Bedingungen für Organisationen

Heldenarbeit – ein Angebot der perScience GmbH – für alle, die eine Organisation anlegen

Version 5.3 – Stand 03.11.2026. Vertrag erst beim Anlegen einer Organisation; auch Privatpersonen; kein Vertrag zur Auftragsverarbeitung (Heldenarbeit ist für die Daten der Freiwilligen selbst verantwortlich).

Teil A – Bedingungen für Organisationen

§ 1 Geltungsbereich, Vertragsbestandteile

(1) Diese Bedingungen gelten für alle Verträge zwischen der perScience GmbH, Hinsbeker Berg 37, 22399 Hamburg, Amtsgericht Hamburg HRB 101709, die die Plattform unter der Marke „Heldenarbeit“ betreibt (nachfolgend „Heldenarbeit“), und den Organisationen, die auf der Plattform unter app.heldenarbeit.de (nachfolgend „Plattform“) angelegt werden (nachfolgend „Organisation“). Sie ergänzen die Allgemeinen Nutzungsbedingungen, die für jedes Konto gelten; für die Organisation gehen diese Bedingungen vor.

(2) Vertragsbestandteile sind in folgender Rangfolge:

1. individuell vereinbarte Regelungen, insbesondere ein Angebot für den Tarif Heldenreich,
2. das Preisverzeichnis (Anlage 2) in der bei Vertragsschluss bzw. nach § 10 wirksam geänderten Fassung,
3. die Leistungsbeschreibung (Anlage 1),
4. diese Bedingungen,
5. die Allgemeinen Nutzungsbedingungen.

(3) Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Geschäftsbedingungen der Organisation werden nicht Vertragsbestandteil, auch wenn Heldenarbeit ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.

(4) Für Freiwillige gelten allein die Allgemeinen Nutzungsbedingungen. Sie begründen keine Rechte oder Pflichten der Organisation gegenüber Heldenarbeit.

§ 2 Vertragspartner

(1) Eine Organisation kann jede:r volljährige Nutzer:in mit Konto anlegen – für einen Verein, einen Verband, ein Unternehmen, eine Kirchengemeinde, eine öffentliche Stelle oder als Privatperson, z. B. für ein Nachbarschafts- oder Familienfest. Die Plattform richtet sich an Organisationen in Deutschland; Leistung, Support und Vertragssprache sind deutsch. Für Organisationen mit Sitz im EU-Ausland gelten dieselben Bedingungen; die Umsatzsteuer wird nach den gesetzlichen Vorschriften berechnet.

(2) Wer eine Organisation für eine andere Person oder Einrichtung anlegt, versichert, zu deren Vertretung berechtigt zu sein, und gibt Namen und Rechtsform an.

(3) Handelt die Organisation als Verbraucher:in im Sinne des § 13 BGB (Privatperson zu privaten Zwecken), gelten zusätzlich die mit „Verbraucher:innen“ gekennzeichneten Regelungen, insbesondere das Widerrufsrecht nach § 3a und die Kündigung über die Kündigungsschaltfläche nach § 11 Abs. 2.

(4) Sind Angaben nach Absatz 2 wesentlich unzutreffend und berichtigt die Organisation sie nicht innerhalb von 14 Tagen nach Aufforderung, kann Heldenarbeit den Vertrag fristlos kündigen. Bis dahin entstandene Vergütungsansprüche bleiben unberührt.

§ 3 Vertragsschluss beim Anlegen einer Organisation

(1) Die Darstellung der Tarife auf heldenarbeit.de ist kein bindendes Angebot.

(2) Der kostenpflichtige Vertrag kommt nicht schon mit der Registrierung des Kontos zustande, sondern erst, wenn eine Organisation angelegt wird – direkt nach der Registrierung oder später. Beim Anlegen

1. wählt die Organisation einen Tarif (Heldenstart, Heldenblick oder Heldenwirkung),
2. gibt sie Namen, Rechtsform bzw. „Privatperson“, Anschrift und Rechnungsdaten an,
3. bestätigt die anlegende Person, dass sie Verantwortung für die Sicherheit und die Daten der Freiwilligen übernimmt und mit der Aufbewahrung der Veranstaltungs-Eckdaten als Einsatzhistorie der Freiwilligen einverstanden ist (§ 16 Abs. 6),
4. erhält sie vor dem Absenden diese Bedingungen mit der Leistungsbeschreibung (Anlage 1), dem Preisverzeichnis (Anlage 2) und – für Verbraucher:innen – der Widerrufsbelehrung (Anlage 3) zum Lesen und als PDF zum Speichern,
5. bestätigt sie durch Anklicken, dass sie diese Bedingungen mit den Anlagen akzeptiert,
6. verlangen Verbraucher:innen gegebenenfalls ausdrücklich, dass Heldenarbeit vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Leistung beginnt, und

7. sieht sie unmittelbar vor der Schaltfläche, klar und hervorgehoben, eine Zusammenfassung mit Tarif und enthaltenen Auswertungen, Grundgebühr je Monat, enthaltenen Einsätzen, Preis je weiterem Einsatz, Zahlung bei Einrichtung, Abrechnungsweise, unbestimmter Laufzeit und Kündigungsmöglichkeit.

Vor dem Absenden kann die Organisation ihre Eingaben prüfen und mit den üblichen Eingabefunktionen berichtigen.

(3) Mit Betätigen der Schaltfläche „Zahlungspflichtig bestellen“ gibt die Organisation ein verbindliches Angebot ab und wird zur Einrichtung der Zahlungsart zum Zahlungsdienstleister Mollie weitergeleitet. Der Vertrag kommt zustande, wenn die Einrichtung der Zahlungsart bestätigt ist und Heldenarbeit die Organisation freischaltet; das geschieht automatisch. Heldenarbeit bestätigt den Vertragsschluss unverzüglich per E-Mail mit diesen Bedingungen und den Anlagen als PDF sowie – bei Verbraucher:innen – mit dem Verlangen, vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Leistung zu beginnen.

(4) Ab Vertragsschluss sind die Zahlung bei Einrichtung, die Grundgebühr des gewählten Tarifs und jeder berechnungspflichtige Einsatz nach dem Preisverzeichnis zu vergüten. Eintragungen, die vor Beginn des Zeitfensters storniert werden, werden nicht berechnet; so kann die Organisation Veranstaltungen vor dem Start kostenfrei ausprobieren.

(5) Der Tarif Heldenreich wird ausschließlich auf Grundlage eines individuellen Angebots vereinbart.

(6) Vertragssprache ist Deutsch. Heldenarbeit speichert den Vertragstext mit Zeitpunkt und Fassung der Zustimmung; die jeweils aktuelle Fassung ist unter https://app.heldenarbeit.de/api/legal/org-terms.pdf als PDF abrufbar und auf heldenarbeit.de verlinkt.

§ 3a Widerrufsrecht für Verbraucher:innen

(1) Verbraucher:innen haben ein Widerrufsrecht nach Maßgabe der Widerrufsbelehrung (Anlage 3).

