

AKKIVO Line

Richtlinie zur zulässigen Nutzung (Acceptable Use Policy)

Dokument 07 des achteiligen Vertragswerks

Version V1 | Bearbeitungsstand 14. Oktober 2026 | Vertragssprache Deutsch

Anbieter: Der in den AKKIVO Line AGB bezeichnete Anbieter

§ 1 Geltungsbereich und Vertragsbestandteil

(1) Diese Acceptable Use Policy („AUP“) regelt die zulässige Nutzung von AKKIVO Line sowie der damit verbundenen KI-, Sprachverarbeitungs-, Telefonie- und Automatisierungsfunktionen.

(2) Sie gilt ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), den KI-Servicebedingungen und den Telefonie- und Rufnummernbedingungen von AKKIVO Line.

(3) Die AUP richtet sich an Unternehmer im Sinne des § 14 BGB, die AKKIVO Line im Rahmen ihrer geschäftlichen Tätigkeit nutzen.

(4) Bei Widersprüchen zwischen dieser AUP und zwingenden gesetzlichen Vorschriften haben die gesetzlichen Vorschriften Vorrang. Die vertragliche Rangfolge richtet sich im Übrigen nach den AGB.

§ 2 Allgemeine Nutzungspflichten

(1) Der Kunde verpflichtet sich, AKKIVO Line ausschließlich im Rahmen geltender Gesetze, behördlicher Vorgaben und der vertraglich vereinbarten Nutzungsrechte einzusetzen.

(2) Der Kunde ist insbesondere dafür verantwortlich, dass die von ihm eingerichteten Gesprächsabläufe, Anweisungen, Wissensquellen und automatisierten Aktionen rechtmäßig sind.

(3) Der Kunde darf die Plattform nicht für Zwecke einsetzen, die Rechte Dritter verletzen oder die Sicherheit, Verfügbarkeit oder Integrität der Plattform gefährden.

(4) Der Kunde hat angemessene organisatorische Maßnahmen zu treffen, um einen Missbrauch seiner Benutzerkonten, Telefonnummern und Integrationen zu verhindern.

§ 3 Unzulässige Nutzung

Folgende Nutzungen sind insbesondere untersagt:

3.1 Rechtswidrige Aktivitäten

Die Nutzung zur Begehung, Unterstützung oder Verschleierung rechtswidriger Handlungen, insbesondere Betrug, Identitätsdiebstahl, Erpressung, Bedrohung oder Täuschung über wesentliche Tatsachen.

3.2 Unerlaubte Werbung und Telefonspam

Der Einsatz für unerlaubte Werbeanrufe, automatisierte Massenanrufe oder sonstige Telefonkommunikation ohne erforderliche rechtliche Grundlage.

3.3 Täuschung und Identitätsmissbrauch

Die unberechtigte Nachahmung realer Personen, Unternehmen oder Behörden sowie die irreführende Darstellung einer KI als bestimmte natürliche Person.

3.4 Diskriminierende oder rechtsverletzende Inhalte

Die gezielte Nutzung zur Verbreitung rechtswidriger diskriminierender, bedrohender oder persönlichkeitsrechtsverletzender Inhalte.

3.5 Technischer Missbrauch

Versuche, Sicherheitsmaßnahmen zu umgehen, fremde Konten auszulesen, Schwachstellen auszunutzen, Systeme zu überlasten oder unbefugten Zugriff auf Plattformkomponenten zu erlangen.

3.6 Missbrauch von KI-Funktionen

Die gezielte Manipulation von KI-Systemen zur Umgehung von Sicherheitsmechanismen, zur unberechtigten Offenlegung vertraulicher Informationen oder zur Ausführung nicht autorisierter Aktionen.

§ 4 Telefonie und automatisierte Kommunikation

- (1) Der Kunde ist für die Rechtmäßigkeit der von ihm veranlassten Telefonkommunikation verantwortlich.
- (2) Soweit für bestimmte Anrufe, Aufzeichnungen oder Datenverarbeitungen eine Einwilligung oder andere rechtliche Grundlage erforderlich ist, muss diese vorliegen.
- (3) AKKIVO Line darf nicht zur Umgehung gesetzlicher Vorgaben für Telefonwerbung oder automatisierte Anrufsysteme eingesetzt werden.
- (4) Der Kunde darf Rufnummern nicht manipulieren oder zur irreführenden Darstellung seiner Identität verwenden.
- (5) Die Nutzung von AKKIVO Line zur Durchführung unerlaubter Massenankampagnen ist untersagt.
- (6) Gesetzliche Vorgaben zur Transparenz beim Einsatz von KI-Systemen bleiben unberührt. Der Kunde hat die für seinen konkreten Einsatz erforderlichen Informationspflichten zu erfüllen, soweit diese nicht ausdrücklich vom Anbieter übernommen werden.

§ 5 Datenschutz und vertrauliche Informationen

- (1) Der Kunde darf personenbezogene Daten über AKKIVO Line nur verarbeiten lassen, soweit hierfür eine geeignete Rechtsgrundlage besteht.
- (2) Der Kunde darf keine Daten Dritter ohne entsprechende Berechtigung in Wissensquellen, Gesprächsanweisungen oder Integrationen einbringen.
- (3) Besonders sensible Daten dürfen nur verarbeitet werden, wenn die gesetzlichen Voraussetzungen erfüllt sind und die vertraglich vereinbarten technischen und organisatorischen Maßnahmen für die konkrete Verarbeitung geeignet sind.
- (4) Der Kunde hat seine eigenen Beschäftigten und sonstigen berechtigten Nutzer angemessen über Datenschutz- und Sicherheitsanforderungen zu informieren.
- (5) Die datenschutzrechtliche Rollenverteilung und die Verarbeitung im Auftrag richten sich ergänzend nach dem Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV).

