# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

## für die Nutzung der SaaS-Plattform „repair dspatcha"

**Stand: 11.11.2026 · Version 1.3**

---

## § 1 Geltungsbereich, Vertragsparteien

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB") gelten für alle Verträge zwischen

**DSPATCHA Digital Solutions, Christoph C. Kermer, handelnd unter „repair dspatcha"** Pettenkoferstr. 9 10247 Berlin Deutschland Telefon: +49 170 120 1613 E-Mail: info@repair.dspatcha.com Umsatzsteuer-Identifikationsnummer gemäß § 27a UStG: DE464508206

(nachfolgend „**Anbieter**" oder „**dspatcha**")

und dem Kunden über die Bereitstellung und Nutzung der Software-as-a-Service-Plattform „**repair dspatcha**", erreichbar über die Marketing-Website unter `www.repair.dspatcha.com` sowie über die Plattform-Server unter `{server-slug}.repair.dspatcha.com` (nachfolgend „**Plattform**").

(2) Die Plattform richtet sich ausschließlich an Unternehmer im Sinne des § 14 BGB, juristische Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtliche Sondervermögen (nachfolgend „**Kunde**"). Verbraucher i. S. d. § 13 BGB sind von der Nutzung ausgeschlossen.

(3) Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung, auch wenn der Anbieter ihrer Geltung im Einzelfall nicht gesondert widerspricht.

(4) Abweichende Vereinbarungen bedürfen der Textform. Individualabreden gehen diesen AGB vor (§ 305b BGB).

---

## § 2 Leistungsbeschreibung

(1) Der Anbieter stellt dem Kunden die Plattform „repair dspatcha" als Software-as-a-Service zur Verfügung. Die Plattform unterstützt Reparaturwerkstätten bei der Verwaltung von Reparaturaufträgen, Kundenkommunikation, Werkstattorganisation und kaufmännischen Prozessen.

(2) Der konkrete Funktionsumfang ergibt sich aus der vom Kunden gewählten **Tarifstufe** (Werkbank, Werkstatt, Filialnetz) sowie aus der jeweils gültigen Leistungsbeschreibung unter `www.repair.dspatcha.com/preise`. Die Leistungsbeschreibung ist Bestandteil des Vertrags.

(3) Der Anbieter behält sich vor, den Funktionsumfang weiterzuentwickeln, einzelne Funktionen zu ändern, zu ersetzen oder einzustellen, sofern hierdurch der vertragsgemäße Hauptleistungszweck nicht

wesentlich beeinträchtigt wird. Wesentliche Änderungen werden mit einer Vorankündigungsfrist von mindestens **sechs (6) Wochen** in Textform mitgeteilt; in diesem Fall steht dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht zum Wirksamkeitsdatum der Änderung zu.

(4) Der Anbieter erbringt seine Leistungen am Übergabepunkt des Rechenzentrums an das Internet. Die Beschaffung und Aufrechterhaltung einer geeigneten Internetanbindung sowie geeigneter Endgeräte obliegt dem Kunden.

---

## § 3 Vertragsschluss, Testphase

(1) Die Darstellung der Plattform und Tarife auf der Website stellt kein bindendes Angebot dar, sondern eine Aufforderung zur Abgabe eines Angebots.

(2) Die Tarife **Werkbank** und **Werkstatt** kann der Kunde online buchen: Er gibt sein Angebot ab, indem er das Buchungsformular auf `www.repair.dspatcha.com` ausfüllt und die Buchung im Bezahlschritt des Zahlungsdienstleisters über die Schaltfläche „Kostenpflichtig abonnieren" abschließt. Der Vertrag kommt mit Zugang der Buchungsbestätigung des Anbieters per E-Mail zustande, spätestens jedoch mit Bereitstellung der Zugangsdaten. Der Tarif **Filialnetz** wird auf Grundlage eines individuellen Angebots in Textform geschlossen.

(3) **Testphase:** Bei online gebuchten Tarifen beginnt der Vertrag mit einer **kostenlosen Testphase von vierzehn (14) Tagen** ab Vertragsschluss, sofern bei der Buchung im Rahmen einer Aktion (z. B. mit einem Aktionscode) keine längere Testphase angezeigt wird; in diesem Fall ist die in der Buchungszusammenfassung und in der Buchungsbestätigung genannte Testphase maßgeblich. Während der Testphase steht dem Kunden der volle Funktionsumfang des gebuchten Tarifs zur Verfügung. Kündigt der Kunde nicht während der Testphase, geht der Vertrag mit deren Ablauf automatisch in den kostenpflichtigen Tarif mit der gewählten Zahlweise über; die erste Zahlung wird mit Ablauf der Testphase fällig.

