporten trotz eigener Aufbewahrungspflicht, wird berücksichtigt.

13.5 Erinnerungen, Benachrichtigungen und Fachverantwortung. Für ausgebliebene, verspätete oder fehlerhafte Erinnerungen und Benachrichtigungen haftet der Anbieter nur nach den Ziffern 13.1 bis 13.4. Bei der Bemessung wird berücksichtigt, dass die Fristenkontrolle und die Erfüllung von Betreiberpflichten nach Ziffer 3 beim Kunden liegen (§ 254 BGB). Eine Haftung für eigene Pflichtverletzungen des Anbieters bleibt bestehen.

13.6 Verjährung. Schadensersatzansprüche des Kunden wegen leicht fahrlässiger Pflichtverletzung sowie Ansprüche wegen Mängeln verjähren in einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn (§ 199 Abs. 1 BGB). Dies gilt nicht in den Fällen der Ziffer 13.1, nicht für Ansprüche aus der Verletzung von Pflichten nach dem AVV oder der DSGVO und nicht für Ansprüche wegen arglistig verschwiegener Mängel; insoweit gelten die gesetzlichen Fristen.

13.7 Fuhrpark. Der Anbieter haftet nicht für Schäden an Fahrzeugen, für Unfälle, Bußgelder, Verwarnungen oder sonstige Nachteile aus versäumten oder verspäteten Prüf-, Wartungs- oder Reifenwechselterminen, insbesondere nicht für Folgen ausgebliebener, verspäteter oder fehlerhafter Erinnerungen, da diese Pflichten nach Ziffer 3.9 allein beim Kunden liegen. Dies gilt nicht bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit und in den übrigen Fällen der Ziffer 13.1; bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet der Anbieter nach Ziffer 13.2, begrenzt auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden. Im Übrigen bleibt die gesetzliche Haftung, soweit sie nicht ausgeschlossen werden kann, unberührt; Ziffer 13.5 gilt ergänzend.

13.8 Die vorstehenden Regeln gelten auch für die persönliche Haftung von Beschäftigten, Vertretern und Erfüllungsgehilfen des Anbieters. Die Beweislast bleibt unverändert.

14. Vertragsnachweis

14.1 Der Anbieter dokumentiert zu jeder Bestellung, jedem Vertrag und jeder Vertragsänderung: Organisation, Rechnungsdaten, die bestellende bzw. vertretungsberechtigte Kontaktperson, die abgegebenen Erklärungen nach Ziffer 4.4 mit Zeitpunkt, die angegebene Anzahl der Benutzerkonten mit Preisberechnung ($\text{Anzahl} \times \text{Preis} = \text{Summe}$), die Freigaben nach Ziffer 5.10 (Ziffer 5.10 d), die Fassung (Versionsnummer und SHA-256-Prüfsumme) der einbezogenen AGB, Leistungsbeschreibung, Preisliste und des AVV, Tarif, Preis, Nutzerkonten, Abrechnungszeitraum und Laufzeit sowie das Ergebnis einer Prüfung nach Ziffer 4.6; bei Testzugängen den Aktivierungszeitpunkt; bei Zusatzmodulen Modul, Paket, Preis, Zeitpunkt der Buchung, Änderung oder Kündigung und die buchende Person.

14.2 Die Dokumentation wird in einem nur ergänzbaren Protokoll geführt, dessen Einträge über eine Hash-Kette miteinander verknüpft sind, und so gegen nachträgliche Veränderung geschützt.

Sie wird auf das erforderliche Maß beschränkt und nach den gesetzlichen Aufbewahrungs- und Verjährungsfristen gelöscht. Der Kunde erhält auf Anforderung eine Kopie der ihn betreffenden Angaben.

14.3 Die für den Kunden einbezogenen Fassungen der Vertragsunterlagen bleiben für die Vertragsdauer in der Anwendung für Administratoren des Kunden abrufbar (Einstellungen → Vertrag) und werden auf Anforderung in Textform übermittelt. Frühere Fassungen werden nicht öffentlich bereitgestellt.

