

# Leistungsbeschreibung

## für die Anbindung auf der Kontaktplattform Umzug

### 1. Art und Umfang der Anbindung auf der Kontaktplattform

Die Anbindung des Umzugsunternehmens (nachfolgend „Partner“ genannt) erfolgt über die Anmeldung des Partners auf einer der Umzugsplattformen der Immobilien Scout GmbH (nachfolgend „ImmobilienScout24“ genannt) wie z.B. unter [www.immobilienscout24.de](http://www.immobilienscout24.de), [www.umzug-easy.de](http://www.umzug-easy.de), etc. Nach der Registrierung erhält der Partner per E-Mail regional sortierte Kontaktanfragen (Leads) von Personen (nachfolgend „Umzugsinteressenten“ genannt), die vom Partner ein Angebot über einen Umzug anfordern. Der Partner ist für die Gestaltung der Angebote eigenverantwortlich und haftbar. Bei Angebotsannahme kommt ein Vertrag ausschließlich zwischen dem Partner und dem Umzugsinteressenten zustande. Der Partner legt fest, aus welchen Postleitzahlen-Bereichen Kontaktanfragen ihm zugeleitet werden sollen. Einer der abonnierten Postleitzahlen-Bereiche muss mit dem Sitz der Firma des Partners übereinstimmen. Die Weiterleitung der Kontaktanfragen erfolgt durch die ImmobilienScout24 an maximal 6 (sechs), ab dem 01.04.2011 an 7 (sieben) Partner der ImmobilienScout24. Priorisiert werden Partner am Auszugsort des Umzugsinteressenten. Sind dort nicht genügend Partner gelistet, erfolgt die Weiterleitung von Kontaktanfragen auch an Partner mit Sitz am Einzugsort, die dies wünschen. Eine bestimmte Anzahl von Kontaktanfragen oder eine Erfolgsquote wird nicht garantiert. Die Anmeldung auf der Online-Plattform für Partner ist kostenlos, ein Anspruch auf Eintragung besteht nicht. Ebenso können Partner jederzeit vom Dienst der ImmobilienScout24 ausgeschlossen werden.

### 2. Art und Umfang der Kundenanfragen (Leads) und Funktion/Gestaltung

Unter anderem werden derzeit folgende Daten abgefragt und übermittelt:

Persönliche Daten:

- Anrede
- Name
- E-Mail-Adresse
- Telefon

Leistungsmerkmale:

- Der Partner erhält Kontaktanfragen von Umzugsinteressenten aus seiner Wunschregion – so ermöglicht der Dienst dem Partner eine persönliche Beratung und Besichtigung statt anonymes Unterbieten.
- Keine Fixkosten, keine Provision – der Partner zahlt nur für erhaltene Kontaktanfragen.
- An- und Abmeldung sind jederzeit kostenlos möglich; Offline-Stellung wie Pausieren durch den Partner ist sogar innerhalb des Accounts selbst steuerbar.
- Im persönlichen KundenAccount sind Rücktouren buchbar und Zusatzdienste nutzbar.
- Änderungen hinsichtlich Inhalt und Gestaltung des Leadprozesses (insbesondere Datenfelder) können durch ImmobilienScout24 jederzeit unangekündigt vorgenommen werden.

### 3. Reporting

ImmobilienScout24 erstellt einen Report hinsichtlich der Anzahl der für den Partner generierten Kundenanfragen auf der Kontaktplattform für Partner anhand des von ihr verwendeten Zählmechanismus. ImmobilienScout24 ordnet jeder abgesandten Kundenanfrage eine Partner-ID zu. Als weitere Kontrollfunktion dient eine Zählfunktion, die eine Bestätigung erzeugt, sobald eine Kundenanfrage die Kontaktplattform verlässt. Dubletten werden bei der Erstellung des Reports soweit möglich selektiert und bleiben bei der Rechnungslegung unberücksichtigt (vgl. Nr. 4 b). Die im Abrechnungszeitraum versandten Leads sind auf jeder Rechnung aufgelistet.

### 4. Reklamationen der Kundenanfragen (Leads)

Folgende Reklamationen von Umzugsinteressentenanfragen werden aus Kulanzgründen anerkannt, soweit sie unverzüglich, spätestens aber innerhalb von 5 (fünf) Werktagen, nach Erhalt der Kontaktanfragen per E-Mail an die Adresse [reklamation.umzugsleads@immobilienscout24.de](mailto:reklamation.umzugsleads@immobilienscout24.de) unter Angabe folgender

Daten mitgeteilt werden:

- Name des Umzugsinteressenten
- Datum der Anfrage sowie
- kurze Begründung

Gründe können sein:

- Kundenanfragen, aus deren Kontaktdaten (z.B. Name „Mustermann“, „Teststraße“ o.ä.) offensichtlich zu erkennen ist, dass der Umzugsinteressent kein Interesse an einer Kontaktaufnahme verfolgt,
- Kundenanfragen, die innerhalb eines Kalendermonats von ein und demselben validen Umzugsinteressenten mehrfach gestellt wurden (sog. Dubletten)
- Kundenanfragen mit falscher bzw. fehlender Telefonnummer und gleichzeitig falscher E-Mail-Adresse.

Wenn der Kunde seine E-Mail Adresse bestätigt, gilt diese als erreichbar und richtig. Ausdrücklich keine Reklamationsgründe sind: Die Erreichbarkeit oder ausbleibende Antworten des Umzugsinteressenten - mit Ausnahme der in a) bzw. c) genannten Gründe – und das Nichtzustandekommen eines Auftrags.

### 5. Vergütung, Abrechnung, Rechnungslegung

Die Preise und Produkte für die einzelnen ImmobilienScout24-Dienstleistungen richten sich nach der in dem Zeitpunkt der Auftragserteilung geltenden Preisliste und dem Produktangebot. Im Falle einer automatischen Vertragslaufzeitverlängerung bestimmt sich die Vergütung für die durch die Verlängerung hinzutretende Vertragslaufzeit jeweils nach der Preisliste der Produkte, welche zwei Wochen vor dem Beginn der Kündigungsfrist für den Partner Gültigkeit hat. Die Leistungen der ImmobilienScout24 werden dem Partner jeweils auf der Grundlage des Reports und dem vom Partner erteilten Auftrag monatlich nachträglich in Rechnung gestellt.

### 6. Unübertragbarkeit und Vertraulichkeit

Die Rechte des Partners aus diesem Vertrag sind nicht übertragbar. Das Passwort, welches dem Partner den Zugang zum persönlichen Bereich und somit auch zur Datenerfassung ermöglicht, ist streng vertraulich zu behandeln und darf an Dritte keinesfalls weitergegeben werden. Der Partner trifft die geeigneten und angemessenen Maßnahmen, um eine Kenntnisnahme seines Passwortes durch Dritte zu verhindern.

### 7. Datenschutz

Der Partner verpflichtet sich, die ihm überlassenen Daten nur zur Erfüllung des Auftrages zu verwenden, nicht an Dritte weiterzugeben und bei Nichtzustandekommen eines Vertrages die Daten unverzüglich zu löschen. Der Weiterverkauf von Kontaktanfragen durch den gelisteten Partner ist untersagt. Der Partner verpflichtet sich zudem, sämtliche geltenden Datenschutzbestimmungen einzuhalten.

Stand: April 2013