

AKKIVO Line

Allgemeine Geschäftsbedingungen und Nutzungsbedingungen

Dokument 01 des achttteiligen Vertragswerks

Version V1 | Bearbeitungsstand 14. Oktober 2026 | Sprache Deutsch

Anbieter: Abdulkerim AKKIS, geschäftlich auftretend unter AkkisTech, Freisinger Straße 1, 28215 Bremen, Deutschland. AKKIVO Line bezeichnet das Produkt; AkkisTech ist die Geschäftsbezeichnung, unter der der Anbieter auftritt.

Geschäftsanschrift und Sitz: *Freisinger Straße 1, 28215 Bremen, Deutschland. Steuer-Nr.: 60 200 27205.*

Vertragskontakt, Kündigungen und Support: support@akkivo.ai. Allgemeine Anfragen: hello@akkivo.ai.

Datenschutzkontakt: support@akkivo.ai.

1 Geltungsbereich und Begriffe

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für Verträge zwischen dem bezeichneten Anbieter (nachfolgend „Anbieter“) und seinen Kunden über AKKIVO Line. Das Angebot richtet sich ausschließlich an Unternehmer im Sinne des § 14 BGB, die den Vertrag in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit schließen. Verbraucher im Sinne des § 13 BGB sind nicht zugelassen. Eine bloße Erklärung im Registrierungsformular ersetzt nicht die tatsächlichen gesetzlichen Voraussetzungen.

1.2 „Dienst“ bezeichnet die bestellte cloudbasierte KI-Telefonassistenz einschließlich der vereinbarten Verwaltungs- und Schnittstellenfunktionen. „Kundeninhalte“ sind insbesondere Gesprächsvorgaben, Wissensinhalte, Kalenderdaten, Kontaktdaten und vom Kunden eingebrachte Texte. „Gesprächsdaten“ umfassen die bei der Nutzung verarbeiteten Inhalte und Verbindungsdaten; eine Audioaufzeichnung ist nur eingeschlossen, wenn sie ausdrücklich als Funktion vereinbart und rechtmäßig aktiviert wurde.

1.3 „Bestellung“ bezeichnet die vom Anbieter angenommene Leistungs- und Preisvereinbarung. „Textform“ bedeutet eine lesbare Erklärung auf einem dauerhaften Datenträger, etwa per E-Mail. „Gleichzeitige Gespräche“ bezeichnet die im gebuchten Tarif parallel bearbeitbaren Anrufe. Die genaue technische Zählweise wird nach Ziffer 6 festgelegt.

1.4 Abweichende Einkaufs- oder Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nur bei ausdrücklicher Zustimmung des Anbieters. Individuell ausgehandelte Vereinbarungen bleiben vorrangig. Zwingende gesetzliche Rechte werden durch die Beschränkung des Angebots auf Geschäftskunden nicht ausgeschlossen; dies gilt insbesondere für gegebenenfalls anwendbare telekommunikationsrechtliche Schutzvorschriften für kleine Unternehmen.

2 Vertragsunterlagen und Rangfolge

2.1 Vertragsbestandteile werden nur die vor Vertragsschluss zugänglich gemachten, speicherbaren und in der Bestellung nach Titel und Fassung bezeichneten Unterlagen. Ein Verweis auf ein erst künftig zu erstellendes Dokument ersetzt dessen wirksame Einbeziehung nicht. Änderungen einer Internetseite oder einer Preisliste ändern einen bestehenden Vertrag nicht automatisch.

2.2 Das Vertragswerk besteht aus folgenden acht Dokumenten. Die nachstehenden Funktionsbeschreibungen sind keine zusätzlichen Vertragsbedingungen der übrigen Dokumente.

Nr	Dokument	Gegenstand und Verweis
01	AGB und Nutzungsbedingungen	Dieses Dokument als allgemeiner Vertragsrahmen

Nr	Dokument	Gegenstand und Verweis
02	Besondere Bedingungen für KI-Telefonassistentz	Gesprächslogik, Ergebnisprüfung, Termine und Nachrichten; Ziffer 8
03	Telefonie- und Rufnummernüberlassungsbedingungen	Weiterleitung, Poolnummern, Portierung und Rückgabe; Ziffer 7
04	Auftragsverarbeitungsvertrag mit Anlagen	Weisungen, TOMs, Unterauftragsverarbeiter und Löschung; Ziffer 14
05	Datenschutzhinweise	Informationen für Kunden und Anrufende; Ziffern 9 und 14
06	Service Level Agreement	Messung, Wartung, Support und gegebenenfalls Gutschriften; Ziffer 12
07	Acceptable Use Policy	Konkretisierung zulässiger Nutzung und Sicherheitsregeln; Ziffer 10
08	Vertragsabschluss Einwilligungen und Nachweisdokumentation	Annahmeprozess, Fassungen und Nachweise; Ziffern 3 und 23