15. Weiterentwicklung und Änderungen

15.1 Der Anbieter darf FacilityDesk pflegen, technisch verbessern und erweitern, soweit der vereinbarte Leistungsumfang, wesentliche Arbeitsabläufe und berechnigte Interessen des Kunden gewahrt bleiben. Änderungen zur Abwehr von Sicherheitsgefahren oder wegen zwingender Vorschriften werden auf das Notwendige beschränkt und erläutert.

15.2 Der dauerhafte Wegfall wesentlicher vereinbarter Funktionen, neue Entgelte und Änderungen dieser AGB bedürfen der ausdrücklichen Zustimmung des Kunden. Schweigen oder Weiternutzung gelten nicht als Zustimmung. Ohne Zustimmung bleibt der Vertrag unverändert; Kündigungsrechte bleiben unberührt.

15.3 Beabsichtigte Änderungen nach Ziffer 15.2 teilt der Anbieter dem Kunden mindestens sechs Wochen vor dem geplanten Inkrafttreten in Textform (in der Regel per E-Mail an die hinterlegte Vertragsadresse) mit; die Mitteilung nennt die geänderten Regelungen und den geplanten Zeitpunkt und enthält die neue Fassung. Der Kunde kann zustimmen, etwa durch Bestätigung in der Anwendung oder in Textform. Stimmt er nicht zu, gilt die bisherige Fassung weiter; beide Parteien können den Vertrag dann nach Ziffer 7.2 ordentlich kündigen. Änderungen, die ausschließlich zugunsten des Kunden wirken, redaktionelle Korrekturen ohne inhaltliche Auswirkung sowie die Aktualisierung von Informationspflichten (zum Beispiel in der Datenschutzerklärung) bedürfen keiner Zustimmung; sie werden in Textform mitgeteilt.

16. Export, Anbieterwechsel und Vertragsende

16.1 Export jederzeit. Administratoren der Kundenorganisation können während der Vertragsdauer und nach Vertragsende, solange die Daten noch nicht gelöscht sind, selbst einen vollständigen Export erstellen. Umfang, Format und Ablauf regelt Anlage 1.

16.2 Wechsel. Der Kunde kann jederzeit in Textform verlangen, zu einem anderen Anbieter oder auf eigene Infrastruktur zu wechseln oder seine Daten löschen zu lassen. Die Ankündigungsfrist beträgt höchstens einen Monat ab Zugang des Verlangens; der Kunde kann einen früheren Beginn wählen. Darauf folgt eine Übergangsfrist von höchstens 30 Kalendertagen, in der der Anbieter a) angemessen unterstützt, auch vom Kunden beauftragte Dritte, b) die vertragsgemäßen Leistungen mit gebotener Sorgfalt fortführt, c) über ihm bekannte Risiken für die unterbrechungsfreie Leistung informiert und d) für ein hohes Sicherheitsniveau sorgt, insbesondere bei der Übertragung.

16.3 Ist die Übergangsfrist technisch nicht einhaltbar, teilt der Anbieter dies innerhalb von 14 Arbeitstagen nach dem Wechselverlangen mit Begründung mit und nennt eine alternative Übergangsfrist von höchstens sieben Monaten. Der Kunde kann die Übergangsfrist einmal um einen von ihm als angemessen bestimmten Zeitraum verlängern.

16.4 Der Vertrag endet nach erfolgreichem Wechsel oder – wenn der Kunde nur die Löschung wünscht – mit Ablauf der Ankündigungsfrist. Der Anbieter bestätigt die Beendigung in Textform.

Ein bloßer Exportwunsch beendet den Vertrag nicht.

16.5 Keine Wechselentgelte. Für Export, Wechselunterstützung und vorzeitige Beendigung nach dieser Ziffer werden keine Wechsel-, Datenextraktions- oder Beendigungsentgelte erhoben. Nutzungsentgelte fallen nur bis zur Beendigung an; Ziffer 7.5 gilt.

16.6 Abruffrist. Nach jedem Vertragsende (auch nach Ende eines Testzugangs) bleiben die Kundeninhalte mindestens 30 Kalendertage für den Export verfügbar. Die Frist beginnt mit dem Vertragsende oder – wenn der Anbieter den Abruf erst später ermöglicht – mit der tatsächlichen Bereitstellung. Der Anbieter informiert rechtzeitig über Abrufweg und Fristende.

