Allgemeine Geschäftsbedingungen alease

Alveon GmbH · Stand 4.11.2026

Alveon GmbH, Am Heumarkt 27/4A, 1030 Wien, Österreich, vertreten durch David Jaros und Markus Haider, office@alveon.at, im Folgenden „Alveon“. alease ist ein Produkt der Alveon GmbH.

FN 686682 b, Handelsgericht Wien, UID ATU83579557.

Stand dieser Fassung: siehe Fußzeile. Die jeweils geltende Fassung ist im Cockpit abrufbar und trägt eine Prüfsumme über ihren Wortlaut.

1. Geltung

1.1 Diese Bedingungen gelten für die Nutzung von alease durch private Vermieter und durch Unternehmer, die Wohnungen vermieten.

1.2 Sie werden Vertragsbestandteil, indem der Kunde sie im Cockpit bestätigt. Bei einem gesonderten Nutzungsvertrag gelten sie als dessen Anhang; widersprechen sich beide, geht der Nutzungsvertrag vor.

1.3 Abweichende Bedingungen des Kunden gelten nicht, auch wenn alveon ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.

2. Leistung

2.1 alveon stellt alease als Software über das Internet bereit. alease ruft Interessenten des Kunden telefonisch an, qualifiziert vor und vereinbart Termine. Der Umfang ergibt sich aus diesen Bedingungen, insbesondere Ziffer 3.4.

2.2 alveon schuldet die Bereitstellung der Software, nicht einen bestimmten Vermittlungs- oder Abschlusserfolg. alease unterstützt den Kunden, es ersetzt nicht dessen eigene Prüfung und Entscheidung.

2.3 Der Sprachagent legt zu Gesprächsbeginn offen, dass er eine digitale Assistenz ist, und nennt, für wen er anruft. Auf die Frage, ob es sich um eine künstliche Intelligenz handelt, antwortet er unmittelbar bejahend.

2.4 alveon kann die Leistung weiterentwickeln, solange der vereinbarte Zweck erhalten bleibt. Wesentliche Einschränkungen teilt alveon vorher mit.

2.5 Schriftliche Nachrichten im Namen des Kunden. alease kommuniziert mit Interessenten des Kunden auch schriftlich, per SMS und per E-Mail, und zwar im Namen des Kunden: etwa mit Terminvorschlägen, wenn ein Interessent telefonisch nicht erreicht wird, mit Terminbestätigungen, oder als Antwort auf eine SMS, die ein Interessent an die Rufnummer der Assistenz schickt. Der Kunde bevollmächtigt alveon dazu mit Abschluss des Vertrags; eine Freigabe im Einzelfall ist nicht erforderlich. Jede Nachricht nennt

den Kunden als Absender und weist die digitale Assistenz als solche aus. Antworten der Interessenten laufen beim Kunden auf. Die Assistenz beantwortet Fragen zu Termin und Objekt nur mit den Angaben, die der Kunde hinterlegt hat; sie verhandelt nicht, sagt nichts zu, schließt keine Verträge und gibt Fragen, die sie nicht beantworten kann, an den Kunden weiter. Interessenten können weitere Nachrichten jederzeit mit dem Wort STOP abbestellen; alveon unterlässt dann auch weitere Anrufe. Der Kunde kann einzelne schriftliche Kanäle gegenüber alveon abwählen.

3. Zustandekommen einer Kampagne

3.1 Eine Kampagne kommt zustande, indem der Kunde sie im Cockpit bucht oder vorab auf der Bestellseite von alease kauft (Direktkauf). Der Buchen- bzw. Bestellknopf ist entsprechend beschriftet und nennt die Kosten.