(2) Verlangen Verbraucher:innen ausdrücklich, dass Heldenarbeit vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Leistung beginnt, schulden sie im Fall des Widerrufs Wertersatz für die bis dahin erbrachten Leistungen (§ 357a Abs. 2 BGB), also anteilige Grundgebühr und angefallene Einsätze.

§ 4 Leistungen von Heldenarbeit

(1) Heldenarbeit stellt der Organisation die Plattform als Software-as-a-Service über das Internet zur Verfügung. Umfang und Beschaffenheit ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung (Anlage 1) und dem gebuchten Tarif.

(2) Heldenarbeit ist technischer Dienstleister. Heldenarbeit wählt keine Freiwilligen aus und wird nicht Partei der Vereinbarungen zwischen Organisation und Freiwilligen; Freiwillige wählen Aufgaben und Zeitfenster selbst.

(3) Heldenarbeit darf die Plattform aus triftigem Grund ändern, insbesondere wegen technischer Weiterentwicklung, zur Gewährleistung der Sicherheit, wegen Rechtsänderungen oder wegen des Wegfalls von Leistungen Dritter, soweit die Änderung für die Organisation zumutbar ist. Die in Anlage 1 Ziffer 1 genannten Grundfunktionen werden ohne Zustimmung der Organisation nicht entfernt. Änderungen, die die Nutzung nicht nur unerheblich einschränken, kündigt Heldenarbeit mindestens sechs Wochen im Voraus in Textform an; die Organisation kann in diesem Fall zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens außerordentlich kündigen. Gegenüber Verbraucher:innen erfolgen Änderungen nur unter den Voraussetzungen des § 327r BGB und ohne zusätzliche Kosten; beeinträchtigt eine Änderung die Nutzung mehr als unerheblich, informiert Heldenarbeit rechtzeitig vorher auf einem dauerhaften Datenträger, und die Verbraucher:in kann den Vertrag innerhalb von 30 Tagen nach Zugang der Information bzw. nach der Änderung, je nachdem, was später eintritt, unentgeltlich kündigen.

§ 5 KI-gestützte Funktionen

(1) Soweit Heldenarbeit KI-Funktionen anbietet, erzeugt die Plattform auf Grundlage der Eingaben der Organisation mithilfe künstlicher Intelligenz (Google Gemini) Vorschläge für Aufgaben, Aufgabenbeschreibungen, Orte und Zeitfenster. Diese Vorschläge sind in der Plattform als KI-Vorschläge gekennzeichnet; soweit gesetzlich erforderlich, werden sie zusätzlich maschinenlesbar gekennzeichnet. Vor der ersten Nutzung informiert die Plattform die handelnde Person über den Datenfluss; sie kann KI-Funktionen für sich ablehnen. Heldenarbeit kann KI-Funktionen vorübergehend oder dauerhaft abschalten; ein Anspruch auf KI-Funktionen besteht nicht.

(2) KI-Vorschläge können unvollständig, unzutreffend oder für den konkreten Einsatz ungeeignet sein. Die Organisation prüft jeden Vorschlag vor der Veröffentlichung eigenverantwortlich, insbesondere auf sicherheits- und rechtsrelevante Aspekte (z. B. Aufsichtspflichten, Umgang mit Lebensmitteln und Alkohol, Jugendschutz, Arbeitsschutz, erforderliche Qualifikationen). Mit der Veröffentlichung macht sich die Organisation den Inhalt zu eigen.

(3) Die Organisation gibt in KI-Funktionen keine personenbezogenen Daten von Freiwilligen, keine besonderen Kategorien personenbezogener Daten (Art. 9 DSGVO) und personenbezogene Daten Dritter nur ein, soweit dies für die Planung erforderlich ist.

§ 6 Pflichten der Organisation

(1) Für die Konten der Admins und Teammitglieder gelten die Allgemeinen Nutzungsbedingungen, insbesondere zur Geheimhaltung der Zugangsdaten. Die Organisation nimmt nur Personen in ihr Orga-Team auf, die für sie tätig sind, und vergibt Rechte nur im erforderlichen Umfang. Insbesondere das Recht, Veranstaltungen zu veröffentlichen, Tarife zu buchen, Abrechnungsdaten zu ändern oder die Organisation zu löschen, erhalten nur Personen, die dazu befugt sind. Die Organisation ist für Handlungen ihrer Admins und Teammitglieder verantwortlich; dazu gehören auch Kosten aus Veranstaltungen, die diese veröffentlichen. Teammitglieder, die nicht mehr für die Organisation tätig sind, entfernt sie unverzüglich.

(2) Die Organisation ist für die von ihr eingestellten Inhalte und für die Durchführung ihrer Veranstaltungen allein verantwortlich. Dazu gehören insbesondere Einweisung, Aufsicht, Arbeits- und Gesundheitsschutz, Versicherungsschutz der Freiwilligen, die Einhaltung des Jugendschutzes sowie gegebenenfalls die Abfrage eines Mindestalters oder der Zustimmung der Erziehungsberechtigten.

(3) Die Plattform dient der Koordination unentgeltlichen Engagements. Die Organisation nutzt sie nicht zur Anbahnung oder Durchführung von Arbeits- oder sonstigen entgeltlichen Beschäftigungsverhältnissen.

(4) Die Organisation nutzt die Daten der Freiwilligen, die sie über die Plattform erhält, nur zur Koordination ihrer Veranstaltungen und beachtet dabei das Datenschutzrecht (§ 16).

(5) Die Organisation erzeugt keine Einsätze, die nicht auf der freien Entscheidung einer realen Person beruhen.

(6) Die Organisation hält Namen, Anschrift, Rechnungsdaten und Zahlungsart aktuell.

§ 7 Sperrung von Inhalten

Für Meldungen rechtswidriger Inhalte und Moderationsentscheidungen gilt § 8 der Allgemeinen Nutzungsbedingungen. Heldenarbeit kann einzelne Inhalte, Veranstaltungen oder Teammitglieder vorübergehend sperren, wenn konkrete Anhaltspunkte bestehen, dass sie gegen Gesetze oder diese Bedingungen verstoßen, und informiert die Organisation unverzüglich unter Angabe des Grundes. Die Sperre ist auf das erforderliche Maß zu beschränken und aufzuheben, sobald der Grund entfallen ist.

§ 8 Preise, Abrechnung, Zahlung

(1) Es gelten die Preise des Preisverzeichnisses (Anlage 2). Alle Preise sind Bruttopreise und enthalten die gesetzliche Umsatzsteuer von derzeit 19 %.

(2) Abgerechnet wird einmal im Monat. Abrechnungsmonat ist der Kalendermonat (Anlage 2 Ziffer 4 Abs. 2). Am ersten Tag jedes Kalendermonats stellt Heldenarbeit eine Monatsrechnung über

1. die **Grundgebühr** (Heldenblick, Heldenwirkung) des laufenden Kalendermonats, im Voraus, und
2. die **Einsätze** des Vormonats, soweit sie die im Tarif enthaltenen Einsätze und ein vorhandenes Einsatzguthaben übersteigen, nachträglich.