2.3 Zwingendes Recht geht allen Vertragsunterlagen vor. Individuelle Abreden haben gemäß § 305b BGB Vorrang. Soweit anwendbare EU-Standardvertragsklauseln einen Vorrang vorsehen, bleibt dieser erhalten. Der AVV einschließlich seiner Anlagen geht für die Verarbeitung personenbezogener Daten anderen Vertragsregelungen vor; durch Bestellung oder AGB werden seine Schutzpflichten nicht abgesenkt.

2.4 Für sonstige Regelungskonflikte gilt absteigend: angenommene Bestellung einschließlich der darin konkret bezeichneten Leistungsbeschreibung und Preisfassung; wirksam einbezogene besondere Bedingungen 02 und 03 in ihrem jeweiligen Sachbereich; SLA 06 für Leistungsniveaus; AUP 07 für Nutzungsregeln; diese AGB; ausdrücklich vertraglich einbezogene Teile von Dokument 08. Zwischen 02 und 03 hat für Rufnummern und Verbindungsführung Dokument 03, für KI-Verarbeitung und Ergebnisse Dokument 02 Vorrang. Unklare Widersprüche werden nicht durch freie Auswahl des Anbieters gelöst.

2.5 Dokument 05 erfüllt Informationspflichten und ist keine pauschale Einwilligung, kein AVV und keine Änderung von Leistungs- oder Haftungsregelungen. Rein interne Prozessbeschreibungen in Dokument 08 werden nicht zu Kundenpflichten. Einwilligungen werden, soweit erforderlich, gesondert und zweckbezogen eingeholt. Die Haftungsausnahmen nach Ziffer 18.1 dürfen durch nachrangige Standardbedingungen nicht eingeschränkt werden.

3 Registrierung und Vertragsschluss

3.1 Der Kunde registriert sich mit zutreffenden Angaben zu seinem Unternehmen, einer erreichbaren Kontaktperson und einer geschäftlichen E-Mail-Adresse. Wer für ein Unternehmen handelt, muss zu dessen Vertretung berechtigt sein. Der Anbieter darf angemessene Nachweise zur Unternehmereigenschaft, Vertretungsbefugnis und, soweit erforderlich, Rufnummernberechtigung anfordern. Nicht erforderliche Daten sind nicht zu erheben; gegebenenfalls sind Schwärzungen zu ermöglichen.

3.2 Produkt- und Preisangaben auf der Website sind eine Aufforderung zur Abgabe einer Bestellung, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindliches Angebot bezeichnet sind. Vor Abgabe werden Tarif, Preis, Abrechnungszeitraum, Laufzeit, Mehrverbrauchsregeln und einbezogene Dokumentfassungen angezeigt. Der Kunde kann Eingaben prüfen und berichtigen. Mit der als verbindlich gekennzeichneten Bestellung gibt er sein Vertragsangebot ab.

3.3 Der Vertrag kommt mit ausdrücklicher Annahme des Anbieters in Textform zustande. Eine automatische Eingangsbestätigung ist nur dann zugleich Annahme, wenn sie dies eindeutig erklärt. Der Anbieter nimmt die Bestellung innerhalb von fünf Werktagen an oder lehnt sie ab; danach ist der Kunde an ein nicht

angenommenes Angebot nicht mehr gebunden. Werktage sind Montag bis Freitag ohne gesetzliche Feiertage am Sitz des Anbieters.

3.4 Der Anbieter übermittelt die angenommene Bestellung und die einbezogenen Fassungen in speicherbarer Form. Vertragsdaten werden nur im erforderlichen Umfang nach Ziffer 23 dokumentiert. Ein kostenpflichtiger Vertrag entsteht nicht allein durch Registrierung, Inaktivität oder Ablauf einer Testphase. Gesonderte Individualangebote können ein abweichendes, ausdrücklich beschriebenes Annahmeverfahren vorsehen.

4 Kostenlose Testphase

4.1 Die kostenlose Testphase umfasst höchstens sieben Tage und insgesamt 60 Gesprächsminuten. Sie beginnt mit der in der Aktivierungsmitteilung genannten Freischaltung und endet spätestens 168 Stunden danach oder früher mit Verbrauch der 60 Minuten. Eine Kreditkarte oder ein anderes Zahlungsmittel ist für diese Testphase nicht erforderlich. Der Kunde darf sie jederzeit beenden.