3.2 Rechtsgrundlage der Anrufe und Nachrichten. Der Kunde sichert zu, dass ausschließlich Interessenten angerufen oder angeschrieben werden, die zuvor selbst zu dem gebuchten Objekt angefragt haben. Damit besteht die nach § 174 TKG 2021 erforderliche Grundlage. Der Kunde ist als Verantwortlicher allein dafür verantwortlich und hält alveon von Ansprüchen Dritter frei, die aus einer fehlenden Grundlage entstehen. Die Verwaltungsstrafe von bis zu 50.000 Euro trifft ihn.

3.3 Der Kunde gibt frei, welche Objekte bearbeitet werden. alveon verarbeitet ausschließlich freigegebene Objekte.

3.4 Laufzeit. Eine Kampagne gilt für ein Objekt und läuft sechs Wochen ab der ersten Veröffentlichung des Inserats auf einem der Portale; wird es nicht veröffentlicht, ab ihrem Start. Eine vorab bezahlte Kampagne (Direktkauf) startet, wenn der Kunde sie im Cockpit startet. alease veröffentlicht das Inserat in dieser Zeit auf willhaben und ImmoScout24, sobald die dafür nötigen Angaben vollständig sind, ruft Interessenten an und lädt sie zu den Sammelterminen des Kunden ein. Danach endet die Kampagne von selbst, ohne dass es einer Kündigung bedarf.

4. Entgelte

4.1 Preis. Eine Kampagne kostet je Objekt einmalig, eine Provision, ein Abo oder weitere Kosten fallen nicht an:

(a) im Paket **alease 249 Euro** (207,50 Euro zuzüglich 20 % Umsatzsteuer). Die Besichtigung führt der Kunde selbst durch.

(b) im Paket **All-inclusive 999 Euro** (832,50 Euro zuzüglich 20 % Umsatzsteuer), sofern das Cockpit dieses Paket anbietet. Zusätzlich übernimmt alveon die Besichtigung vor Ort.

Der Buchen-Knopf nennt das Paket und den Betrag. Wechselt der Kunde während einer laufenden Kampagne vom Paket alease auf All-inclusive, rechnet alveon das bereits bezahlte Entgelt voll an; fällig ist dann nur noch der Unterschiedsbetrag.

4.2 Fälligkeit und Zahlung. Im Paket alease wird das Entgelt mit der Buchung der Kampagne fällig. Im Paket All-inclusive wird es fällig, sobald der Kunde im Cockpit einem Bewerber zusagt; die Zusage wird erst nach Eingang der Zahlung an den Bewerber übermittelt. alveon stellt über jede Zahlung eine Rechnung aus und schickt sie per E-Mail. Gezahlt wird online auf dem Weg, den das Cockpit anbietet, sonst per Überweisung.

4.2a Vermietung ohne Zusage im Cockpit. Im Paket All-inclusive ist das Entgelt auch dann fällig, wenn ein Interessent, der während der Kampagne über alease zu dem Objekt angefragt hat, auf anderem Weg Mieter des Objekts wird, etwa durch eine Einigung außerhalb des Cockpits. Der Kunde teilt alveon eine solche Vermietung binnen 14 Tagen mit. Das gilt auch, wenn der Mietvertrag innerhalb von drei Monaten nach Ende der Kampagne geschlossen wird.

4.3 Bei Zahlungsverzug kann alveon nach angemessener Nachfrist den Betrieb pausieren, bis der offene Betrag beglichen ist. Gesetzliche Verzugszinsen bleiben unberührt.

4.4 Wertsicherung. Die Entgelte sind nach dem Verbraucherpreisindex 2020 der Statistik Austria wertgesichert. alveon kann sie einmal jährlich im Ausmaß der Indexveränderung anpassen, erstmals nach Ablauf von zwölf Monaten ab Vertragsabschluss, gegenüber Verbrauchern frühestens nach zwei Monaten (§ 6 Abs. 2 Z 4 KSchG) und nie rückwirkend für eine schon gebuchte Kampagne. Eine darüber hinausgehende Erhöhung teilt alveon mindestens drei Monate vorher in Textform mit; der Kunde kann in diesem Fall zum Wirksamwerden der Erhöhung kündigen.