Abweichend davon wird die Grundgebühr für den Kalendermonat des Vertragsschlusses bei Vertragsschluss anteilig nach Tagen erhoben (Anlage 2 Ziffer 2), bei einem Wechsel in einen höheren Tarif für den Kalendermonat des Wechsels die anteilige Differenz (§ 9 Abs. 1); über diese Zahlungen stellt Heldenarbeit jeweils eine eigene Rechnung. Jede Rechnung weist Nettobeträge und Umsatzsteuer gesondert aus; die Monatsrechnung enthält einen Einsatznachweis, die Zählung ist zudem im Konto einsehbar. Der Rechnungsbetrag kann aus Rundungsgründen um bis zu 1 Cent von der Summe der Bruttopreise abweichen; maßgeblich ist der Rechnungsbetrag. Ergibt die Monatsrechnung keinen zu zahlenden Betrag, wird nichts eingezogen.

(3) Die Organisation ist damit einverstanden, dass Rechnungen elektronisch per E-Mail an die Admins der Organisation übermittelt und im Konto bereitgestellt werden.

(4) Die Monatsrechnung wird drei Kalendertage nach Zugang fällig und in einer Zahlung über den eingerichteten Zahlungsweg (SEPA-Lastschrift oder Kreditkarte) eingezogen. Bei SEPA-Lastschrift gilt die Rechnung als Vorabankündigung (Pre-Notification); die Frist hierfür wird auf drei Kalendertage verkürzt. Die Zahlung bei Einrichtung und die Zahlung bei einem Wechsel in einen höheren Tarif (Absatz 2, Anlage 2 Ziffer 2) werden sofort über den Zahlungsweg eingezogen. Die Zahlungsabwicklung erfolgt über den Zahlungsdienstleister Mollie B.V., Amsterdam. Öffentliche Auftraggeber können nach gesonderter Vereinbarung per Überweisung mit einem Zahlungsziel von 14 Tagen zahlen.

(5) Kosten, die durch eine von der Organisation zu vertretende Rücklastschrift oder fehlgeschlagene Kartenzahlung entstehen, trägt die Organisation.

(6) Einwendungen gegen eine Rechnung erhebt die Organisation innerhalb von sechs Wochen nach Zugang in Textform. Unterlässt sie dies, gilt die Rechnung als genehmigt; die Organisation kann auch danach eine Berichtigung verlangen, muss dann aber die Unrichtigkeit nachweisen. Heldenarbeit weist in jeder Rechnung auf diese Frist und die Folgen ihres Versäumens hin.

(7) Gerät die Organisation in Zahlungsverzug, gelten die gesetzlichen Regelungen. Heldenarbeit kann nach erfolgloser Mahnung mit einer Frist von 14 Tagen das Veröffentlichen neuer Veranstaltungen sperren. Bereits veröffentlichte Veranstaltungen und die Eintragungen der Freiwilligen bleiben davon unberührt.

(8) Die Organisation kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Dies gilt nicht für Gegenansprüche aus demselben Vertragsverhältnis, insbesondere wegen Mängeln.

(9) Gutscheincodes, die Heldenarbeit ausgibt, werden beim Anlegen der Organisation oder bei der Tarifwahl eingelöst und gewähren den auf dem Gutschein genannten Vorteil (z. B. kostenfreie Monate eines Tarifs oder ein Einsatzguthaben). Sie sind nicht übertragbar, nicht in Geld auszahlbar und gelten nur für die angegebene Dauer.

§ 9 Tarifwechsel

(1) Ein Wechsel in einen höheren Tarif erfolgt im Konto über die Schaltfläche „Tarif kostenpflichtig wechseln“ nach Anzeige einer Zusammenfassung wie in § 3 Abs. 2 Nr. 7 und wird mit Betätigen der Schaltfläche und Bestätigung der Zahlung sofort wirksam; Heldenarbeit bestätigt ihn per E-Mail. Für den laufenden Kalendermonat wird sofort nur die Differenz zwischen der Grundgebühr des neuen Tarifs und der für diesen Monat bereits gezahlten oder berechneten Grundgebühr des bisherigen Tarifs erhoben, anteilig für die verbleibenden Tage einschließlich des Wechseltags (Anlage 2 Ziffer 2 Abs. 3). Ab dem folgenden Kalendermonat wird die Grundgebühr des neuen Tarifs mit der Monatsrechnung erhoben. Die enthaltenen Einsätze des neuen Tarifs gelten für den laufenden Kalendermonat in voller Höhe. Für den bisherigen Tarif bereits gezahlte Grundgebühren werden nicht erstattet, sondern auf die Differenz angerechnet.

(2) Ein Wechsel in einen niedrigeren Tarif erfolgt im Konto über die Tarifauswahl. Der bisherige Tarif endet mit Ablauf des laufenden Kalendermonats; ab dem Folgemonat gilt der neue Tarif, dessen Grundgebühr mit der Monatsrechnung dieses Monats erhoben wird. Bis dahin kann die Organisation den Wechsel im Konto zurücknehmen. Für den bisherigen Tarif bereits gezahlte Grundgebühren werden nicht erstattet.

§ 10 Preisänderungen

(1) Heldenarbeit kann die Preise mit Wirkung für die Zukunft ändern, wenn sich die Kosten für die Erbringung der Leistungen (insbesondere Hosting, KI-Dienste, Zahlungsabwicklung, Personal) erhöht haben, und höchstens in dem Umfang, in dem sich diese Kosten erhöht haben. Sinken diese Kosten, senkt Heldenarbeit die Preise nach denselben Maßstäben. Die Änderung wird der Organisation mindestens sechs Wochen vor Wirksamwerden in Textform mitgeteilt. Die Organisation kann den Vertrag oder den betroffenen Tarif zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens kündigen; Heldenarbeit weist in der Mitteilung darauf hin.

(2) Gegenüber Verbraucher:innen werden Preiserhöhungen nur mit deren ausdrücklicher Zustimmung wirksam. Stimmt die Verbraucher:in nicht zu, können beide Parteien den Vertrag zum Wirksamwerden der Änderung kündigen.

(3) Für Einsätze in Veranstaltungen, die die Organisation vor Zugang der Mitteilung veröffentlicht hat, gelten die bisherigen Preise.

(4) Preisgarantien nach dem Preisverzeichnis (Gründerpreis) gehen Absatz 1 vor.

(5) Ändert sich der gesetzliche Umsatzsteuersatz, ändern sich die Bruttopreise ab Inkrafttreten der Änderung entsprechend; die in Anlage 2 Ziffer 1 genannten maßgeblichen Nettopreise bleiben unverändert. Dies gilt auch für Preise mit Preisgarantie.

§ 11 Laufzeit und Kündigung

(1) Der Vertrag läuft auf unbestimmte Zeit.

(2) Die Organisation kann den Vertrag jederzeit kündigen: im Konto unter Organisation → Einstellungen oder in Textform; Verbraucher:innen können außerdem die Schaltfläche „Verträge hier kündigen“ auf heldenarbeit.de nutzen (§ 312k BGB). Heldenarbeit kann mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende kündigen.

