Vertragsbedingungen Dala Smart Flow (Muster)

> Muster zur Vorabprüfung, Stand 13.11.2026. Verbindlich ist allein der unterschriebene Vertrag. Angaben in eckigen Klammern legen wir mit Ihnen im Angebot fest. Die Anlagen 1 (Leistungen und Preise), 2 (Erfolgskriterien) und 4 (Einstellungen) erstellen wir für jede Verwaltung einzeln. Anlage 3, den Auftragsverarbeitungsvertrag, finden Sie als eigenes Muster.

Vertragsparteien

Anbieter: Alesya Leshchenko & Carmen Diana Lapadat GbR, handelnd als „Dala Smart Flow“, Innere Cramer-Klett-Str. 7, 90403 Nürnberg, kontakt@dala-smart-flow.de („Anbieter“)

Kunde: die im Angebot genannte Hausverwaltung („Kunde“)

Dieser Vertrag gilt nur zwischen Unternehmern im Sinne von § 14 BGB.

§ 1 Vertragsgegenstand

(1) Der Anbieter richtet für den Kunden automatisierte Abläufe im bestehenden Postfach des Kunden ein und betreibt sie. Grundlage ist das Basispaket „Posteingang und Schadensmanagement“. Hinzu kommen die Zusatzmodule, die in Anlage 1 als gebucht aufgeführt sind.

(2) Der Vertrag beginnt mit einer Pilotphase nach § 5. Danach folgt die reguläre Laufzeit nach § 12.

(3) Der Kunde braucht keine neue Software und keinen eigenen Login. Er arbeitet weiter in seinem Postfach.

(4) Bestandteile des Vertrags sind: Anlage 1 (Leistungsbeschreibung und gebuchte Module mit Preisen), Anlage 2 (Erfolgskriterien und Messung), Anlage 3 (Auftragsverarbeitungsvertrag nach Art. 28 DSGVO) und Anlage 4 (vor dem Start festzulegende Einstellungen).

(5) Bei Widersprüchen gilt folgende Reihenfolge: Anlage 3 für alle Fragen des Datenschutzes, dann dieser Vertrag, dann Anlage 1, Anlage 2 und Anlage 4.

§ 2 Leistungen im Basispaket

(1) Das Basispaket umfasst:

- Einordnung aller eingehenden Mails nach Thema und Weiterleitung an die zuständige Person.
- Auswertung von Schadensmeldungen durch ein KI-Modell: Kategorie, Dringlichkeit, Objekt, Wohnung, Gewerk.
- Automatische Rückfrage beim Absender, wenn Pflichtangaben fehlen. Die Antwort wird dem Fall zugeordnet.
- Vergabe einer Ticketnummer und Führung des Status je Fall.
- Vorbereitung des Handwerkerauftrags aus der Handwerkerliste des Kunden. Der Auftrag geht nach Freigabe per Klick hinaus.
- Weiterleitung von Notfällen nach den Regeln aus Anlage 4 an den Notdienst bis zur dort festgelegten Kostengrenze. Für die automatische Beauftragung gilt § 8 Abs. 3.
- Aufnahme offener Aufträge auf eine Tagesliste, wenn sie nach 3 Tagen nicht erledigt sind. Abschluss eines Falls nur nach Bestätigung.
- Zusammenfassung von PDF-Dokumenten wie Verträgen, Protokollen und Gutachten.
- Monatlicher Bericht mit Kennzahlen: Reaktionszeit, Durchlaufzeit, Fälle pro Objekt.
- Einweisung des Teams des Kunden in einem Termin von 60 Minuten.

(2) Die Einzelheiten und die gebuchten Zusatzmodule regelt Anlage 1.

(3) Der laufende Betrieb ist durch die Betriebs- und Servicepauschale abgedeckt. Er umfasst Hosting, KI-Kosten, Überwachung, Fehlerbehebung, Updates und kleine Anpassungen bis 1 Stunde pro Monat.

§ 3 Leistungsabgrenzung und Änderungswünsche

(1) Die Einrichtung umfasst die Anpassung des Standards an die Abläufe des Kunden. Neue Funktionen sind nicht enthalten. Das gilt in der Pilotphase genauso wie in der regulären Laufzeit.