4.5 Geld-zurück-Garantie. Die Garantie gilt für das Paket alease, also für das Entgelt, das bei der Buchung bezahlt wurde; das gilt auch nach einem Wechsel auf All-inclusive. Im Paket All-inclusive wird ohne Mieter nichts fällig. Findet der Kunde in den sechs Wochen einer Kampagne keinen Mieter für die Wohnung, erstattet alveon ihm das bei der Buchung bezahlte Entgelt dieser Kampagne vollständig, wenn alle folgenden Voraussetzungen erfüllt sind:

(a) Das Inserat war die sechs Wochen ohne Unterbrechung online. Nimmt der Kunde das Objekt in dieser Zeit offline, entfällt die Garantie für diese Kampagne. Ausfälle, die alveon zu vertreten hat, gehen nicht zu Lasten des Kunden.

(b) Der Kunde hat in dieser Zeit mindestens einen Sammeltermin angeboten und keinen Sammeltermin abgesagt, ohne einen Ersatztermin anzubieten.

(c) Die Angaben zur Wohnung (Miete, Betriebskosten, Kaution, Fläche, Fotos) entsprachen den Tatsachen, und der Kunde hat die Miete während der Kampagne nicht erhöht.

(d) Das Entgelt der Kampagne war bezahlt.

Anforderung und Erklärung. Der Kunde fordert die Erstattung binnen 30 Tagen nach Ende der Kampagne per E-Mail an office@alveon.at an. Darin erklärt er, dass die Wohnung bei Ende der Kampagne nicht vermietet war und auch nicht zugesagt ist. alveon bestätigt den Eingang und hält die Erklärung mit Zeitpunkt fest.

Nachfrist. Nach Eingang der Anforderung geht das Inserat für 14 Tage kostenlos wieder online, und die digitale Assistenz nimmt weiter Anfragen an und vereinbart Besichtigungen. Der Kunde lässt das Objekt

in dieser Zeit online und bietet bei Bedarf Sammeltermine an. Findet er in der Nachfrist einen Mieter, ist das Ziel der Kampagne erreicht und die Erstattung entfällt; weitere Kosten entstehen ihm dadurch nicht.

Prüfung und Erstattung. Nach der Nachfrist prüft alveon die Voraussetzungen anhand der Daten im Cockpit, insbesondere der Online-Zeiten, der Sammeltermine, der Anfragen und der Mietanbote. Sind sie erfüllt, erstattet alveon binnen 14 Tagen nach Ende der Nachfrist auf demselben Weg, auf dem gezahlt wurde. Andernfalls teilt alveon dem Kunden in Textform mit, welche Voraussetzung nicht erfüllt ist.

Falsche Erklärung. War die Erklärung des Kunden unrichtig, ist ein erstattetes Entgelt zurückzuzahlen. Weitergehende Ansprüche von alveon bleiben unberührt.

Die Garantie gilt zusätzlich zu den gesetzlichen Rechten des Kunden und schränkt diese nicht ein.

5. Pflichten des Kunden

5.1 Der Kunde stellt die zum Betrieb nötigen Zugangsdaten bereit, hält sie geheim und benennt die zugriffsberechtigten Personen.

5.2 Der Kunde nutzt die Software nicht rechtswidrig und lädt keine rechtswidrigen Inhalte hoch.

6. Datenschutz

Soweit alveon personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, gilt der Auftragsverarbeitungsvertrag nach Art. 28 DSGVO samt seinen Anhängen. Der Kunde ist Verantwortlicher, alveon ist Auftragsverarbeiter.