(4) **Sonderkündigungsrecht in der Testphase:** Der Kunde kann den Vertrag während der Testphase jederzeit ohne Einhaltung einer Frist mit sofortiger Wirkung kündigen; es entstehen keine Kosten. Maßgeblich ist der Zugang der Kündigung beim Anbieter innerhalb der Testphase. Wurde zum Zeitpunkt der Bearbeitung einer fristgerecht zugegangenen Kündigung bereits ein Entgelt eingezogen, erstattet der Anbieter dieses vollständig.

(5) Mit Vertragsschluss bestätigt der Kunde, Unternehmer i. S. d. § 14 BGB zu sein.

---

## § 4 Tarife, Preise, Zahlungsbedingungen

(1) Die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Preise ergeben sich aus der Preisliste:

| Tarif | Monatstarif (netto, zzgl. USt.) | Jahrestarif (netto, zzgl. USt.) | Zielgruppe |
|---|---|---|---|

| | | | |
|---|---|---|---|
| Werkbank | 53,90 € / Monat | 592,90 € / Jahr | Inhabergeführte Werkstatt, bis 2 Logins |
| Werkstatt | 97,90 € / Monat | 1.076,90 € / Jahr | Werkstatt ab 3 Mitarbeitern, 3–10 Logins |
| Filialnetz | 74,90 € / Filiale / Monat | auf Anfrage | Mehrfilialbetriebe ab 2 Standorten |

Für den Tarif **Filialnetz** gilt ein fester Preis pro Filiale ohne Mengenrabatt.

(2) Sämtliche in dieser Preisliste sowie unter `www.repair.dspatcha.com/preise` genannten Preise sind **Nettopreise** und verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

(3) Bei Wahl eines **Jahrestarifs** werden zwölf (12) Monate zum Preis von elf (11) Monaten berechnet; der Jahrespreis wird im Voraus für zwölf (12) Monate in Rechnung gestellt. Bei Wahl eines **Monatstarifs** erfolgt die Abrechnung monatlich im Voraus. Der jeweilige **Zahlungszeitraum** (Monat bzw. Jahr) beginnt mit Ablauf der Testphase bzw., ohne Testphase, mit Vertragsschluss; Folgezeiträume schließen sich jeweils an.

(4) Rechnungen werden elektronisch als PDF per E-Mail an die vom Kunden hinterlegte E-Mail-Adresse übermittelt und weisen die Umsatzsteuer gesondert aus. Bei Kunden mit Sitz in einem anderen EU-Mitgliedstaat, die eine gültige Umsatzsteuer-Identifikationsnummer angeben, erfolgt die Rechnungsstellung ohne Umsatzsteuer unter Hinweis auf die Steuerschuldnerschaft des Leistungsempfängers (Reverse Charge). Der Kunde stimmt dem elektronischen Rechnungsversand ausdrücklich zu.

(5) Bei online gebuchten Tarifen erfolgt die Zahlung per **SEPA-Lastschrift oder Kreditkarte** über den vom Anbieter eingesetzten Zahlungsdienstleister (Stripe). Das Entgelt wird jeweils zu Beginn eines Zahlungszeitraums fällig und automatisch eingezogen. Bei individuell vereinbarten Verträgen (z. B. Filialnetz) ist auch die Zahlung per **Überweisung** möglich; der Rechnungsbetrag ist dann innerhalb von **vierzehn (14) Tagen** ab Rechnungsdatum ohne Abzug fällig.

(6) Bei Zahlungsverzug ist der Anbieter berechtigt, Verzugszinsen i. H. v. neun (9) Prozentpunkten über dem Basiszinssatz (§ 288 Abs. 2 BGB) sowie eine Pauschale von 40,00 € (§ 288 Abs. 5 BGB) zu verlangen. Die Geltendmachung weiterer Schäden bleibt vorbehalten.

(7) **Sperrung bei Zahlungsverzug:** Befindet sich der Kunde mit der Zahlung von Beträgen in Höhe von mindestens zwei (2) Monatsentgelten in Verzug und hat der Anbieter den Kunden zuvor unter Setzung einer angemessenen Frist von mindestens vierzehn (14) Tagen erfolglos gemahnt, ist der Anbieter berechtigt, den Zugang zur Plattform zu sperren. Die Zahlungspflicht des Kunden bleibt während der Sperrung bestehen. Der gespeicherte Datenbestand bleibt für die Dauer der Sperrung erhalten.

(8) Der Anbieter ist berechtigt, die Preise einmal pro Kalenderjahr mit einer Ankündigungsfrist von **acht (8) Wochen** in Textform anzupassen. Bei einer Preiserhöhung von mehr als 5 % gegenüber dem zuletzt vereinbarten Preis steht dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht zum Wirksamkeitsdatum der Anpassung zu.

---

## § 5 Vertragslaufzeit, Kündigung

(1) Die Vertragslaufzeit entspricht nach Ablauf einer etwaigen Testphase (§ 3 Abs. 3) dem gewählten Zahlungszeitraum: **ein (1) Monat** (Monatstarif) oder **zwölf (12) Monate** (Jahrestarif).

(2) Der Vertrag verlängert sich automatisch um jeweils einen weiteren Zahlungszeitraum (Monat bzw. Jahr), sofern er nicht mit einer Frist von **einem (1) Monat zum Ende des laufenden Zahlungszeitraums** gekündigt wird. Dies gilt für Monats- und Jahrestarif gleichermaßen.

(3) Für die Einhaltung der Kündigungsfrist ist der Zugang der Kündigung beim Anbieter maßgeblich. Geht die Kündigung nach Ablauf der Frist zu, wird sie zum Ende des darauffolgenden Zahlungszeitraums wirksam. Das Sonderkündigungsrecht während der Testphase (§ 3 Abs. 4) bleibt unberührt.

(4) Die Kündigung kann vom Kunden über die Self-Service-Funktion in der Plattform (Einstellungen → Vertrag) oder in Textform an `info@repair.dspatcha.com` erfolgen. Der Anbieter bestätigt jede Kündigung unter Angabe des Wirksamkeitsdatums per E-Mail.

(5) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für den Anbieter insbesondere vor bei:

- a) wesentlichen Verstößen gegen § 7 (Pflichten des Kunden),
- b) Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden oder dessen Ablehnung mangels Masse,
- c) Zahlungsverzug nach § 4 Abs. 7 trotz Mahnung und nach Fristablauf.

(6) Jede Kündigung bedarf der Textform; eine über die Self-Service-Funktion der Plattform erklärte Kündigung genügt der Textform.

---

## § 6 Verfügbarkeit, Wartung, Service Level

(1) Der Anbieter stellt die Plattform mit einer Verfügbarkeit von **99,5 % im Jahresmittel** im Produktivsystem zur Verfügung.

(2) **Nicht in die Verfügbarkeit eingerechnet** werden:

- a) angekündigte Wartungsfenster (in der Regel werktags zwischen 22:00 und 06:00 Uhr MEZ/MESZ),
- b) Ausfälle aufgrund höherer Gewalt, DDoS-Angriffe oder vergleichbarer, vom Anbieter nicht zu vertretender Ereignisse,
- c) Ausfälle durch Drittsysteme außerhalb der Kontrolle des Anbieters (z. B. Internetanbindung des Kunden, Drittdienste wie Mailjet, Stripe, Zahlungsdienstleister, Cloud-Infrastrukturanbieter).

(3) Wartungsarbeiten werden nach Möglichkeit mit einer Vorlaufzeit von vierundzwanzig (24) Stunden in der Plattform oder per E-Mail angekündigt. Notwendige Sicherheits-Updates können auch ohne Vorankündigung durchgeführt werden.

(4) Die Plattform wird in Rechenzentren in **Deutschland** betrieben. Eingesetzte Hosting-Dienstleister werden im Auftragsverarbeitungsvertrag (§ 9) gelistet.

---

## § 7 Pflichten des Kunden

(1) Der Kunde ist verpflichtet,

- a) Zugangsdaten geheim zu halten und gegen Zugriff Dritter zu schützen,
- b) den Zugang ausschließlich durch berechtigte Mitarbeiter und im Rahmen des gebuchten Tarifs zu nutzen,
- c) den Anbieter unverzüglich zu informieren, wenn der Verdacht besteht, dass Zugangsdaten kompromittiert wurden,
- d) keine rechtswidrigen Inhalte über die Plattform zu speichern oder zu verbreiten,
- e) keine Maßnahmen zu ergreifen, die die Stabilität, Sicherheit oder Integrität der Plattform gefährden (insbesondere keine automatisierten Abfragen außerhalb dokumentierter Schnittstellen, keine Penetrationstests ohne vorherige schriftliche Zustimmung, kein Reverse Engineering),
- f) seinen gesetzlichen Aufbewahrungspflichten gemäß § 257 HGB und § 147 AO eigenverantwortlich nachzukommen (siehe § 10).

(2) Bei einem Verstoß gegen Abs. 1 lit. d oder e ist der Anbieter berechtigt, betroffene Inhalte unverzüglich zu sperren oder den Zugang temporär zu deaktivieren. Der Anbieter wird den Kunden hierüber informieren, sofern dies nicht aus rechtlichen oder sicherheitstechnischen Gründen unterbleiben muss.