16.7 Löschung. Nach Ende der Abruffrist löscht der Anbieter die Kundeninhalte aus den produktiven Systemen innerhalb von 14 Kalendertagen, sofern der Kunde keine andere zulässige Weisung erteilt. Kopien in Datensicherungen werden spätestens 90 Kalendertage nach der tatsächlichen Löschung aus den produktiven Systemen gelöscht oder überschrieben; bis dahin sind sie gesperrt und werden nur zur Wiederherstellung verwendet. Wird eine Sicherung wiederhergestellt, setzt der Anbieter die Löschung erneut um. Offene Forderungen sind kein Grund, Kundeninhalte länger aufzubewahren.

16.8 Nachweise des Anbieters. Eigene Vertrags-, Abrechnungs- und Rechnungsunterlagen des Anbieters (zum Beispiel Vertragsnachweis nach Ziffer 14, Rechnungen, Zahlungsdaten bei Stripe und in der Buchhaltung) sind keine Kundeninhalte. Sie werden getrennt nach den gesetzlichen Aufbewahrungsfristen aufbewahrt und danach gelöscht.

16.9 Informationen nach Art. 26, 28 und 29 der Verordnung (EU) 2023/2854 (Wechselverfahren und -formate, Standort und Rechtsordnung der Infrastruktur, Entgelte) veröffentlicht der Anbieter auf seiner Website unter <https://facility-desk.de/datenwechsel>. Zwingende Rechte aus der Verordnung (EU) 2023/2854 und der DSGVO bleiben unberührt.

17. Schlussbestimmungen

17.1 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

17.2 Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist – soweit nach § 38 ZPO zulässig – ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit dem Vertrag der Sitz des Anbieters. Im Übrigen und soweit eine solche Vereinbarung nicht wirksam ist, gelten die gesetzlichen Vorschriften. Erfüllungsort ist der Sitz des Anbieters.

17.3 Textform bedeutet eine lesbare Erklärung auf einem dauerhaften Datenträger, in der die erklärende Person genannt ist, zum Beispiel eine E-Mail.

17.4 Sind einzelne Bestimmungen nicht Vertragsbestandteil geworden oder unwirksam, bleibt der Vertrag im Übrigen wirksam; an die Stelle tritt die gesetzliche Regelung (§ 306 BGB).

17.5 Streitbeilegung: Der Anbieter ist nicht verpflichtet und nicht bereit, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen; Verbraucher sind als Vertragspartner ohnehin nicht zugelassen.

17.6 Übergangsregelung. Diese Fassung gilt für Verträge, die ab dem 24.10.2026 geschlossen werden. Für zuvor geschlossene Verträge gelten die Regelungen zur Prüfung der Unternehmereigenschaft, zu Nachweisen und deren Löschung (Ziffer 4.6) ab Mitteilung in Textform, da sie nur neue Bestellungen betreffen und den Kunden nicht schlechter stellen (Ziffer 15.3 letzter Satz). Im Übrigen gilt diese Fassung für zuvor geschlossene Verträge erst, nachdem

der Kunde ihr in Textform zugestimmt hat (Ziffer 15.2 und 15.3); Schweigen und Weiternutzung gelten nicht als Zustimmung. Bis dahin gilt die bisher vereinbarte Fassung. Unabhängig davon kann ein Kunde mit älterem Vertrag Freigaben nach Ziffer 5.10 nur erteilen oder bestätigen, nachdem er dieser Fassung zugestimmt hat.

Anlage 1 - Export, Anbieterwechsel und Vertragsende

Diese Anlage ist Bestandteil der AGB. Sie enthält die nach Art. 25 Abs. 2 der Verordnung (EU) 2023/2854 erforderlichen Angaben.