7. Geheimhaltung

7.1 Was vertraulich ist. Vertraulich sind alle nicht offenkundigen Informationen, die eine Partei der anderen im Zusammenhang mit diesem Vertrag zugänglich macht, unabhängig von der Form und davon, ob sie als vertraulich gekennzeichnet sind. Auf Seiten von Alveon zählen dazu ausdrücklich:

- die Gesprächsleitfäden und Systemanweisungen des Sprachagenten, einschließlich ihrer Struktur, Formulierungen und Einwandbehandlung
- die Konfiguration der Sprachverarbeitung: Modellwahl, Stimme, Parameter, Schwellenwerte, Zusammenspiel der eingesetzten Dienste
- Messwerte und Auswertungen: Antwortzeiten, Erreichbarkeits- und Terminquoten, Kosten je Minute, Ergebnisse interner Tests und Vergleiche
- Preise, Rabatte und Konditionen dieses Vertrags
- Architektur, Quelltext, Schnittstellen und Betriebsverfahren

Auf Seiten des Kunden zählen dazu insbesondere seine Zugangsdaten, seine Objekt- und Interessentendaten und seine internen Abläufe.

7.2 Umgang. Jede Partei nutzt vertrauliche Informationen der anderen ausschließlich zur Erfüllung dieses Vertrags und macht sie Dritten nicht zugänglich. Eine Weitergabe im eigenen Unternehmen erfolgt nur an Personen, die sie zur Vertragserfüllung benötigen und die zur Vertraulichkeit verpflichtet sind.

7.3 Ausnahmen. Nicht vertraulich sind Informationen, die

- allgemein bekannt sind oder ohne Zutun der empfangenden Partei bekannt werden,
- der empfangenden Partei nachweislich schon vorher rechtmäßig bekannt waren,
- ihr von einem Dritten rechtmäßig und ohne Verschwiegenheitspflicht mitgeteilt wurden, oder
- von ihr nachweislich unabhängig entwickelt wurden.

Eine gesetzliche oder behördliche Offenlegungspflicht bleibt unberührt. Die verpflichtete Partei informiert die andere vorab, soweit ihr das erlaubt ist.

7.4 Dauer. Die Pflicht gilt für die Vertragsdauer und **drei Jahre** darüber hinaus. Für Informationen, die Geschäftsgeheimnisse im Sinne des § 26b UWG sind, gilt sie unbefristet, solange die Voraussetzungen vorliegen.

7.5 Vertragsstrafe. Für jeden schuldhaften Verstoß gegen Ziffer 7.2 schuldet die verletzende Partei eine Vertragsstrafe von **10.000 Euro**. Bei einem andauernden Verstoß gilt jeder angefangene Monat als eigener Verstoß. Das richterliche Mäßigungsrecht bleibt unberührt. Die Strafe wird auf einen darüber hinausgehenden Schadenersatz angerechnet.

8. Nutzungsrechte und Schutz der Software

8.1 Umfang. Der Kunde erhält für die Vertragsdauer ein einfaches, nicht ausschließliches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Recht, alease für die eigenen Objekte im eigenen Geschäftsbetrieb zu nutzen. Ein weitergehendes Recht wird nicht eingeräumt.

8.2 Nutzung für Dritte. Die Nutzung für Objekte oder Interessenten anderer Unternehmen, insbesondere als Dienstleistung gegenüber Dritten, bedarf einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung. Ohne sie ist sie untersagt.

8.3 Kein Nachbau. Der Kunde wird die Software nicht zurückentwickeln, dekompilieren oder disassemblieren und die nach Ziffer 7.1 vertraulichen Leitfäden und Konfigurationen weder selbst noch durch Dritte verwenden, um einen gleichartigen oder konkurrierenden Dienst zu erstellen oder erstellen zu lassen. Die zwingenden Befugnisse nach § 40e Urheberrechtsgesetz bleiben unberührt.

8.4 Keine Veröffentlichung von Messwerten. Der Kunde veröffentlicht keine Vergleichstests, Messwerte oder Bewertungen der Leistungsfähigkeit von alease ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Alveon. Eine sachliche Meinungsäußerung über die Zusammenarbeit bleibt zulässig.