4.2 Nach Ablauf oder Verbrauch erfolgt keine automatische Umwandlung in ein kostenpflichtiges Abonnement und keine kostenpflichtige Nachbuchung. Für die Fortsetzung ist eine gesonderte kostenpflichtige Bestellung nach Ziffer 3 erforderlich. Eine während der Testphase ausdrücklich bestellte kostenpflichtige Nutzung beginnt zu dem dabei vereinbarten Zeitpunkt.

4.3 Der Test dient der Eignungsprüfung. Einschränkungen von Integrationen, Rufnummern, Parallelität oder Funktionsumfang müssen vor Aktivierung deutlich genannt werden. Ein technisch bedingter Überlauf ohne gesonderte Bestellung wird nicht berechnet. Ein nahtloser Übergang, eine Reservierung der Testnummer oder eine Übernahme der Konfiguration wird nur geschuldet, wenn dies vereinbart wurde.

4.4 Pro Unternehmen besteht grundsätzlich Anspruch auf eine Testphase; zusätzliche Tests bedürfen der Zustimmung des Anbieters. Die Umgehung dieser Begrenzung durch Mehrfachkonten ist untersagt. Auch im Test gelten die Datenschutz-, Vertraulichkeits- und Sicherheitsanforderungen sowie Ziffer 18. Produktive personenbezogene Gesprächsdaten dürfen erst verarbeitet werden, wenn die hierfür erforderlichen Vereinbarungen und Maßnahmen vorliegen. Löschung und Rückgabe richten sich nach Ziffern 14 und 21.

5 Leistungsgegenstand und Leistungsgrenzen

5.1 Der Anbieter stellt AKKIVO Line während der Vertragslaufzeit als Software-as-a-Service zur vereinbarten Nutzung bereit und erhält den Dienst in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand. Geschuldet ist die technische Bereitstellung der bestellten Funktionen zur KI-gestützten Annahme und Verarbeitung eingehender Anrufe, zur Erfassung von Anliegen sowie, soweit bestellt und eingerichtet, zur Bearbeitung von Terminanfragen und Nachrichten.

5.2 Der verbindliche Umfang ergibt sich aus der Bestellung und ihrer Leistungsbeschreibung. Nicht ausdrücklich vereinbart sind insbesondere individuelle Softwareentwicklung, bestimmte CRM- oder Kalenderintegrationen, ausgehende Anrufe, SMS-Versand, menschliche Rufbereitschaft, bestimmte Sprachen, biometrische Identifikation, Zahlungsannahme im Gespräch, Notrufvermittlung und automatische Ausfallumschaltung.

5.3 Der Anbieter schuldet keinen bestimmten Umsatz, keine bestimmte Abschlussquote und keinen Erfolg einzelner Termine oder Rückrufe. Die vereinbarte Funktionstüchtigkeit bleibt geschuldet. Die Beschreibung allgemeiner KI-Grenzen ist kein Ausschluss von Mängelrechten bei fehlerhafter Implementierung oder Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit.

5.4 Der Kunde benötigt einen geeigneten Telefonanschluss, eine korrekt eingerichtete Weiterleitung und die vereinbarten Zugänge zu angebundenen Systemen. Er trägt Kosten seines eigenen Telefonieanbieters, insbesondere für Weiterleitungen, sofern die Bestellung keine andere Regelung enthält. Eine Übertragung seines bestehenden Telefonanschlusses auf den Anbieter ist nicht Gegenstand dieser AGB.

5.5 Die Nutzung für Notfälle oder sicherheitskritische Entscheidungen ist nicht vereinbart. AKKIVO Line ersetzt weder Notrufdienste noch ärztliche, rechtliche oder sonstige fachliche Beratung. Eine Erkennung von

Notfällen oder eine sichere Eskalation wird nicht zugesagt. Der Kunde hält für seinen Betrieb erforderliche alternative Kontaktwege bereit und vermeidet den Eindruck, AKKIVO Line sei ein Notruf- oder Überwachungsdienst.

6 Tarife Gesprächsminuten und Mehrverbrauch

6.1 Für den konkreten Vertrag gelten vorrangig die Preise und Kontingente der angenommenen Bestellung sowie die dort bezeichnete Preislistenfassung. Die folgende Übersicht gibt die Preisliste mit Stand 14. Oktober 2026 wieder. Alle Beträge sind Nettopreise zuzüglich gesetzlich geschuldeter Umsatzsteuer.