(3) Kündigt die Organisation nur einen Tarif mit Grundgebühr, endet dieser Tarif mit Ablauf des laufenden Kalendermonats; der Vertrag wird ab dem Folgemonat im Tarif Heldenstart fortgeführt. Eine Kündigung über die Kündigungsschaltfläche oder ohne ausdrückliche Beschränkung auf den Tarif beendet den Vertrag insgesamt

zum Ende des laufenden Kalendermonats. In beiden Fällen wird für die bereits gezahlte Grundgebühr nichts erstattet und für die Zeit danach keine Grundgebühr des Tarifs erhoben; bis zum Vertragsende angefallene Einsätze werden mit der letzten Monatsrechnung zu Beginn des Folgemonats abgerechnet.

(4) Heldenarbeit weist die Organisation bei Eingang ihrer Kündigung auf Veranstaltungen hin, deren Zeitfenster nach dem Vertragsende liegen. Diese Veranstaltungen bleiben sichtbar; ab dem Vertragsende sind Eintragungen jedoch nicht mehr möglich, und bereits eingetragene Freiwillige werden darüber benachrichtigt. Kündigt Heldenarbeit ordentlich (Abs. 2 Satz 2), werden bereits veröffentlichte Veranstaltungen zu den bisherigen Bedingungen durchgeführt.

(5) Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund für Heldenarbeit liegt insbesondere vor, wenn die Organisation mit einem Betrag von mehr als zwei Monatsrechnungen in Verzug ist oder die Plattform trotz Abmahnung wiederholt vertragswidrig nutzt.

(6) Die Organisation kann ihre Daten (Veranstaltungen, Aufgaben, Zeitfenster, Freiwilligenlisten in dem Umfang, in dem sie auf der Plattform sichtbar sind, Anwesenheit, Einsatznachweise) jederzeit während der Vertragslaufzeit im CSV-Format exportieren. Mit Vertragsende werden Einladungslinks deaktiviert; die Organisation kann keine neuen Veranstaltungen anlegen und keine Auswertungen mehr abrufen, und Zeitfenster nach dem Vertragsende werden für Eintragungen geschlossen. Die Organisation, ihr Orga-Team, vergangene Veranstaltungen und Rechnungen bleiben im Konto erhalten. Die Organisation kann jederzeit einen neuen Vertrag abschließen (§ 3); Auswertungen stehen dann nur für den neuen Vertragszeitraum zur Verfügung. Löscht die Organisation sich selbst, gilt § 16 Abs. 6.

§ 12 Verfügbarkeit, Wartung, höhere Gewalt

(1) Heldenarbeit strebt eine hohe Verfügbarkeit der Plattform an; eine bestimmte Verfügbarkeit wird für die Tarife Heldenstart, Heldenblick und Heldenwirkung nicht zugesichert. Verfügbarkeitszusagen können im Tarif Heldenreich vereinbart werden.

(2) Geplante Wartungsarbeiten kündigt Heldenarbeit nach Möglichkeit im Voraus an und legt sie auf Zeiten geringer Nutzung.

(3) Für Leistungsstörungen aufgrund höherer Gewalt (z. B. Naturereignisse, großflächige Netz- oder Stromausfälle, behördliche Anordnungen, Angriffe auf die Infrastruktur, die trotz angemessener Schutzmaßnahmen erfolgreich sind) ist keine Partei verantwortlich, solange und soweit das Ereignis andauert.

§ 13 Mängel

(1) Heldenarbeit beseitigt Mängel der Plattform in angemessener Frist. Die Organisation meldet Mängel unverzüglich unter Beschreibung der Symptome an kontakt@heldenarbeit.de.

(2) Die verschuldensunabhängige Haftung für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorhanden waren (§ 536a Abs. 1 Alt. 1 BGB), ist ausgeschlossen.

(3) Das Recht zur Minderung erstreckt sich auf Grundgebühr und Einsatzvergütung des betroffenen Zeitraums. Das Recht, zu viel Gezahltes nach § 812 BGB zurückzufordern, bleibt unberührt.

(4) Ist die Organisation Verbraucher:in, gelten anstelle der Absätze 2 und 3 die §§ 327 ff. BGB (Mängelrechte bei digitalen Produkten).

§ 14 Haftung

(1) Heldenarbeit haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, nach dem Produkthaftungsgesetz sowie im Umfang einer übernommenen Garantie.

(2) Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung die Organisation regelmäßig vertrauen darf, ist die Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt.

(3) Im Übrigen ist die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

(4) Heldenarbeit haftet nicht für Schäden, die bei der Durchführung der Veranstaltungen der Organisation entstehen, für das Verhalten von Freiwilligen oder für den Inhalt von KI-Vorschlägen, die die Organisation veröffentlicht hat, soweit diese Schäden nicht auf einer Pflichtverletzung von Heldenarbeit beruhen. Die Absätze 1 und 2 bleiben unberührt.

(5) Bei leicht fahrlässig verursachtem Verlust von Daten haftet Heldenarbeit nur für den Aufwand, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch Heldenarbeit zur Wiederherstellung erforderlich gewesen wäre. Absatz 1 bleibt unberührt.

(6) Die Absätze 1 bis 5 gelten auch für die Haftung im Innenverhältnis bei Datenschutzverstößen; Art. 82 DSGVO im Verhältnis zu betroffenen Personen bleibt unberührt.

(7) Die Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter:innen, Mitarbeitenden und Erfüllungsgehilf:innen von Heldenarbeit.

§ 15 Nutzungsrechte und Inhalte

(1) Heldenarbeit räumt der Organisation für die Vertragslaufzeit das einfache, nicht übertragbare Recht ein, die Plattform im vertraglichen Umfang zu nutzen.

(2) Die Organisation räumt Heldenarbeit die Rechte an ihren Inhalten ein, die zur Erbringung der Leistungen erforderlich sind (Speichern, Vervielfältigen, Anzeigen gegenüber Freiwilligen und – bei öffentlicher Listung – gegenüber der Öffentlichkeit, Übermittlung an den KI-Dienst nach § 5). Rechte an Aufgabenbeschreibungen einschließlich übernommener KI-Vorschläge verbleiben, soweit sie bestehen, bei der Organisation.

(3) Die Organisation stellt Heldenarbeit von Ansprüchen Dritter frei, die auf rechtswidrigen Inhalten der Organisation beruhen, soweit sie dies zu vertreten hat.

§ 16 Datenschutz und Rollen

(1) Verantwortlich für die Daten aller Konten – auch der Freiwilligen – ist Heldenarbeit. Die Verarbeitung ist in der Datenschutzerklärung beschrieben.

(2) Für ihre Veranstaltungen sieht die Organisation auf der Plattform von den eingetragenen Freiwilligen: Name und Profil (Profilbild, Beschreibung, soweit angegeben), gewählte Aufgaben und Zeitfenster, Anwesenheit, bei Personen nach § 5 der Allgemeinen Nutzungsbedingungen zusätzlich den Namen der verantwortlichen Person, sowie Einsatzstatistiken, die Freiwillige selbst freigegeben haben – auch nach der Veranstaltung, solange das Konto der Freiwilligen besteht. E-Mail-Adressen und freiwillige Angaben (Geschlecht, Postleitzahl, Geburtsjahr) erhält die Organisation nicht. Nachrichten an Freiwillige sendet die Organisation nur über die Plattform. Für die erhaltenen Daten ist die Organisation ab Erhalt selbst Verantwortliche im Sinne der DSGVO. Sie verwendet sie nur zur Durchführung der Veranstaltung, nicht für Werbung, und gibt sie nicht an Dritte weiter. Beim Anlegen jeder Veranstaltung bestätigt die Organisation durch Anklicken, dass sie die Veranstaltung datenschutzkonform durchführt.