A. Übertragbare Daten (abschließende Liste der Kategorien)

Exportiert werden alle der Kundenorganisation zugeordneten Daten aus der Nutzung von FacilityDesk, einschließlich Metadaten, soweit vorhanden:

- Organisation, Standorte, Gebäude, Etagen, Räume und Konfiguration der Organisation,
- Nutzerkonten und Rollen (ohne Passwörter und Sicherheitsgeheimnisse, siehe B),
- Tickets und Störungsmeldungen einschließlich Meldungen per E-Mail und QR-Meldeformular, Kommentare, Status- und Bearbeitungsverläufe,
- Aufgaben, Routinen, Kontrollrundgänge, Checklisten und Prüfergebnisse,
- Legionellen-Spülprotokolle, Wartungspläne, Wartungseinträge und -protokolle,
- Anlagen und QR-Code-Zuordnungen,
- Dokumente, Fotos und Unterschriftsbilder mit Zuordnung und Prüfsumme,
- Kontakte und Dienstleister,
- Schlüssel, Schlüsselausgaben und Übergabeprotokolle,
- Zeitbuchungen, Korrekturanträge, Abwesenheiten und Ergebnisse von Standortprüfungen,
- Kalendereinträge, Projekte und Fahrdienste,
- Benachrichtigungen, erzeugte Leistungsnachweise und Protokolle,
- Änderungsprotokolle (Audit-Einträge) der Organisation.

B. Ausgenommene Daten

Kategorie | Grund |

Passwort-Hashes, Sitzungen, Einmal-Links, Tokens und sonstige Sicherheitsgeheimnisse | Sicherheit des Dienstes; für die Nutzung beim neuen Anbieter nicht erforderlich |

Laufende Registrierungs- und Einladungsvorgänge, Daten zur Missbrauchsabwehr (Rate-Limits) | interne Funktionsweise und Sicherheit des Dienstes |

Daten anderer Kunden (Mandanten) | Rechte Dritter, Mandantentrennung |

Interne Kundenreferenz beim Zahlungsdienstleister | Abrechnungsdatum des Anbieters, keine Nutzungsdaten des Kunden; wird auf Anfrage mitgeteilt |

Anfragen über das Kontaktformular der Website | Daten des Anbieters aus eigener Verantwortung; Anfragen, die der Kunde selbst gestellt hat und die sachlich seine Daten sind, stellt der Anbieter auf Anfrage bereit |

Interne Verwaltungs- und Migrationstabellen, Quellcode | interne Funktionsweise, Geschäftsgeheimnis des Anbieters |

Gesetzliche Auskunftsrechte (zum Beispiel Art. 15 DSGVO) bleiben unberührt. Die Ausnahmen werden nicht genutzt, um einen Wechsel zu behindern oder zu verzögern.

C. Format

Der Export ist eine ZIP-Datei mit je Datenbereich einer JSON- und einer CSV-Datei (UTF-8), einer Feldbeschreibung mit Datentypen und Verknüpfungen (Schema), den hochgeladenen Dateien im Originalformat mit Zuordnungsliste, einem Verzeichnis (Manifest) mit Zeilenzahlen, SHA-256-Prüfsummen, Exportzeitpunkt, Schemaversion und den begründeten Ausnahmen sowie einer Erläuterung („LIESMICH“). Zeitangaben sind in UTC gespeichert.

D. Ablauf und Sicherheit

Der Export wird in der Anwendung von einem Administrator der Kundenorganisation erstellt. Der Download ist nur angemeldet über einen einmal verwendbaren Link möglich, der 10 Minuten gültig ist, und erfolgt verschlüsselt (HTTPS). Die Exportdatei wird nach 7 Tagen vom Server entfernt und kann neu erstellt werden. Wechsel- und Exportanfragen sind zusätzlich über kontakt@facility-desk.de möglich. Die Übernahme in den Zieldienst prüft der Kunde mit dessen Anbieter; der Anbieter unterstützt bei Fehlern seines Exports.

E. Fristen im Überblick

Schritt | Frist |

Ankündigungsfrist für den Wechsel | höchstens 1 Monat ab Zugang des Verlangens |

Übergangsfrist | höchstens 30 Kalendertage (begründete Ausnahme: höchstens 7 Monate) |

Abruffrist nach Vertragsende | mindestens 30 Kalendertage ab Vertragsende bzw. tatsächlicher Bereitstellung |

Löschung aus produktiven Systemen | innerhalb von 14 Kalendertagen nach Ende der Abruffrist |

Löschung in Datensicherungen | spätestens 90 Kalendertage nach tatsächlicher Produktivlöschung |

Wechselentgelte | keine |

Version 1.18 · Stand 24.10.2026 · Eduard Wiebe, FacilityDesk