Tarif	Grundentgelt pro Monat	Inklusivminuten pro Monat	Gleichzeitige Gespräche
Core	69,00 EUR	500	1
Growth	119,00 EUR	1.000	3
Scale	279,00 EUR	3.000	10

6.2 Mehrverbrauch beträgt 7,50 EUR je zusätzlichem 50-Minuten-Paket. Diese AGB sehen als Abrechnungsmodell vor, dass angefangene Pakete anhand des gesamten Mehrverbrauchs im Abrechnungsmonat berechnet werden, nicht für jeden Anruf einzeln. Beispiel: 520 verbrauchte Minuten im Tarif Core ergeben ein zusätzliches Paket zu 7,50 EUR; 551 Minuten ergeben zwei Pakete zu insgesamt 15,00 EUR.

6.3 Bei kostenpflichtigen Tarifen nimmt der Assistent auch nach Verbrauch der enthaltenen Gesprächsminuten weitere Anrufe an. Die darüber hinausgehende Nutzung ist Mehrverbrauch nach Ziffer 6.2; er wird ohne gesonderte Freigabe im Einzelfall automatisch berechnet und mit der Rechnung für den Tarif abgerechnet. Ein Ausgabenlimit oder eine technische Begrenzung des Mehrverbrauchs wird nicht angeboten. Den Verbrauch im laufenden Abrechnungszeitraum einschließlich Mehrverbrauch zeigt das Kundenportal an. Der Kunde kann weitere Nutzung insbesondere durch Deaktivieren seiner Rufweiterleitung oder durch Kündigung nach Ziffer 20 beenden. In der kostenlosen Testphase entsteht kein Mehrverbrauch; nach Verbrauch der 60 Testminuten werden neue Anrufe nicht mehr angenommen.

6.4 Vor Vertragsschluss sind Beginn und Ende einer abrechenbaren Verbindung, Rundungseinheit, Behandlung von Stille, Warteschleifen, Weitervermittlung, parallelen Verbindungsabschnitten, Testanrufen und fehlgeschlagenen Anrufen zu bestimmen: Der Anbieter darf diese Parameter nicht nachträglich einseitig zu Lasten des Kunden ergänzen. Ohne transparente Vereinbarung werden keine zusätzlichen Warte-, Weiterleitungs- oder Doppelverbindungsminuten berechnet.

6.5 Soweit die Bestellung nichts anderes bestimmt, werden Kontingente je Abrechnungsmonat bereitgestellt und nicht auf Folgemonate übertragen. Nicht verbrauchte Minuten sind keine Geldguthaben. Gesetzliche Erstattungs- und Minderungsrechte bleiben unberührt. Beginn des Abrechnungsmonats und Umgang mit Teilmonaten ergeben sich aus Ziffer 11; die Parteien stimmen die Kontingentberechnung bei einem vereinbarten Teilmonat ausdrücklich ab.

6.6 Die angegebene Parallelität ist eine Kapazitätsgrenze und keine Verfügbarkeitsquote. Warteschlange, Rückruf, Ausweichziel oder Annahme zusätzlicher Gespräche sind nur geschuldet, wenn ausdrücklich vereinbart. Der Anbieter legt dem Kunden Abrechnungszeiträume, Verbrauch und Mehrverbrauch nachvollziehbar dar; seine Messdaten sind kein unwiderlegbarer Beweis.

7 Weiterleitung und verwaltete Rufnummern

7.1 Der Kunde richtet die Weiterleitung seiner bestehenden Rufnummer auf die ihm zugeordnete Zielnummer ein und prüft sie vor dem Einsatz sowie nach Änderungen. Er ist für Berechtigung, Einstellungen und Kosten seines Anschlusses verantwortlich. Der Anbieter ist für die vereinbarte Funktionsfähigkeit der von ihm

bereitgestellten Zielanbindung verantwortlich. Eine unzutreffende Konfiguration des Kunden entlastet den Anbieter nur insoweit, wie sie die Störung verursacht hat.

7.2 Der Anbieter verwaltet einen Twilio-Rufnummernpool und ordnet dem Kunden für die Vertragsnutzung eine Nummer zu. Daraus folgt kein Eigentum an der Nummer, kein Zugang zum Twilio-Hauptkonto und keine Übernahme des Kundenanschlusses. Ein Anspruch auf eine bestimmte Nummer oder dauerhafte Zuteilung über das Vertragsende hinaus entsteht nur durch gesonderte Vereinbarung oder zwingendes Recht.

7.3 Erforderliche Nachweise dürfen nur zweckgebunden verarbeitet werden. Der Anbieter legt vor Bestellung offen, welche Beschränkungen bei Nutzung, Anzeige und gegebenenfalls Portierung bestehen. Die technische Poolverwaltung allein rechtfertigt keinen Ausschluss gesetzlicher Rufnummernmitnahmerechte.