§ 6 KI-generierte Inhalte und automatisierte Entscheidungen

- (1) KI-generierte Antworten können sachlich unzutreffend, unvollständig oder missverständlich sein.
- (2) Der Kunde darf AKKIVO Line nicht ohne geeignete menschliche Kontrolle für Entscheidungen einsetzen, bei denen Fehler erhebliche Auswirkungen auf Leben, Gesundheit, Sicherheit oder gesetzlich geschützte Rechte natürlicher Personen haben können.
- (3) Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Eignung seiner Gesprächsanweisungen und Automatisierungsabläufe für den jeweiligen Einsatzzweck zu überprüfen.
- (4) Der Kunde darf KI-generierte Inhalte nicht bewusst als verifizierte Tatsachen darstellen, wenn er deren Unrichtigkeit kennt.
- (5) Die Nutzung für nach geltendem Recht verbotene KI-Praktiken ist untersagt.

§ 7 Konten, Zugangsdaten und Integrationen

- (1) Zugangsdaten, API-Schlüssel und sonstige Authentifizierungsinformationen sind vor unberechtigtem Zugriff zu schützen.
- (2) Der Kunde darf keine technischen Schutzmaßnahmen zur Durchsetzung vertraglicher Nutzungsgrenzen umgehen.
- (3) Die Nutzung fremder Konten, Rufnummern oder Integrationen ohne Berechtigung ist untersagt.
- (4) Festgestellte oder begründet vermutete Sicherheitsvorfälle sind dem Anbieter unverzüglich über die bereitgestellten Supportkanäle mitzuteilen.
- (5) Der Kunde hat sicherzustellen, dass seine autorisierten Nutzer diese AUP einhalten.

§ 8 Fair Use und Schutz der Plattform

- (1) Der Kunde darf die Plattform nicht durch missbräuchliche oder technisch unangemessene Nutzung beeinträchtigen.
- (2) Insbesondere untersagt sind gezielte Überlastungsversuche, automatisierte Angriffe, die Umgehung von Rate Limits und die unberechtigte Nutzung zusätzlicher Ressourcen.
- (3) Vertraglich vereinbarte Gesprächsminuten, Parallelitätsgrenzen und sonstige Leistungsgrenzen bleiben maßgeblich.
- (4) Eine vertragsgemäße intensive Nutzung innerhalb der vereinbarten Leistungsgrenzen stellt für sich genommen keinen Missbrauch dar.
- (5) Der Anbieter kann angemessene technische Schutzmaßnahmen ergreifen, um die Stabilität und Sicherheit seiner Systeme sowie die Rechte anderer Kunden zu schützen.

§ 9 Maßnahmen bei Verstößen

- (1) Bei tatsächlichen oder begründet vermuteten Verstößen gegen diese AUP kann der Anbieter angemessene Maßnahmen zur Gefahrenabwehr und Durchsetzung der vertraglichen Pflichten ergreifen.
- (2) Solche Maßnahmen können insbesondere umfassen:
 - Hinweise und Aufforderungen zur Abhilfe;
 - vorübergehende Einschränkung einzelner Funktionen;
 - Sperrung missbräuchlicher Integrationen oder Gesprächsabläufe;
 - zeitweilige Aussetzung betroffener Leistungen;
 - außerordentliche Kündigung bei Vorliegen der gesetzlichen oder vertraglichen Voraussetzungen.
- (3) Die Maßnahmen müssen unter Berücksichtigung von Schwere, Dauer, Auswirkungen und Wiederholungsgefahr des Verstoßes verhältnismäßig sein.
- (4) Soweit keine unmittelbare Gefahr besteht und dies zumutbar ist, erhält der Kunde vor wesentlichen Einschränkungen Gelegenheit zur Abhilfe.
- (5) Bei erheblichen Sicherheitsrisiken, laufendem Missbrauch oder drohenden Rechtsverletzungen können erforderliche Schutzmaßnahmen ohne vorherige Ankündigung erfolgen.
- (6) Der Anbieter informiert den Kunden über wesentliche Maßnahmen und deren Gründe, soweit keine rechtlichen oder sicherheitsbezogenen Gründe entgegenstehen.

§ 10 Meldung von Missbrauch

- (1) Kunden und betroffene Dritte können mutmaßlichen Missbrauch über die offiziellen Support- und Kontaktkanäle von AKKIVO Line melden.
- (2) Der Anbieter prüft entsprechende Meldungen im angemessenen Umfang.
- (3) Der Anbieter ist berechtigt, zur Aufklärung von Sicherheitsvorfällen erforderliche Informationen zu verarbeiten, soweit dies rechtlich zulässig ist.

(4) Gesetzliche Melde-, Auskunfts- und Mitwirkungspflichten bleiben unberührt.

§ 11 Änderungen dieser AUP

(1) Änderungen dieser AUP richten sich nach den hierfür geltenden Regelungen der AGB und den gesetzlichen Anforderungen.

(2) Änderungen werden in einer nachvollziehbaren Version veröffentlicht.

(3) Bereits dokumentierte Vertragsannahmen und die dabei geltenden Dokumentversionen bleiben zu Nachweiszwecken nachvollziehbar.

(4) Eine Änderung dieser AUP begründet nicht automatisch eine Zustimmung des Kunden zu neuen vertraglichen Verpflichtungen.

§ 12 Schlussbestimmungen

(1) Diese AUP ergänzt die vertraglichen Vereinbarungen über AKKIVO Line.

(2) Gesetzliche Rechte und zwingende Schutzvorschriften bleiben unberührt.

(3) Im Übrigen gelten die Regelungen der AKKIVO Line AGB.