(3) Freiwillige Angaben (Geschlecht, Postleitzahl, Geburtsjahr) erhält die Organisation nur als zusammengefasste Statistik ohne Personenbezug nach Anlage 1 Ziffer 3.

(4) Ein Vertrag zur Auftragsverarbeitung ist nicht erforderlich, weil Heldenarbeit die Daten der Freiwilligen nicht im Auftrag der Organisation, sondern als eigene Verantwortliche verarbeitet. Erfasst die Organisation auf der Plattform selbst Daten zu Freiwilligen (z. B. Anwesenheit), geschieht dies als Teil der Leistung von Heldenarbeit; die Organisation greift nur auf das Ergebnis zu.

(5) Heldenarbeit kann Daten aus allen Organisationen intern zu anonymen Statistiken zusammenfassen, etwa für die Weiterentwicklung der Plattform und für Vergleichswerte. Diese Statistiken werden nicht veröffentlicht und nicht an Dritte weitergegeben. Heldenarbeit trifft dabei Maßnahmen, die Rückschlüsse auf einzelne Organisationen oder Personen verhindern (Mindestgruppengröße, Zusammenfassung kleiner Gruppen).

(6) Löschung der Organisation. Löscht die Organisation sich selbst, entfernt Heldenarbeit unverzüglich: Beschreibung, Anschriften, Umsatzsteuer-Angaben und Zahlungsdaten der Organisation, Kontakt- und Begrüßungstexte sowie Bilder der Veranstaltungen, alle Mitgliedschaften im Orga-Team, Einladungslinks, Kommentare und Zugangsanfragen; ein laufender Tarif wird beendet. Erhalten bleiben (a) Rechnungen und Einsatznachweise mit dem Namen der Organisation für die Dauer der gesetzlichen Aufbewahrungspflichten (§ 147 AO, § 257 HGB) und (b) die Eckdaten der Veranstaltungen (Titel, Datum, Aufgaben, Zeitfenster) ohne Freiwilligenliste, damit jede:r Freiwillige die eigenen Einsätze weiterhin in der eigenen Einsatzhistorie sieht. Die Organisation stimmt dieser Aufbewahrung beim Anlegen zu (§ 3 Abs. 2 Nr. 3). Die Konten der einzelnen Nutzer:innen bleiben nach den Allgemeinen Nutzungsbedingungen bestehen.

§ 17 Referenznennung

Heldenarbeit nennt die Organisation nur mit deren vorheriger Zustimmung in Textform als Referenz.

§ 18 Vertraulichkeit

Die Parteien behandeln nicht öffentliche Informationen der jeweils anderen Partei, die ihnen im Rahmen des Vertrags bekannt werden, vertraulich. Die Pflicht besteht über das Vertragsende hinaus für drei Jahre.

§ 19 Änderungen dieser Bedingungen und der Leistungsbeschreibung

(1) Heldenarbeit kann diese Bedingungen und die Leistungsbeschreibung mit Wirkung für die Zukunft ändern, soweit dies erforderlich ist wegen einer Änderung der Rechtslage oder höchstrichterlichen Rechtsprechung, einer behördlichen Anordnung, des Schließens einer nachträglich entstandenen Regelungslücke oder der Einführung zusätzlicher Funktionen, die bestehende Funktionen nicht einschränken, und die Änderung das Verhältnis von Leistung und Gegenleistung nicht berührt.

(2) Heldenarbeit teilt die Änderungen mindestens sechs Wochen vor Wirksamwerden in Textform mit. Widerspricht die Organisation nicht bis zum Wirksamwerden, gilt die Änderung als angenommen. Heldenarbeit weist in der Mitteilung auf das Widerspruchsrecht, die Frist und die Folgen des Schweigens besonders hin. Widerspricht die Organisation, können beide Parteien den Vertrag zum Wirksamwerden der Änderung kündigen.

(3) Gegenüber Verbraucher:innen gilt Absatz 2 Satz 2 nicht; die Änderung wird nur wirksam, wenn sie ihr zustimmen. Stimmen sie nicht zu, können beide Parteien zum Wirksamwerden der Änderung kündigen.

(4) Änderungen der Preise richten sich ausschließlich nach § 10.

§ 20 Schlussbestimmungen

(1) Heldenarbeit darf Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur mit Zustimmung der Organisation auf Dritte übertragen; die Zustimmung gilt als erteilt, wenn die Organisation nach Mitteilung der Übertragung nicht innerhalb von vier Wochen widerspricht und Heldenarbeit auf diese Folge hingewiesen hat. Die Organisation kann den Vertrag in diesem Fall fristlos zum Zeitpunkt der Übertragung kündigen.

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

(3) Ist die Organisation Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand Hamburg.

(4) Erklärungen nach diesem Vertrag bedürfen der Textform, soweit nichts anderes bestimmt ist.

(5) Wir sind nicht bereit und nicht verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

(6) Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen unberührt.

Anlagen: Anlage 1 Leistungsbeschreibung · Anlage 2 Preisverzeichnis · Anlage 3 Widerrufsbelehrung für Verbraucher:innen

Stand: 03.11.2026 (Version 5.3)

Teil B – Anlage 1: Leistungsbeschreibung

1. Grundleistung (alle Tarife)

Alle Tarife enthalten den vollständigen Funktionsumfang zur Planung und Koordination einschließlich der Basisauswertung. Die Tarife Heldenstart, Heldenblick und Heldenwirkung unterscheiden sich nur in der Tiefe der weiteren Auswertungen (Ziffer 3), im Support (Ziffer 5) sowie in Grundgebühr und enthaltenen Einsätzen (Anlage 2). Der Tarif Heldenreich umfasst zusätzlich die individuell vereinbarten Leistungen nach Ziffer 4.