7.4 Ein Austausch einer zugeordneten Nummer ist nur aus sachlichem Grund zulässig, insbesondere wegen zwingender Vorgaben, rechtswidriger Nutzung oder einer unvermeidbaren Einstellung der betreffenden Nummernleistung. Soweit möglich, erfolgt vorherige Information mit angemessener Umstellungszeit und zumutbarer Ersatzlösung. Bei einer wesentlichen, nicht behebbaren Leistungsbeeinträchtigung bleiben Kündigungs-, Minderungs- und Schadensersatzrechte bestehen.

7.5 Bei Vertragsende stimmt der Anbieter die Freigabe der Nummer mit dem Kunden ab; der Kunde deaktiviert seine Weiterleitung rechtzeitig. Vor einer Wiedervergabe sind Daten- und Konfigurationszuordnungen sicher zu entfernen und Fehlzustellungen angemessen zu vermeiden. Eine sofortige Wiedervergabe wird nicht vereinbart. Anwendbare Rechte nach § 59 TKG und sonstigem zwingendem Recht bleiben unberührt.

7.6 Dokument 03 konkretisiert die Telefonieleistung. Ob und in welchem Umfang der Anbieter selbst Telekommunikationsdienste erbringt, bestimmt sich nach der tatsächlichen Leistung und dem Gesetz, nicht nach ihrer Bezeichnung als SaaS. Gesetzliche Anforderungen, insbesondere nach TKG und TDDG, werden durch diese AGB nicht auf den Kunden abgewälzt. Ein pauschaler Verzicht kleiner Unternehmen auf TKG-Schutzbestimmungen ist nicht Bestandteil dieser AGB.

8 KI Ergebnisse Termine Nachrichten und Identität

8.1 KI-Ausgaben können trotz geeigneter Konfiguration unvollständig, missverständlich oder sachlich falsch sein. Hintergrundgeräusche, unklare Angaben, Akzente, Systemlatenz und fehlerhafte Eingangsdaten können Ergebnisse beeinflussen. Der Kunde bestimmt zulässige Themen, belastbare Wissensquellen und Grenzen des Handlungsspielraums. Der Anbieter bleibt für die ordnungsgemäße Umsetzung der vereinbarten Funktionen verantwortlich.

8.2 Eine Terminanfrage ist von einer bestätigten Buchung zu unterscheiden. Automatische verbindliche Buchungen sind nur Bestandteil der Leistung, wenn dies ausdrücklich vereinbart ist, eine geeignete Integration eingerichtet wurde und der Kunde den Handlungsspielraum freigegeben hat. Ohne eine solche Vereinbarung werden Anliegen zur weiteren Bearbeitung erfasst; eine erfolgreiche Kalendersynchronisation wird nicht zugesichert.

8.3 Der Kunde kontrolliert übermittelte Termine, Rückruffitten und Nachrichten entsprechend dem Risiko und der Dringlichkeit seines Geschäftsprozesses und berichtigt erkannte Fehler. Er richtet organisatorisch einen Bearbeitungsweg für kritische Anliegen ein. Die Pflicht zur angemessenen Kontrolle begründet keine verschuldensunabhängige Haftung des Kunden für sämtliche KI-Fehler und beseitigt keine Ansprüche gegen den Anbieter.

8.4 Eine erfasste Rufnummer, Namensangabe oder Stimme belegt nicht zuverlässig die Identität oder Vertretungsbefugnis eines Anrufenden. Ohne gesondert vereinbartes und geprüftes Verfahren darf der Assistent keine vertraulichen Bestandsdaten herausgeben oder sicherheitsrelevante Änderungen allein aufgrund solcher Angaben ausführen. Biometrische Sprechererkennung und rechtssichere Authentifizierung werden nicht zugesagt.

8.5 Der Assistent erhält durch diese AGB keine allgemeine Vollmacht, den Kunden gegenüber Anrufenden rechtsgeschäftlich zu vertreten. Der Kunde begrenzt gegebenenfalls erteilte Vollmachten ausdrücklich und gestaltet Ansagen entsprechend. Welche rechtliche Wirkung eine konkrete Erklärung gegenüber einem Anrufenden hat, richtet sich nach den tatsächlichen Umständen und dem anwendbaren Recht; diese AGB können Ansprüche außenstehender Personen nicht pauschal ausschließen.