8.5 Rechte an Konfiguration und Anregungen. Gesprächsleitfäden, Systemanweisungen und Konfigurationen bleiben in jedem Fall Alveon zugeordnet, auch soweit sie auf Wünschen oder Hinweisen des Kunden beruhen. Gibt der Kunde Anregungen zur Verbesserung, darf Alveon sie unentgeltlich und zeitlich unbegrenzt nutzen. Die Daten des Kunden bleiben davon unberührt, sie gehören dem Kunden; ihre Verarbeitung richtet sich allein nach dem Auftragsverarbeitungsvertrag.

8.6 Zugangsdaten. Zugänge sind personenbezogen und dürfen nicht geteilt werden. Der Kunde verantwortet jede Nutzung, die über seine Zugänge erfolgt.

9. Abwerbeverbot

9.1 Der Kunde wird während der Vertragsdauer und für **zwölf Monate** danach keine Mitarbeiter, freien Mitarbeiter oder Subunternehmer von Alveon, die an der Erbringung der Leistung beteiligt waren, gezielt abwerben oder abwerben lassen.

9.2 Öffentliche Stellenausschreibungen und Bewerbungen, die ohne gezielte Ansprache erfolgen, fallen nicht darunter.

9.3 Für jeden schuldhaften Verstoß schuldet der Kunde eine Vertragsstrafe von **20.000 Euro**. Das richterliche Mäßigungsrecht bleibt unberührt. Die Strafe wird auf einen darüber hinausgehenden Schadenersatz angerechnet.

10. Referenznennung

Alveon darf den Namen und das Logo des Kunden als Referenz nennen, auf der eigenen Webseite und in Angeboten. Inhalte aus Gesprächen, Objektdaten oder Kennzahlen des Kunden werden dabei nicht verwendet. Der Kunde kann der Nennung jederzeit in Textform widersprechen, Alveon entfernt sie dann binnen 30 Tagen.

11. Haftung

11.1 Alveon haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit sowie nach zwingenden gesetzlichen Vorschriften.

11.2 Bei leichter Fahrlässigkeit haftet Alveon nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) und der Höhe nach begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden, höchstens jedoch auf die Summe der Entgelte, die der Kunde in den zwölf Monaten vor dem schädigenden Ereignis an Alveon gezahlt hat, mindestens aber auf das Entgelt der betroffenen Kampagne. Diese Begrenzung gilt nicht für Personenschäden.

11.3 Alveon haftet nicht für Schäden, die aus einer vom Kunden zu verantwortenden fehlenden Rechtsgrundlage der Kontaktaufnahme (Punkt 3.2) entstehen.

11.4 Für Ausfälle oder Fehler von Vorleistern (Telefonie, KI-Sprachdienst) haftet Alveon nur im Rahmen des eigenen Auswahl- und Überwachungsverschuldens.

12. Verbraucher

Diese Ziffer gilt nur, wenn der Kunde Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes ist. Das ist bei privaten Vermietern in der Regel der Fall, weil die Vermietung einzelner Wohnungen nach ständiger Rechtsprechung bloße Vermögensverwaltung und kein Unternehmen ist. Im Zweifel gilt diese Ziffer.

12.1 Rücktrittsrecht. Der Kunde kann binnen **14 Tagen** ohne Angabe von Gründen von diesem Vertrag zurücktreten. Die Frist beginnt mit dem Tag des Vertragsabschlusses. Für den Rücktritt genügt eine eindeutige Erklärung in Textform an Alveon GmbH, Am Heumarkt 27/4A, 1030 Wien, Österreich, office@alveon.at. Der Kunde kann dafür das Muster am Ende dieses Vertrags verwenden, muss es aber nicht. Zur Wahrung der Frist genügt die rechtzeitige Absendung.