Funktion	Beschreibung
Veranstaltungen	Anlegen und Verwalten beliebig vieler Veranstaltungen mit Beschreibung, Kontakt- und Begrüßungstext, Orten, Aufgaben und Zeitfenstern; mehrtägige und wiederkehrende Veranstaltungen; Vorlagen und Kopieren bestehender Veranstaltungen
Konto-Anmeldung	mit E-Mail-Adresse und Passwort, Anmeldelink per E-Mail oder mit Google- bzw. Apple-Konto; Zwei-Faktor-Authentifizierung optional
KI-Aufgabengenerierung	in allen Tarifen ohne Aufpreis, soweit Heldenarbeit die Funktion freigeschaltet hat (§ 5 der Bedingungen): Planungsassistent mittels Google Gemini, der auf Grundlage der Angaben der Organisation Aufgaben, Aufgabenbeschreibungen, Orte und Zeitfenster vorschlägt; als KI-Vorschlag gekennzeichnet; frei bearbeitbar; Gesprächsverläufe werden 30 Tage nach dem Ende der Veranstaltung gelöscht. Die KI-Aufgabengenerierung ist keine Grundfunktion im Sinne von § 4 Abs. 3 Satz 2 der Bedingungen; § 5 Abs. 1 Satz 4 der Bedingungen bleibt unberührt.
Einladung	Einladungslinks (Teilen-Links) und QR-Codes je Veranstaltung, mehrere Links mit eigener Bezeichnung je Kanal (z. B. Newsletter, Messenger, Aushang); optional manuelle Zugangsbestätigung

Eintragung der Freiwilligen	mit eigenem kostenlosem Konto, direkt auf der Plattform oder über Link bzw. QR-Code; Auswahl von Aufgabe und Zeitfenster durch die Freiwilligen selbst; Eintragung von Personen, für die Freiwillige Verantwortung tragen, unter deren Namen
Austragung	im Konto der Freiwilligen bis zum Beginn des Zeitfensters; automatische Freigabe des Platzes
Benachrichtigungen	Bestätigungen, Erinnerungen und Änderungsmitteilungen an Freiwillige in der Plattform und per E-Mail; Nachrichten der Organisation an die Freiwilligen über die Plattform; Zusammenfassungen an die Admins vor und nach der Veranstaltung
Übersicht	Besetzungsstand in Echtzeit je Aufgabe und Zeitfenster; Freiwilligenliste mit Aufgaben und Stunden
Kostenkontrolle	Zähler entstandener Einsätze je Veranstaltung und Monat; Obergrenze der Plätze je Zeitfenster; Höchstzahl der Freiwilligen je Veranstaltung
Orga-Team	beliebig viele Admins und Teammitglieder je Organisation; Rechte je Teammitglied einstellbar (Veranstaltungen anlegen, alle Veranstaltungen sehen, Abrechnung und Löschung, Team und Links, Auswertungen)
Anwesenheit	Erfassung von Anwesenheit bzw. Nichterscheinen durch Admins; auch nach Abschluss der Veranstaltung änderbar
Abschluss	Veranstaltungen werden nach ihrem Ende automatisch abgeschlossen; danach sehen nur noch Admins die Freiwilligenliste
Öffentliche Listung	nach Prüfung der Organisation durch Heldenarbeit: Anzeige einzelner Veranstaltungen in der öffentlichen Veranstaltungsliste, auch auf heldenarbeit.de
Export	Export von Veranstaltungen, Aufgaben, Zeitfenstern, Freiwilligenlisten (im auf der Plattform sichtbaren Umfang), Anwesenheit und Einsatznachweisen im CSV-Format
Basisauswertung	Je Veranstaltung: Anzahl Eintragungen, Besetzungsquote, Anzahl Austragungen und Anwesenheit (Anzahl anwesender und Anzahl nicht erschienener Freiwilliger, nur soweit die Organisation Anwesenheit erfasst). Zusammengefasst über alle Veranstaltungen der Organisation: dieselben Kennzahlen sowie die Anzahl eindeutiger Freiwilliger (ermittelt über die Konten der Freiwilligen) und die geleisteten Einsatzstunden. Die Basisauswertung enthält keine Merkmale zu Alter, Geschlecht oder Region. Ziffer 3.3 und 3.4 gelten entsprechend.

2. Rolle der Plattform

Die Plattform ist ein technisches Koordinationswerkzeug. Nicht geschuldet sind insbesondere: die Gewinnung, Auswahl, Prüfung oder Vermittlung von Freiwilligen; die Prüfung von Aufgabenbeschreibungen auf Richtigkeit oder Rechtmäßigkeit; ein bestimmter Eintragungs- oder Besetzungserfolg; die Verfügbarkeit von KI-Funktionen.

3. Weitere Auswertungen nach Tarif

3.1 Marketing-Auswertung (ab Tarif Heldenblick)

Kennzahlen je Veranstaltung und veranstaltungsübergreifend im Zeitverlauf, zusätzlich zur Basisauswertung:

- Kanal-Tracking: Eintragungen je Einladungslink bzw. Kanal, z. B. QR-Code, Link, Newsletter (setzt kanalspezifische Einladungslinks voraus),
- Entwicklung von Besetzungsquote, Austragungen und No-Show-Rate im Zeitverlauf (No-Show-Rate nur soweit die Organisation Anwesenheit erfasst),
- beliebteste Aufgaben und Eintragungszeitpunkte,
- Wiederkehr-Rate (Anteil Freiwilliger, die sich bereits für frühere Veranstaltungen der Organisation eingetragen haben; ermittelt über die Konten der Freiwilligen),
- Verteilung nach Altersgruppe, Geschlecht und Region (PLZ-Bereich), soweit Freiwillige diese freiwilligen Angaben gemacht haben.

3.2 ESG-Bericht (ab Tarif Heldenwirkung)

Bericht zur Dokumentation der Einsatzstunden und der Wirkung des Engagements für einen wählbaren Zeitraum, höchstens zwölf Monate rückwirkend:

- geleistete Einsatzstunden (Summe der belegten Zeitfenster),
- Anzahl eindeutiger aktiver Freiwilliger (ermittelt über die Konten der Freiwilligen), Veranstaltungen und Einsatzbereiche,
- Alters- und Geschlechterverteilung sowie regionale Reichweite, soweit Angaben vorliegen,
- rechnerischer gesellschaftlicher Wert = Einsatzstunden × Stundensatz. Voreinstellung 20 €/Stunde, durch die Organisation anpassbar.

Export: Der Bericht kann als PDF-Datei heruntergeladen werden, damit die Organisation die Angaben in eigene CSR-, Nachhaltigkeits- oder Förderberichte übernehmen kann.

Der ESG-Bericht und sein Export sind eine Datenzusammenstellung aus den auf der Plattform erfassten Eintragungen. Sie sind selbst kein Nachhaltigkeitsbericht und nicht geprüft. Ob und in welcher Form die

Angaben in einen Bericht der Organisation übernommen werden, entscheidet die Organisation in eigener Verantwortung. Heldenarbeit sichert nicht zu, dass der ESG-Bericht oder ein darauf gestützter Bericht Anforderungen der CSRD, der ESRS, des VSME-Standards, von Förderrichtlinien oder anderer Berichtsstandards erfüllt. Die Wirkungsdokumentation beschränkt sich auf die genannten Kennzahlen; der gesellschaftliche Wert ist eine Rechenannahme und keine Bewertung im Sinne eines Rechnungslegungs- oder Berichtsstandards.

3.3 Schutz vor Rückschlüssen auf Einzelne

Alle Auswertungen zeigen nur aggregierte Werte. Merkmale zu Alter, Geschlecht und Region werden nur angezeigt, wenn eine Gruppe mindestens 10 Personen umfasst; kleinere Gruppen werden zusammengefasst oder ausgeblendet. Das gilt auch für die Basisauswertung und den ESG-Bericht.