(2) Abgrenzung:

Inklusive in der Einrichtung	Nicht inklusive
Postfach, Absender, Signatur, Texte im Ton der Verwaltung	Neuer Eingangskanal (z. B. Formular, WhatsApp)
Handwerkerliste, Gewerke, Notdienste	Anbindung an die Verwaltungssoftware
Pflichtangaben je Kategorie, Notfall-Stichworte	Ein anderer Prozess oder ein zusätzlicher Workflow
Freigabe ja oder nein, Erinnerungsfristen	Zusätzliche Auswertungen oder Berichte
Zwei Korrekturrunden in der Testphase	Weitere Korrekturrunden nach Go-live, soweit sie über 1 Stunde pro Monat hinausgehen

(3) Änderungswünsche außerhalb dieses Umfangs kalkuliert der Anbieter vorab. Der Kunde entscheidet dann, ob sie umgesetzt werden. Eine Umsetzung erfolgt nur nach Zustimmung des Kunden in Textform.

§ 4 Einrichtung, Vorschlagsmodus und Inbetriebnahme

(1) Vor dem Start legen die Parteien die Einstellungen aus Anlage 4 und die Erfolgskriterien aus Anlage 2 fest.

(2) Der Anbieter richtet die Abläufe ein und testet sie mit echten Fällen des Kunden. In der Testphase gibt es zwei Korrekturrunden.

(3) Die Abläufe starten im Vorschlagsmodus. In diesem Modus geht keine Nachricht an Mieter oder Handwerker hinaus. Das System bereitet Vorschläge vor, die der Kunde prüft.

(4) Der Versand an Mieter und Handwerker wird erst freigeschaltet, wenn der Kunde dies in Textform verlangt. Der Kunde kann die Freischaltung auf einzelne Abläufe beschränken.

(5) Inbetriebnahme (Go-live) ist der Tag, an dem der Anbieter dem Kunden in Textform mitteilt, dass die Abläufe eingerichtet sind und laufen.

§ 5 Pilotphase und Erfolgskriterien

(1) Das Pilotangebot gilt für die ersten 3 Hausverwaltungen und für Verträge, die bis zum 31.12.2026 geschlossen werden.

(2) Die Pilotphase dauert 3 Monate ab Inbetriebnahme.

(3) Erfolgskriterien sind:

- Mindestens 85 % der Mails sind richtig eingeordnet.
- Schadensmeldungen sind im Schnitt innerhalb von 1 Werktag vollständig.
- Kein Notfall bleibt unerkannt.

Die Parteien legen die Kriterien vor dem Start schriftlich in Anlage 2 fest. Gemessen wird anhand der Ticketdaten, die der Anbieter dem Kunden zum Ende der Pilotphase bereitstellt.

(4) Werden die Erfolgskriterien zum Ende der Pilotphase verfehlt, kann der Kunde aus dem Vertrag aussteigen. Er erklärt den Ausstieg in Textform bis [wird im Angebot festgelegt].

(5) Steigt der Kunde nach Abs. 4 aus, zahlt er nur die Pilot-Einrichtung nach § 11 Abs. 2. Für die Pilotmonate fällt keine Betriebs- und Servicepauschale an. Bereits gezahlte Betriebs- und Servicepauschalen für die Pilotmonate erstattet der Anbieter innerhalb von [wird im Angebot festgelegt] nach Wirksamwerden des Ausstiegs. Der Vertrag endet dann mit Ablauf der Pilotphase.

(6) Steigt der Kunde nicht nach Abs. 4 aus, beginnt mit Ablauf der Pilotphase die reguläre Laufzeit nach § 12.

§ 6 Gegenleistung des Kunden: Fallstudie und Referenz

(1) Nach 8 Wochen Pilotphase stellt der Kunde dem Anbieter Zahlen für eine Fallstudie bereit: Vorgänge pro Monat sowie Zeit pro Vorgang vor und nach der Einführung.

(2) Der Kunde willigt ein, dass der Anbieter ihn als Referenz nennt, mit Logo und einem Zitat. Das Zitat stimmen die Parteien vor der Veröffentlichung ab. Auf der Website wird die Referenz als „Pilotpartner“ gekennzeichnet.