8.6 Dokument 02 konkretisiert erlaubte Anwendungsfälle und Freigabeschritte. Eine Verarbeitung besonderer Kategorien personenbezogener Daten oder berufsrechtlich geschützter Geheimnisse bedarf zuvor einer dokumentierten Eignungsprüfung und geeigneter vertraglicher sowie technischer Maßnahmen. Eine allgemeine Eignung für Arztpraxen, Rechtsanwaltskanzleien oder andere besonders regulierte Tätigkeiten wird nicht behauptet.

9 Transparenz Gesprächsaufzeichnung und Einwilligungen

9.1 Zu Beginn der Interaktion ist für Anrufende klar und verständlich erkennbar zu machen, dass sie mit einem KI-System sprechen. Der Anbieter stellt die für seine gesetzliche Rolle erforderlichen technischen Voraussetzungen bereit; der Kunde verwendet die vereinbarten Hinweise und darf sie nicht irreführend verändern oder unterdrücken. Eigene gesetzliche Pflichten des Anbieters, insbesondere aus Artikel 50 der KI-Verordnung, bleiben bestehen.

9.2 Die Parteien treffen für ihre Beschäftigten und beauftragten Personen die jeweils erforderlichen Maßnahmen zur KI-Kompetenz. Verbotene KI-Praktiken sind nicht zulässig. Eine pauschale Zertifizierung oder umfassende „AI Act Compliance“ wird mit diesen AGB nicht zugesichert.

9.3 Live-Verarbeitung, Transkription und dauerhafte Audioaufzeichnung sind getrennt zu beurteilen. Diese AGB erteilen keine Einwilligung im Namen von Anrufenden. Eine Audioaufzeichnung darf nur erfolgen, wenn die Funktion vereinbart wurde, eine tragfähige datenschutzrechtliche Grundlage und die erforderliche Befugnis insbesondere nach § 201 StGB bestehen. Soweit Einwilligung erforderlich ist, muss sie vor Beginn der Aufzeichnung wirksam eingeholt und nachweisbar sein; ein bloßes Nichtauflegen wird nicht als pauschale Zustimmung behandelt.

9.4 Bis zur Freigabe dieses Ablaufs darf die Aufnahmefunktion nicht produktiv aktiviert werden. Informationspflichten und Rechtsgrundlagen für eine Transkription sind gesondert zu prüfen, auch wenn keine Audiodatei gespeichert wird.

9.5 Der Kunde informiert Anrufende über die Verarbeitung in seinem Verantwortungsbereich. Der Anbieter stellt zutreffende Angaben zu seinen Verarbeitungsprozessen bereit und erfüllt eigene Informationspflichten. Dokument 05 enthält die jeweiligen Datenschutzhinweise; Dokument 08 beschreibt die Nachweise und Einwilligungsabläufe. Die Annahme der AGB ist von optionalen Einwilligungen und Werbezustimmungen getrennt zu halten.

10 Kundenpflichten Sicherheit und Fair Use

10.1 Der Kunde hält Stammdaten und Konfiguration aktuell, stellt erforderliche Nutzungsrechte an seinen Inhalten sicher und gewährt nur berechtigten Personen Zugriff. Zugangsdaten sind angemessen zu schützen; erkannte Kompromittierungen und sicherheitsrelevante Fehlfunktionen sind unverzüglich zu melden. Nicht vorhandene Sicherheitsfunktionen werden nicht als verfügbar vorausgesetzt.

10.2 Untersagt sind rechtswidrige Inhalte, Täuschung über Identitäten, unerlaubte Werbung, unbefugte Aufzeichnungen, Verletzungen von Schutzrechten, Angriffe auf Systeme, Schadsoftware, Umgehung von Nutzungslimits und absichtlich erzeugte Anrufschleifen. Ausgehende Werbeanrufe sind nicht Teil des Standardumfangs; eine spätere Freigabe bedarf gesonderter Prüfung der einschlägigen Einwilligungs- und Wettbewerbsregeln.

10.3 Fair Use schützt die vereinbarte Nutzung und die Sicherheit. Eine hohe, aber tarifgemäße Nutzung ist für sich allein kein Missbrauch. Der Anbieter darf mit einer allgemeinen Fair-Use-Regel keine beworbenen

Minuten oder Parallelitäten nachträglich kürzen. Zusätzliche technische Grenzwerte, etwa maximale Gesprächsdauer oder Anrufrate, müssen vor Bestellung transparent vereinbart werden.

10.4 Bei auffälliger Last oder Missbrauchsverdacht klärt der Anbieter die Ursache und ergreift erforderliche, verhältnismäßige Maßnahmen nach Ziffer 16. Der Kunde unterstützt die Ursachenanalyse im zumutbaren Umfang. Eine generelle Inhaltsüberwachung aller Gespräche, insbesondere zu eigenen Trainings- oder Werbezwecken, wird dadurch nicht erlaubt.