3.4 Datengrundlage

Auswertungen beruhen auf den Konten und Eintragungen der Freiwilligen, die Heldenarbeit als eigene Verantwortliche verarbeitet. Die Organisation erhält nur die zusammengefassten Ergebnisse.

4. Heldenreich

Der Tarif Heldenreich umfasst die Leistungen des Tarifs Heldenwirkung. Zusätzlich können individuell vereinbart werden, insbesondere:

- individuelles Hosting, auch auf Infrastruktur der Organisation (On-Premises),
- ein dedizierter Account Manager als persönliche Ansprechperson,
- Verfügbarkeits- und Reaktionszeitzusagen (SLA).

Leistungsumfang, Preise und Laufzeit sowie – bei individuellem oder On-Premises-Hosting – Betrieb, Datensicherung und die datenschutzrechtliche Rollenverteilung regelt das Angebot. Ziffer 6 und § 16 der Bedingungen gelten insoweit nur, als das Angebot nichts anderes bestimmt.

5. Support

E-Mail-Support (alle Tarife): Kontakt: kontakt@heldenarbeit.de. Anfragen beantworten wir in der Regel innerhalb von zwei Werktagen; Störungen, die das Eintragen von Freiwilligen verhindern, behandeln wir vorrangig.

Prioritäts-Support (ab Tarif Heldenblick): Anfragen werden bevorzugt bearbeitet. Eine bestimmte Reaktionszeit wird damit nicht zugesichert.

Im Tarif Heldenreich richten sich Ansprechperson und Reaktionszeiten nach dem Angebot (Ziffer 4).

6. Betrieb und Datensicherung

Hosting, Datenbank, Dateiablage und E-Mail-Versand über Rechenzentren in Deutschland bei der STRATO GmbH, Otto-Ostrowski-Straße 7, 10249 Berlin. Regelmäßige Datensicherung; verschlüsselte Übertragung (HTTPS); Zwei-Faktor-Authentifizierung optional. Systemvoraussetzungen: aktuelle Version von Chrome, Firefox, Safari oder Edge; Internetverbindung. Eingesetzte Dienstleister: siehe Datenschutzerklärung. Für den Tarif Heldenreich kann im Angebot ein abweichender Betrieb vereinbart werden (Ziffer 4).

Stand: 03.11.2026 (Version 5.3)

Teil C – Anlage 2: Preisverzeichnis

Alle Preise sind Bruttopreise und enthalten die gesetzliche Umsatzsteuer von derzeit 19 %.

1. Tarife

Tarif	Grundgebühr je Monat (brutto)	Enthaltene Einsätze je Kalendermonat	Preis je weiterem Einsatz (brutto)	Auswertungen und Support (Anlage 1)	Kündigung
Heldenstart	0,00 €	–	0,29 €	Basisauswertung; E-Mail-Support	jederzeit zum Monatsende
Heldenblick	29,00 €	30	0,29 €	+ Marketing-Auswertung; Prioritäts-Support	jederzeit zum Ende des Kalendermonats
Heldenwirkung	89,00 €	90	0,29 €	+ Marketing-Auswertung + ESG-Bericht; Prioritäts-Support	jederzeit zum Ende des Kalendermonats

Heldenreich	individuelles Angebot	individuell	individuell	wie Heldenwirkung; weitere Leistungen laut Angebot (Anlage 1 Ziffer 4)	laut Angebot

Maßgebliche Nettopreise im Sinne von § 10 Abs. 5 der Bedingungen: Grundgebühr Heldenblick 24,37 €, Heldenwirkung 74,79 €; je Einsatz 0,2437 €. Bruttopreise werden daraus auf volle Cent kaufmännisch gerundet. Die Rechnung weist Netto und Umsatzsteuer aus; der Rechnungsbetrag kann aus Rundungsgründen um bis zu 1 Cent von der Summe der Bruttopreise abweichen (§ 8 Abs. 2 der Bedingungen).

2. Zahlung bei Einrichtung

(1) Beim Anlegen der Organisation richtet die Organisation über Mollie einen Zahlungsweg (SEPA-Lastschrift oder Kreditkarte) ein. Dazu wird sofort eine erste Zahlung ausgelöst:

- Heldenstart: einmalig 1,00 €. Dieser Betrag wird der Organisation als Guthaben von 5 Einsätzen gutgeschrieben, das mit den nächsten berechnungspflichtigen Einsätzen verrechnet wird.
- Heldenblick, Heldenwirkung: die Grundgebühr für den Rest des laufenden Kalendermonats einschließlich des Buchungstags, anteilig nach Tagen. Wird der Tarif am Ersten eines Monats gebucht, ist das die volle Grundgebühr.

(2) Der anteilige Betrag ist die monatliche Grundgebühr × verbleibende Tage des Kalendermonats einschließlich des Buchungstags ÷ Tage des Kalendermonats, kaufmännisch auf volle Cent gerundet (Beispiel: Buchung von Heldenblick am 15.11.: 29,00 € × 16/30 = 15,47 €). Die enthaltenen Einsätze gelten auch im Kalendermonat der Buchung in voller Höhe.

(3) Bei einem Wechsel in einen höheren Tarif (§ 9 Abs. 1 der Bedingungen) wird entsprechend die Differenz zwischen der monatlichen Grundgebühr des neuen Tarifs und der für den laufenden Kalendermonat bereits gezahlten oder berechneten Grundgebühr des bisherigen Tarifs anteilig für die verbleibenden Tage einschließlich des Wechseltags erhoben (Beispiel: Wechsel von Heldenblick zu Heldenwirkung am 10.12.: (89,00 € − 29,00 €) × 22/31 = 42,58 €; am Ersten eines Monats, nachdem die Monatsrechnung die Grundgebühr von Heldenblick für diesen Monat bereits berechnet hat: 60,00 €).

(4) Gewährt ein Gutschein einen monatlichen Rabatt auf die Grundgebühr, gilt der Rabatt im Kalendermonat der Buchung anteilig nach Tagen wie in Absatz 2; dieser Monat zählt als erster Monat der Gutscheindauer.

(5) Das Einsatzguthaben verfällt nicht, ist nicht übertragbar und wird nicht ausgezahlt.

3. Was ein Einsatz ist und wann er berechnet wird

(1) Einsatz. Ein Einsatz entsteht, wenn sich eine Person für eine bestimmte Aufgabe in einem bestimmten Zeitfenster einträgt. Trägt sich eine Person für mehrere Zeitfenster oder Aufgaben ein, entsteht je Zeitfenster und Aufgabe ein Einsatz. Eine mit eingetragene Person, für die eine Freiwillige bzw. ein Freiwilliger Verantwortung trägt, begründet einen eigenen Einsatz.

(2) Berechnungspflichtig ist ein Einsatz, wenn die Eintragung bei Ende des Zeitfensters besteht.