12.2 Vorzeitiger Beginn und Erlöschen. Eine gebuchte Kampagne startet sofort, der Sprachagent beginnt innerhalb weniger Stunden zu telefonieren. Mit dem Buchen verlangt der Kunde deshalb **ausdrücklich**, dass alveon mit der Leistung schon vor Ablauf der Rücktrittsfrist beginnt. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass sein Rücktrittsrecht nach § 18 Abs. 1 Z 1 FAGG **erlischt**, sobald die Kampagne vollständig erbracht ist.

12.3 Wertersatz. Tritt der Kunde zurück, während die Kampagne läuft, schuldet er anteiligen Wertersatz für die bis zum Rücktritt erbrachte Leistung (§ 16 FAGG). Der Anteil bemisst sich an den bis dahin geführten Anrufen im Verhältnis zum vereinbarten Gesamtumfang.

12.4 Folgen des Rücktritts. alveon erstattet dem Kunden alle erhaltenen Zahlungen abzüglich eines Wertersatzes nach 12.3 unverzüglich, spätestens binnen 14 Tagen ab Zugang der Rücktrittserklärung, auf demselben Weg, auf dem gezahlt wurde.

12.5 Was für Verbraucher nicht gilt. Die Vertragsstrafen nach Ziffer 7.5 und Ziffer 9.3, das Veröffentlichungsverbot nach Ziffer 8.4 und die Referenznennung nach Ziffer 10 gelten gegenüber Verbrauchern nicht. Der Gerichtsstand nach Ziffer 13.2 gilt gegenüber Verbrauchern nicht; es bleibt bei den zwingenden Zuständigkeiten des § 14 KSchG. Die Geheimhaltungspflicht nach Ziffer 7 und das Nutzungsrecht nach Ziffer 8 bleiben im Übrigen unberührt.

12.6 Bestätigung auf dauerhaftem Datenträger. Verbrauchern übermittelt alveon nach der Buchung eine Bestätigung des Vertrags samt der bestätigten Fassung dieser Bedingungen und des Auftragsverarbeitungsvertrags per E-Mail (§ 7 Abs. 3 FAGG).

13. Schlussbestimmungen

13.0 Abrufbarkeit statt Zusendung. Die jeweils geltende Fassung dieser Bedingungen, des Auftragsverarbeitungsvertrags und seiner Anhänge ist jederzeit unter alease.at/datenschutz und im Cockpit abrufbar,

mit Fassungsnummer und Prüfsumme über den Wortlaut. Der Kunde kann sie dort speichern und ausdrucken. Eine Zusendung von Kopien erfolgt nicht. Davon ausgenommen sind nur die gesetzlich vorgeschriebene Bestätigung an Verbraucher (Ziffer 12.6) und die Mitteilung einer Änderung der Unterauftragsverarbeiter nach Ziffer 6.2 des Auftragsverarbeitungsvertrags; beide versendet das System automatisch an die hinterlegte E-Mail-Adresse.

13.1 Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

13.2 Ausschließlicher Gerichtsstand ist, soweit zulässig, Wien. Gegenüber Verbrauchern gilt Ziffer 12.5.

13.3 Änderungen dieser Bedingungen teilt alveon mindestens 30 Tage vorher in Textform mit. Der Kunde bestätigt die neue Fassung bei der nächsten Buchung. Widerspricht er, kann jede Partei zum Wirksamwerden kündigen.

13.4 Sollte eine Bestimmung unwirksam sein, bleiben die übrigen wirksam.

Muster-Rücktrittsformular

Nur ausfüllen und zurücksenden, wenn Sie als Verbraucher vom Vertrag zurücktreten wollen. Die Verwendung dieses Musters ist nicht vorgeschrieben.

An Alveon GmbH, Am Heumarkt 27/4A, 1030 Wien, Österreich, office@alveon.at:

Hiermit trete ich von dem von mir abgeschlossenen Vertrag über die folgende Dienstleistung zurück:

Bestellt am: _____

Name: _____

Anschrift: _____

Datum: _____

Unterschrift (nur bei Mitteilung auf Papier): _____