10.5 Der Kunde sichert wichtige eigene Ausgangsdaten und exportierbare Ergebnisse nach seinem betrieblichen Bedarf, soweit dies technisch möglich und rechtlich zulässig ist. Der Anbieter wird dadurch nicht von vereinbarten Sicherungs-, Wiederherstellungs- oder Sicherheitsverpflichtungen befreit.

Verantwortlichkeit für unbefugte Nutzung und Mehrkosten richtet sich nach Verursachung, Verschulden und den gesetzlichen Regeln, nicht allein nach dem Vorhandensein eines Kundenkontos.

11 Zahlung Abrechnungsprüfung und Tarifwechsel

11.1 Soweit die Bestellung nichts anderes bestimmt, beginnt der Abrechnungsmonat mit dem vereinbarten Beginn der kostenpflichtigen Leistung und endet vor dem entsprechenden Datum des Folgemonats. Fehlt dieses Datum, endet er am letzten Tag des Folgemonats. Die in der Bestätigung ausgewiesenen Anfangs- und Endzeitpunkte sind maßgeblich.

11.2 Das Grundentgelt wird zu Beginn des Abrechnungsmonats, Mehrverbrauch nach dessen Ende in Rechnung gestellt. Rechnungen sind innerhalb von 14 Tagen nach Zugang fällig, sofern kein abweichender Zahlungstermin vereinbart ist. Zahlungsarten und Zahlungsdienstleister sind vor Bestellung offenzulegen. Ein SEPA-Mandat oder eine Kartenbelastung bedarf der entsprechenden Ermächtigung. Der Anbieter darf keine durch eine Leistungssperre ersparten Aufwendungen als Schadensersatz verlangen.

11.3 Beanstandungen soll der Kunde nach Kenntnis zeitnah mit einer nachvollziehbaren Beschreibung melden. Das Unterlassen einer Rüge innerhalb einer kurzen Prüfungsfrist gilt nicht als Anerkennung und führt nicht zum Verfall gesetzlicher Rechte. Der Anbieter prüft die beanstandeten Positionen und stellt die erforderlichen Abrechnungsinformationen datenschutzgerecht bereit. Unstreitige, fällige Beträge bleiben zahlbar; gesetzliche Leistungsverweigerungsrechte bleiben erhalten.

11.4 Verzug, Verzugszinsen und erstattungsfähige Beitreibungskosten richten sich nach dem Gesetz. Eine Sperre setzt zusätzlich Ziffer 16 voraus. Der Kunde darf mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen sowie mit Gegenforderungen aus demselben Vertragsverhältnis aufrechnen. Gesetzliche Zurückbehaltungsrechte aus demselben Vertragsverhältnis bleiben bestehen.

11.5 Ein Tarifwechsel erfolgt durch Vereinbarung mit ausgewiesenem Wirksamkeitsdatum. Ohne abweichende Abrede gilt ein Downgrade ab dem nächsten Abrechnungsmonat. Ein sofortiges Upgrade erfordert eine vorab angezeigte Vereinbarung über anteilige Entgelte und Kontingente; es wird nicht allein durch Überschreiten eines Kontingents ausgelöst. Bereits angefallener Mehrverbrauch wird nur nach den zuvor vereinbarten Regeln abgerechnet.

12 Verfügbarkeit Wartung und Support

12.1 Der Anbieter erbringt und erhält die vertraglich vereinbarte Leistung. Eine bestimmte prozentuale Verfügbarkeit, Reaktionszeit, Wiederherstellungszeit oder durchgehende Supportbereitschaft ist nur vereinbart, wenn sie in der Bestellung oder im einbezogenen SLA ausdrücklich festgelegt ist. Das Fehlen einer Prozentzahl hebt die allgemeine Leistungspflicht nicht auf.

12.2 Wartungsmaßnahmen sind auf das notwendige Maß zu begrenzen und, soweit planbar, mit angemessenem Vorlauf anzukündigen. Dringende Sicherheitsarbeiten dürfen sofort erfolgen; über erhebliche Auswirkungen ist der Kunde unverzüglich zu informieren, soweit dies die Sicherheit nicht gefährdet.

12.3 Der Kunde meldet Störungen mit den verfügbaren Angaben zu Zeitpunkt, betroffenen Funktionen und Auswirkungen, ohne unnötige Gesprächsinhalte zu übermitteln. Der Anbieter untersucht und behebt

Störungen entsprechend ihrer Schwere und seiner Vertragspflichten. Der Kunde ermöglicht zumutbare Mitwirkung. Eine verspätete Meldung führt nur zu den gesetzlich vorgesehenen Folgen, insbesondere soweit dadurch Abhilfe verhindert oder ein Schaden vergrößert wurde.