(3) Ein Video ist freiwillig. Es setzt eine gesonderte Zustimmung des Kunden voraus.

(4) Der Kunde kann seine Einwilligung nach Abs. 2 und Abs. 3 jederzeit in Textform widerrufen. Der Widerruf wirkt für die Zukunft. Der Anbieter entfernt die Referenz dann innerhalb von [wird im Angebot festgelegt] von seiner Website und aus seinen laufenden Unterlagen.

(5) Die Fallstudie enthält keine personenbezogenen Daten von Mietern, Eigentümern oder Handwerkern.

§ 7 Mitwirkung des Kunden

Der Kunde:

- gewährt dem Anbieter Zugang zu dem Postfach, in dem die Abläufe laufen sollen,
- stellt die Handwerkerliste mit Gewerken und Notdiensten bereit,
- benennt eine Ansprechperson und eine Stelle für Notfälle,
- legt die Einstellungen aus Anlage 4 fest und teilt Änderungen in Textform mit,
- prüft die Fälle, die das System zur manuellen Prüfung markiert,
- informiert Mieter und andere Betroffene in seinen Datenschutzhinweisen über die Verarbeitung.

§ 8 Freigabe und Verantwortung

(1) Aufträge an Handwerker gehen im Namen des Kunden hinaus. Der Anbieter wird nicht Vertragspartner der Handwerker.

(2) Der Kunde gibt Aufträge frei und bleibt fachlich verantwortlich. Das gilt auch für Inhalt und Kosten der Aufträge.

(3) Eine automatische Beauftragung des Notdienstes ohne vorherige Freigabe im Einzelfall erfolgt nur, wenn der Kunde ihr ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat. Die Zustimmung legt die Kostengrenze fest und ist in Anlage 4 dokumentiert. Ohne diese Zustimmung leitet das System Notfälle nur an die vom Kunden benannte Stelle weiter.

§ 9 Grenzen der automatischen Verarbeitung

(1) Die KI bereitet Entscheidungen vor. Sie kann sich irren. Der Anbieter übernimmt keine Garantie dafür, dass die KI Mails und Schadensmeldungen richtig erkennt.

(2) Fälle, bei denen das System unsicher ist, gehen zur manuellen Prüfung an den Kunden.

(3) Kündigungen werden nie automatisch beantwortet. Sie gehen immer an einen Menschen beim Kunden. Die KI trifft keine rechtlichen Entscheidungen.

(4) Die Abläufe ersetzen keinen Notruf und keinen Notfallweg. Der Kunde hält seine eigenen Notfallwege aufrecht.

§ 10 Betreuung und Erreichbarkeit

(1) Der Anbieter betreut die Abläufe an Werktagen. [wird im Angebot festgelegt]

(2) Eine Erreichbarkeit rund um die Uhr (24/7) schuldet der Anbieter nicht.

§ 11 Preise und Zahlung

(1) Die Größe richtet sich nach der Zahl der verwalteten Einheiten. Die gebuchte Größe steht in Anlage 1.

(2) In der Pilotphase gelten folgende Preise für das Basispaket:

Größe	Verwaltete Einheiten	Inklusive Vorgänge pro Monat	Einrichtung Pilot (einmalig)	Betriebs- und Servicepauschale pro Monat
XS	bis 250	bis 80	790 €	169 €
S	251 bis 500	bis 150	990 €	249 €
M	501 bis 1.500	bis 400	990 €	450 €
L	1.501 bis 3.000	bis 800	1.950 €	750 €

Die Betriebs- und Servicepauschale ist in der Pilotphase so hoch wie in der regulären Laufzeit.

(3) Preise und Bedingungen der Zusatzmodule stehen in Anlage 1.

(4) Überschreitet der Kunde die inklusiven Vorgänge drei Monate in Folge, wechselt er in die nächste Größe. Eine Abrechnung pro Mail erfolgt nicht.

(5) Die Einrichtung ist zu 50 % bei Auftrag und zu 50 % bei Go-live fällig.

(6) Die Betriebs- und Servicepauschale ist monatlich im Voraus fällig. Sie wird per Lastschrift eingezogen. Der Kunde erteilt dazu ein SEPA-Lastschriftmandat. [wird im Angebot festgelegt]

(7) Alle Preise sind Nettopreise zuzüglich Umsatzsteuer, soweit diese anfällt.