(3) Nicht berechnet werden:

- Eintragungen, die vor Beginn des Zeitfensters durch die Freiwilligen oder die Organisation storniert wurden – auch Probeeintragungen der Organisation,
- Eintragungen in Zeitfenstern, die vor ihrem Ende gelöscht oder abgesagt wurden,
- Eintragungen, die die Organisation bis zum Ablauf der Einwendungsfrist nach § 8 Abs. 6 der Bedingungen als offensichtlich missbräuchlich meldet (z. B. Scherz- oder automatisierte Eintragungen); Heldenarbeit nimmt sie aus der Abrechnung, sofern keine konkreten Anhaltspunkte für eine ernsthafte Eintragung vorliegen.

(4) Nichterscheinen. Einsätze von Personen, die nicht erscheinen, werden berechnet.

(5) Zuordnung zum Monat. Ein Einsatz wird dem Kalendermonat zugeordnet, in dem sein Zeitfenster endet. Maßgeblich ist die Zeitzone Europe/Berlin.

(6) Nachweis. Grundlage der Abrechnung ist die Zählung der Plattform. Sie ist im Konto je Veranstaltung und Zeitfenster einsehbar und wird jeder Rechnung als Anlage beigefügt. Der Organisation bleibt der Nachweis einer abweichenden Anzahl vorbehalten.

4. Enthaltene Einsätze, Grundgebühr

(1) Enthaltene Einsätze gelten für den Kalendermonat, in dem die Einsätze enden. Nicht genutzte Einsätze verfallen zum Monatsende; eine Übertragung oder Erstattung erfolgt nicht.

(2) Abrechnungsmonat ist der Kalendermonat (Zeitzone Europe/Berlin). Die Grundgebühr wird monatlich im Voraus für jeden Kalendermonat erhoben, zu dessen Beginn der Tarif besteht, auch wenn keine Veranstaltung

stattfindet, und zwar mit der Monatsrechnung am Ersten des Monats (§ 8 Abs. 2 der Bedingungen); für den Kalendermonat der Buchung oder eines Wechsels in einen höheren Tarif gilt Ziffer 2. Ein Tarif endet durch Wechsel in einen niedrigeren Tarif, Kündigung des Tarifs oder Vertragsende stets mit Ablauf eines Kalendermonats; für die Zeit danach wird für ihn keine Grundgebühr erhoben.

(3) Die Tarife Heldenblick und Heldenwirkung sind kein Mengenrabatt: Ihre Grundgebühr liegt über dem Preis der enthaltenen Einsätze im Tarif Heldenstart (30 × 0,29 € = 8,70 €; 90 × 0,29 € = 26,10 €). Der Mehrpreis ist das Entgelt für die jeweiligen weiteren Auswertungen (Anlage 1 Ziffer 3) und den Prioritäts-Support (Anlage 1 Ziffer 5).

5. Rechenbeispiele

Fall	Berechnung	Bruttobetrag	darin 19 % USt.	netto
Heldenstart, erster Monat, 20 berechnungspflichtige Einsätze	1,00 € bei Einrichtung; Monatsrechnung am Ersten des Folgemonats (20 − 5) × 0,29 €	1,00 € + 4,35 €	0,16 € + 0,69 €	0,84 € + 3,66 €
Heldenstart, Folgemonat, 20 Einsätze	Monatsrechnung 20 × 0,29 €	5,80 €	0,93 €	4,87 €
Heldenblick, gebucht am 15.11. (30 Tage)	Zahlung bei Einrichtung 29,00 € × 16/30; die 30 enthaltenen Einsätze gelten für den ganzen November	15,47 €	2,47 €	13,00 €
Heldenblick, im Vormonat 42 Einsätze	Monatsrechnung: 29,00 € Grundgebühr des laufenden Monats + 12 × 0,29 € = 3,48 € für die Einsätze des Vormonats	32,48 €	5,19 €	27,29 €
Heldenblick, im Vormonat 10 Einsätze	Monatsrechnung: 29,00 € Grundgebühr (20 enthaltene Einsätze des Vormonats verfallen)	29,00 €	4,63 €	24,37 €
Heldenwirkung, im Vormonat 150 Einsätze	Monatsrechnung: 89,00 € + 60 × 0,29 € = 17,40 €	106,40 €	16,99 €	89,41 €
Wechsel von Heldenblick zu Heldenwirkung am 10.12. (31 Tage)	sofort (89,00 € − 29,00 €) × 22/31; ab 1.1. Monatsrechnung mit 89,00 €; im Dezember gelten 90 enthaltene Einsätze	42,58 €	6,80 €	35,78 €
Wechsel von Heldenblick zu Heldenwirkung am 1.12. nach der Monatsrechnung	sofort 89,00 € − 29,00 €	60,00 €	9,58 €	50,42 €
Vertrag (Heldenblick) zum 31.12. gekündigt, im Dezember 40 Einsätze	Monatsrechnung am 1.1.: keine Grundgebühr, 10 × 0,29 €	2,90 €	0,46 €	2,44 €

Die Nettobeträge ergeben sich aus den maßgeblichen Nettopreisen nach Ziffer 1 (z. B. 24,37 € × 16/30 = 13,00 €; (74,79 € − 24,37 €) × 22/31 = 35,78 €). Rechnungsbeträge können wegen der Rundung um 1 Cent abweichen.

6. Gründerpreis

(1) Für jeden Tarif der Tabelle in Ziffer 1 mit Ausnahme von Heldenreich, den eine Organisation bis einschließlich 31.03.2027 bucht, gelten die bei Buchung gültigen Preise (Grundgebühr, enthaltene Einsätze, Preis je Einsatz), solange dieser Tarif ohne Unterbrechung aktiv bleibt. § 10 Abs. 1 der Bedingungen (Preisänderungen) gilt insoweit nicht. Eine ordentliche Kündigung durch Heldenarbeit mit dem Ziel, die Preisgarantie zu beenden, ist ausgeschlossen.

(2) Wird nach dem 31.03.2027 in einen anderen Tarif gewechselt, gelten für diesen die zum Zeitpunkt des Wechsels gültigen Preise.

(3) Garantiert werden die maßgeblichen Nettopreise nach Ziffer 1. Ändert sich der Umsatzsteuersatz, passt sich der Bruttopreis entsprechend an (§ 10 Abs. 5 der Bedingungen).

7. Zahlungsarten

- SEPA-Lastschrift über Mollie (Mandat bei Einrichtung)
- Kreditkarte über Mollie
- Überweisung auf Rechnung, Zahlungsziel 14 Tage – für öffentliche Auftraggeber nach gesonderter Vereinbarung

Version 5.3, Stand 03.11.2026

Teil D – Anlage 3: Widerrufsbelehrung für Verbraucher:innen

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (perScience GmbH, Hinsbeker Berg 37, 22399 Hamburg, Telefon +49 40 609 12 039, E-Mail kontakt@heldenarbeit.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

An perScience GmbH (Heldenarbeit), Hinsbeker Berg 37, 22399 Hamburg, E-Mail: kontakt@heldenarbeit.de

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*)

– Bestellt am (*) / erhalten am (*) – Name des/der Verbraucher(s) – Anschrift des/der Verbraucher(s) – Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier) – Datum

(*) Unzutreffendes streichen.

Die Widerrufsbelehrung folgt wörtlich dem gesetzlichen Muster und verwendet deshalb die Anrede „Sie“.