(3) Der Kunde ist für die von ihm und seinen Mitarbeitern in die Plattform eingestellten Inhalte und für die rechtmäßige Verarbeitung der Daten seiner Endkunden allein verantwortlich.

---

## § 8 Nutzungsrechte

(1) Der Anbieter räumt dem Kunden für die Vertragslaufzeit ein **nicht ausschließliches, nicht unterlizenzierbares und nicht übertragbares Recht** ein, die Plattform vertragsgemäß zu nutzen.

(2) Eine darüber hinausgehende Nutzung, insbesondere Vervielfältigung, Bearbeitung, Dekompilierung (außerhalb des § 69e UrhG) oder Bereitstellung an Dritte, ist untersagt.

(3) Vom Kunden eingestellte Inhalte (insbesondere Stammdaten, Auftragsdaten, Endkundendaten, Logos, Texte) verbleiben im Eigentum des Kunden. Der Kunde räumt dem Anbieter ein einfaches, auf die Vertragslaufzeit beschränktes Nutzungsrecht zur Erbringung der vertraglichen Leistungen ein.

---

## § 9 Datenschutz, Auftragsverarbeitung

(1) Der Anbieter verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich gemäß den Bestimmungen der DSGVO und des BDSG.

(2) Soweit der Anbieter im Auftrag des Kunden personenbezogene Daten von dessen Endkunden verarbeitet, schließen die Parteien zusätzlich zu diesen AGB einen **Vertrag zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO (AVV)** ab. Der AVV ist über die Plattform abrufbar und ist Bestandteil des Vertrags.

(3) Die eingesetzten Subunternehmer (insbesondere Hetzner Online GmbH für Hosting, Mailjet SAS für Transaktions-E-Mails, Stripe Payments Europe Ltd. für Zahlungsabwicklung) werden im AVV gelistet. Der Anbieter wird den Kunden über beabsichtigte Änderungen rechtzeitig informieren; das Widerspruchsrecht nach Art. 28 Abs. 2 DSGVO bleibt unberührt.

(4) Die Verarbeitung der Plattformdaten erfolgt grundsätzlich innerhalb der EU/des EWR.

---

## § 10 Datenexport, Datenrückgabe, Aufbewahrungspflichten

(1) Der Kunde kann während der Vertragslaufzeit jederzeit **strukturierte Datenexporte** (CSV, JSON, ZUGFeRD-Rechnungen, PDF) seiner Daten über die Plattform abrufen.

(2) **Pflicht des Kunden:** Der Kunde ist nach § 257 HGB und § 147 AO verpflichtet, steuerlich und handelsrechtlich relevante Daten **zehn (10) Jahre** aufzubewahren. Diese Aufbewahrungspflicht trifft ausschließlich den Kunden als Verantwortlichen i. S. d. DSGVO und Steuerpflichtigen. Der Anbieter erfüllt diese Pflicht nicht stellvertretend.

(3) **Datenexport bei Vertragsende:** Der Anbieter stellt dem Kunden für einen Zeitraum von **dreißig (30) Tagen ab Vertragsende** die Möglichkeit zum Export sämtlicher Daten in einem maschinenlesbaren Format zur Verfügung. Der Kunde ist gehalten, vor Vertragsende einen vollständigen Export vorzunehmen.

(4) **Datenlöschung:** Nach Ablauf der Frist gemäß Abs. 3 ist der Anbieter berechtigt und verpflichtet, sämtliche personenbezogenen Daten des Kunden und dessen Endkunden zu löschen, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten des Anbieters entgegenstehen.

(5) Auf Wunsch des Kunden stellt der Anbieter gegen Aufwandsentschädigung gemäß aktueller Preisliste auch über den Zeitraum nach Abs. 3 hinaus einen Datenexport bereit, sofern dies technisch noch möglich ist.

---

## § 11 Gewährleistung

(1) Der Anbieter gewährleistet, dass die Plattform im Wesentlichen den vertraglich vereinbarten Eigenschaften entspricht. Eine darüber hinausgehende Gewährleistung, insbesondere für die Eignung für einen bestimmten Zweck, wird nicht übernommen.

(2) Mängel sind vom Kunden in Textform unter Beschreibung der Symptome zu rügen. Der Anbieter wird Mängel innerhalb angemessener Frist beseitigen.

(3) Bei der Plattform handelt es sich um Standard-Software. Geringfügige Abweichungen oder solche Fehler, die die Nutzung nicht erheblich beeinträchtigen, gelten nicht als Mangel.