(8) Der Anbieter kann die Preise höchstens einmal im Jahr anpassen. Er kündigt eine Anpassung [wird im Angebot festgelegt] vorher in Textform an.

§ 12 Laufzeit und Kündigung

(1) Nach der Pilotphase beginnt die reguläre Laufzeit von 12 Monaten.

(2) Danach ist der Vertrag monatlich kündbar, mit einer Frist von [wird im Angebot festgelegt] zum Monatsende.

(3) Während der regulären Laufzeit von 12 Monaten ist die ordentliche Kündigung ausgeschlossen. Das Ausstiegsrecht nach § 5 Abs. 4 bleibt unberührt.

(4) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

(5) Kündigungen bedürfen der Textform.

§ 13 Vertragsende, Datenherausgabe und Löschung

(1) Bei Vertragsende erhält der Kunde seine Tickets und Listen als Datei, zum Beispiel im Format CSV.

(2) Danach löscht der Anbieter die Umgebung des Kunden mit allen Daten innerhalb von 30 Tagen nach Vertragsende. Das gilt nicht, soweit eine gesetzliche Aufbewahrungspflicht entgegensteht.

(3) Der Anbieter bestätigt dem Kunden die Löschung schriftlich.

(4) Einzelheiten regelt Anlage 3.

§ 14 Datenschutz und Datenverarbeitung

(1) Der Anbieter verarbeitet personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden. Dafür gilt der Auftragsverarbeitungsvertrag nach Art. 28 DSGVO in Anlage 3.

(2) Jede Verwaltung erhält eine eigene, von anderen Kunden getrennte Umgebung.

(3) Die Daten werden in der EU gespeichert. Die Abläufe laufen in der n8n Cloud, nach Angaben von n8n auf Servern in Frankfurt. Das KI-Modell läuft bei IONOS, nach Angaben von IONOS im Rechenzentrum Berlin. Soweit n8n Daten in Drittländer übermittelt, gilt der Vertrag mit n8n samt Standardvertragsklauseln.

(4) Die Daten des Kunden werden nicht zum Training von KI-Modellen genutzt.

(5) Der Anbieter setzt folgende Unterauftragnehmer ein: n8n GmbH (Betrieb der Abläufe, Cloud, EU, laut n8n Frankfurt) und IONOS SE (KI-Modell im AI Model Hub, Deutschland, Rechenzentrum Berlin, laut IONOS, sowie E-Mail).

§ 15 Rechte an der Lösung

(1) Der Kunde erhält für die Laufzeit ein einfaches Nutzungsrecht an der eingerichteten Lösung.

(2) Abläufe, Vorlagen und Prompts bleiben beim Anbieter.

(3) Der Anbieter betreibt die Abläufe in einer eigenen n8n-Umgebung, die nur für den Kunden eingerichtet ist. Die Umgebung läuft im Namen und auf Kosten des Anbieters. Der Kunde erhält keinen Zugang zur Automatisierungsplattform. Er erstellt oder ändert dort keine Abläufe.

(4) Ein Anspruch auf Übertragung der Umgebung oder des Kontos bei n8n besteht nicht. Die Herausgabe der Daten bei Vertragsende regelt § 13.

§ 16 Haftung

(1) Der Anbieter haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit und soweit eine Haftung gesetzlich zwingend ist, etwa nach dem Produkthaftungsgesetz.

(2) Im Übrigen ist die Haftung des Anbieters auf den Auftragswert eines Jahres begrenzt.

§ 17 Vertraulichkeit

Beide Parteien behandeln vertrauliche Informationen der anderen Partei vertraulich. Diese Pflicht gilt auch nach Vertragsende.

§ 18 Schlussbestimmungen

(1) Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Textform (z. B. E-Mail). Das gilt auch für eine Änderung dieser Klausel.

(2) Es gilt deutsches Recht.

(3) Gerichtsstand ist Nürnberg, soweit dies gesetzlich zulässig ist.

(4) Ist eine Bestimmung dieses Vertrags unwirksam oder undurchführbar, bleiben die übrigen Bestimmungen wirksam. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt eine Regelung, die dem wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt.