

## Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Nutzung des FLÜWO-Mieterportals

Die FLÜWO Bauen Wohnen eG hat für ihre Mieter und Mitglieder das FLÜWO-Mieterportal eingerichtet, das sowohl als Internet- als auch als Applösung zugänglich ist.

### Was ist das FLÜWO-Mieterportal und welche Dienstleistungen bietet dieser Service?

Dieses Portal eröffnet Mietern nach der Registrierung einen Kommunikationsweg, welchen diese rund um die Uhr nutzen können. Schnell, unkompliziert, ohne Wartezeit und ohne Anruf, Mail oder Brief sind u. a. folgende Dinge möglich:

- Direkte Kommunikation mit Ihren FLÜWO-Ansprechpartnern
- Dokumente wie Mietvertrag oder Nebenkostenabrechnung jederzeit einsehen
- Herunterladen von vorgefertigten Formularen wie z. B. ein SEPA-Lastschriftmandat
- Einsehen aktueller Vertragsdaten (Miet-/Nutzungsgebühr, Geschäftsanteile)
- Aktualisierung Ihrer persönlichen Daten (Telefonnummer, E-Mail-Adresse usw.)
- Abgabe von Wünschen/Schadensmeldungen/Beschwerden

Der Mieter nimmt am Portal teil. Er empfängt u. a. Nachrichten, Nebenkostenabrechnungen sowie vertraglich relevante Dokumente über dieses Mieterportal. Seine Kommunikation mit der FLÜWO wie z. B. die Abgabe von Schadensmeldungen wird er über das Portal durchführen. Über sämtliche im Portal neu eingestellte Informationen wird der Mieter auf Wunsch auf elektronischem Weg informiert. Er verpflichtet sich, diese zeitnah, mindestens monatlich abzurufen.

Den persönlichen Teilnahmecode für die Registrierung erhält der Mieter mit dem von der FLÜWO unterschriebenen Exemplar des Miet-/Nutzungsvertrags.

Für das Mieterportal gelten die nachfolgenden **Bedingungen**:

### § 1 Mieterportal

Die FLÜWO betreibt im Internet das Mieterportal unter <https://fluewo-crmportal.aareon.com/site/mieterlogin/anmeldung>. Die Plattform ermöglicht es Mietern, wie oben dargestellt mit dem Vermieter zu kommunizieren und Dokumente entgegenzunehmen, zu speichern und herunterzuladen. Der Mieter kann ebenfalls Dokumente zur Verfügung stellen oder Meldungen abgeben. Die Parteien können untereinander Nachrichten austauschen. Darüber hinaus dient das Portal der Information. Über diesen Zugriff können Mieter außerdem weitere Informationen wie Mietvertragsdaten einsehen und selbst aktiv werden wie z. B. Formulare ausdrucken.

Die nachfolgenden Bedingungen gelten im Hinblick auf die Nutzung des Mieterportals ausschließlich.

### § 2 Registrierung / Pflichten des Mieters

1. Die Nutzung des Mieterportals bedarf einer vorherigen Registrierung des Mieters, die online über das Mieterportal oder per App vorgenommen werden kann. Der Mieter kann sich unter Angabe seiner persönlichen Zugangsnummer (Berechtigungscodes), einer gültigen E-Mail-Adresse als Benutzername und eines selbst generierten Passworts online registrieren. Die persönliche Zugangsnummer wird dem Mieter von der FLÜWO zugesendet. Etwaige Eingabefehler während der Registrierung kann der Mieter bei der abschließenden Bestätigung erkennen und mit Hilfe der Lösch- und Änderungsfunktion vor Absendung des Registrierungsantrages korrigieren.
2. Nach der Eingabe der persönlichen Daten des Mieters in das entsprechende Anmeldeformular erhält der Mieter eine E-Mail mit einem Aktivierungslink an die angegebene E-Mail-Adresse. Nach Betätigung des Aktivierungslinks ist der Mieter für das Portal registriert und kann sich mit seinem Benutzernamen und Passwort auf dem Mieterportal anmelden.
3. Der Mieter kann sein Passwort jederzeit ändern.

4. Alle Logins sind individualisiert und dürfen nur vom jeweils berechtigten Nutzer verwendet werden. Der Mieter ist verpflichtet, seinen Benutzernamen und das Passwort vor dem Zugriff durch unberechtigte Dritte geschützt aufzubewahren und diese Angaben nicht an Dritte weiterzugeben. Insbesondere hat der Mieter die FLÜWO unverzüglich darüber in Kenntnis zu setzen, wenn er vermutet, dass unberechtigte Dritte von seinem Passwort Kenntnis erlangt haben. Der Mieter hat sein Passwort unverzüglich zu ändern, wenn er den Verdacht hat, dass eine unbefugte Person in den Besitz von Benutzernamen und Passwort gekommen sein könnte. Durch die Änderung des Passwortes wird das bisherige Passwort ungültig. Aus Sicherheitsgründen muss das Passwort die folgenden Anforderungen erfüllen: Das Passwort muss eine Länge von mindestens acht Stellen haben sowie zwei Ziffern und Groß-/Kleinschreibung enthalten.
5. Der Mieter ist verpflichtet, Änderungen über seine persönlichen Angaben (z. B. E-Mail-Adresse, Telefonnummer) unverzüglich im Mieterportal zu aktualisieren.
6. Der Mieter wird keine Informationen mit rechts- oder sittenwidrigen Inhalten an das Portal übermitteln oder in dieses über den Account einstellen und/oder auf solche Informationen hinweisen/diese verlinken. Dazu zählen vor allem Informationen, die im Sinne der §§ 130, 130a und 131 StGB der Volksverhetzung dienen, zu Straftaten anleiten oder Gewalt verherrlichen oder verharmlosen, anstößig sind, im Sinne des § 184 StGB pornografisch sind, geeignet sind, Kinder oder Jugendliche sittlich schwer zu gefährden oder in ihrem Wohl zu beeinträchtigen oder das Ansehen Dritter schädigen können. Darüber hinaus sind die Urheber- und Marken-, Patent-, Namens- und Kennzeichenrechte sowie sonstigen gewerblichen Schutzrechte und Persönlichkeitsrechte Dritter zu beachten.
7. Die FLÜWO ist berechtigt, den Zugang aus sachlichen Gründen, insbesondere bei auf Tatsachen beruhendem Verdacht auf missbräuchliche Nutzung, für einen angemessenen Zeitraum zu sperren.
8. Mit dem Einstellen von Daten räumt der Nutzer der FLÜWO ein zeitlich und räumlich unbeschränktes, unentgeltliches Nutzungsrecht zum Zwecke der Durchführung und Verwaltung des Mietverhältnisses ein.

### **§ 3 Verfügbarkeit des Mieterportals, Informationen**

1. Aus technischen Gründen (insbesondere zu Wartungszwecken und bei Störungen) kann es vorkommen, dass das Mieterportal zeitlich und/oder inhaltlich nur eingeschränkt oder gar nicht genutzt werden kann. Dies gilt insbesondere, wenn Störungen vorliegen, die außerhalb der Betriebssphäre der FLÜWO liegen. Eine jederzeitige Verfügbarkeit des Portals ist daher von der FLÜWO nicht geschuldet. Die Parteien sind sich außerdem darüber einig, dass die Datenkommunikation über das Internet nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht fehlerfrei und/oder jederzeit verfügbar gewährleistet werden kann. Eine Übertragung der vom Mieter angegebenen Daten erfolgt jedoch stets verschlüsselt.
2. Der Mieter wird wichtige Informationen, die er im Rahmen des Mieterportals hinterlegt oder gespeichert hat, anderweitig zu sichern, da die ständige Abrufbarkeit dieser Informationen über das Mieterportal nicht gewährleistet werden kann.
3. Kosten werden für die Nutzung des Mieterportals nicht erhoben.

### **§ 4 Dauer des Zugriffs auf das Mieterportal**

1. Der Zugriff auf das Portal endet 12 Monate nach Ende des Mietverhältnisses.
2. Die Daten und Dokumente können in einer technisch üblichen Form aus dem Portal exportiert bzw. als Dateien heruntergeladen werden. Der Mieter verpflichtet sich, vor Ablauf der Zugriffsberechtigung sämtliche Daten und Dokumente herunterzuladen und zu sichern. Die FLÜWO wird jedoch soweit möglich auf Anfrage auch nach diesem Zeitpunkt in angemessenem Umfang Dokumente zur Verfügung stellen.