(4) Die Mietminderung gemäß § 536 BGB wird auf den Fall der vollständigen Unbenutzbarkeit der Plattform beschränkt. Eine Aufrechnung gegen den Mietzinsanspruch ist nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen zulässig.

---

## § 12 Haftung

(1) Der Anbieter haftet **unbeschränkt** für Schäden aus

- a) der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer schuldhaften Pflichtverletzung des Anbieters oder eines seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruht,
- b) Vorsatz und grober Fahrlässigkeit des Anbieters oder eines seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen,
- c) Schäden im Rahmen einer Garantiezusage,
- d) der Verletzung des Datenschutzes nach Art. 82 DSGVO,
- e) zwingender gesetzlicher Haftung, insbesondere nach dem Produkthaftungsgesetz.

(2) Bei einer leicht fahrlässigen Verletzung **wesentlicher Vertragspflichten** (Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf – „Kardinalpflichten") ist die Haftung des Anbieters auf den **vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden** begrenzt.

(3) Eine darüber hinausgehende Haftung, insbesondere für mittelbare Schäden, entgangenen Gewinn, Datenverlust (siehe Abs. 4) und sonstige Folgeschäden, ist ausgeschlossen.

(4) **Datenverlust:** Die Haftung für Datenverlust ist auf den Aufwand begrenzt, der bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Datensicherung durch den Kunden zur Wiederherstellung der Daten typischerweise eingetreten wäre. Der Kunde ist gehalten, regelmäßige Exporte gemäß § 10 Abs. 1 vorzunehmen.

(5) Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen des Anbieters.

---

## § 13 Vertraulichkeit

(1) Die Parteien verpflichten sich, alle vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei vertraulich zu behandeln und nur zur Erfüllung des Vertrags zu verwenden.

(2) Diese Pflicht besteht über das Vertragsende hinaus für **drei (3) Jahre** fort.

(3) Der Anbieter ist berechtigt, den Kunden mit Firmenname und Logo als Referenzkunden zu nennen, sofern der Kunde dem nicht in Textform widersprochen hat.

---

## § 14 Änderungen der AGB

(1) Der Anbieter ist berechtigt, diese AGB mit einer Vorankündigungsfrist von **sechs (6) Wochen** in Textform zu ändern.

(2) Die Änderungen gelten als angenommen, wenn der Kunde ihnen nicht innerhalb von sechs (6) Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung in Textform widerspricht. Auf diese Folge wird der Kunde in der Änderungsmitteilung gesondert hingewiesen.

(3) Widerspricht der Kunde, ist der Anbieter berechtigt, das Vertragsverhältnis zum Wirksamkeitsdatum der Änderung außerordentlich zu kündigen.

---

## § 15 Schlussbestimmungen

(1) Erfüllungsort für alle Leistungen aus diesem Vertrag ist der Sitz des Anbieters.

(2) Es gilt das **Recht der Bundesrepublik Deutschland** unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).

(3) Ausschließlicher **Gerichtsstand** für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist – sofern der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist – **Berlin**. Der Anbieter ist berechtigt, den Kunden auch an dessen allgemeinem Gerichtsstand zu verklagen.

(4) Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung ist durch eine wirksame Bestimmung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

(5) **Vertragsübertragung:** Der Anbieter ist berechtigt, sämtliche Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag ohne gesonderte Zustimmung des Kunden auf einen Dritten zu übertragen, wenn

- a) es sich bei dem Dritten um ein mit dem Anbieter verbundenes Unternehmen i. S. d. §§ 15 ff. AktG handelt oder um eine Gesellschaft, an der der Anbieter mehrheitlich beteiligt ist oder die der Anbieter kontrolliert (insbesondere bei Umwandlung des Einzelunternehmens in eine Kapitalgesellschaft), oder
- b) die Übertragung im Rahmen einer Umwandlung nach dem Umwandlungsgesetz oder eines Asset-Deals im Zuge eines Unternehmensverkaufs erfolgt und der übernehmende Rechtsträger sämtliche Pflichten aus diesem Vertrag in unveränderter Form übernimmt.

Der Anbieter wird den Kunden über die Übertragung mit einer Frist von **vier (4) Wochen** in Textform informieren. Dem Kunden steht im Fall einer Übertragung nach lit. b ein Sonderkündigungsrecht zum Wirksamkeitsdatum der Übertragung zu. Eine Übertragung durch den Kunden bedarf der vorherigen Zustimmung des Anbieters in Textform.

(6) Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Textform. Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Textformerfordernisses.

---

**repair dspatcha** Berlin, 02.06.2026