12.4 Eine automatische Umschaltung auf Mitarbeiter, Mailbox oder Ersatznummer ist nur geschuldet, wenn sie bestellt und technisch bestätigt wurde. Der Kunde plant seine Erreichbarkeit entsprechend. Vereinbarte Servicegutschriften sind kein ausschließlicher Rechtsbehelf und werden auf denselben Schaden oder denselben Minderungsbetrag nur zur Vermeidung einer doppelten Kompensation angerechnet.

13 Drittanbieter und externe Ereignisse

13.1 Der Anbieter darf geeignete Dienstleister für Hosting, Telefonie, Spracherkennung, Sprachsynthese, KI-Verarbeitung und Zahlungsabwicklung einsetzen. Twilio ist im vorgesehenen Nummernmodell eingebunden. Datenschutzrechtliche Änderungen unterliegen zusätzlich dem AVV und den gesetzlichen Anforderungen.

13.2 Vom Anbieter zur Erfüllung eigener Pflichten eingesetzte Dienstleister werden nicht allein wegen ihrer rechtlichen Selbstständigkeit aus seinem Verantwortungsbereich ausgeschlossen. Die gesetzliche Zurechnung des Verhaltens von Erfüllungsgehilfen bleibt bestehen. Ein Ausfall von Twilio, einem KI-Modell oder einem Rechenzentrum führt daher nicht automatisch zum Ausschluss sämtlicher Kundenrechte.

13.3 Für vom Kunden unabhängig beschaffte Telefonanschlüsse, Kalender oder andere Drittsysteme ist deren jeweiliger Anbieter zuständig. Der Anbieter schuldet dennoch die ordnungsgemäße Erbringung einer von ihm zugesagten Integration. Fremde Nutzungsbedingungen werden nur insoweit verbindlich, wie sie dem Kunden vorab zugänglich gemacht und wirksam vereinbart wurden; sie verdrängen keine zwingenden Rechte.

13.4 Bei nicht beherrschbaren äußeren Ereignissen informiert die betroffene Partei die andere über wesentliche Auswirkungen und trifft zumutbare Maßnahmen zur Schadensbegrenzung. Ein gewöhnlicher technischer Ausfall oder vermeidbarer Sicherheitsmangel ist nicht schon deshalb höhere Gewalt, weil er bei einem Dritten eintritt. Vergütung für nicht erbrachte Leistungen, Minderung, Kündigung und Haftung beurteilen sich nach Vertrag und Gesetz; eine pauschale Pflicht zur Weiterzahlung trotz vollständigen Leistungsausfalls wird nicht vereinbart.

14 Datenschutz Auftragsverarbeitung und Speicherfristen

14.1 Soweit der Anbieter Gesprächs- und Kundendaten auf Weisung verarbeitet, schließen die Parteien vor Beginn dieser Verarbeitung einen AVV nach Artikel 28 DSGVO einschließlich der erforderlichen Anlagen. Der Kunde ist für Zwecke und Rechtsgrundlagen seiner Verarbeitung verantwortlich; der Anbieter für seine eigenen gesetzlichen Pflichten und die vertragsgemäße Auftragsverarbeitung. Diese Rollenbeschreibung ersetzt nicht die Prüfung der tatsächlichen Vorgänge.

14.2 Für eigene Vertragsverwaltung, Rechnungsstellung oder gesetzliche Pflichten kann der Anbieter eigenständig Verantwortlicher sein. Dokument 05 informiert über diese Vorgänge. Eine eigenständige Weiterverwendung von Auftragsdaten lässt sich nicht allein mit einem Hinweis in einer Datenschutzerklärung rechtfertigen.

14.3 Der AVV regelt insbesondere Weisungen, Vertraulichkeit, technische und organisatorische Maßnahmen, Unterauftragsverarbeiter, Unterstützungs- und Kontrollrechte, Sicherheitsvorfälle sowie Rückgabe und Löschung. Drittlandübermittlungen dürfen nur unter den gesetzlichen Voraussetzungen erfolgen. Eine ausschließliche Verarbeitung in Deutschland oder der EU wird nicht behauptet.

14.4 Der Anbieter erhält aus diesen AGB keine Erlaubnis, Kunden- oder Gesprächsinhalte zum allgemeinen Training eigener oder fremder KI-Modelle oder zu fremden Werbezwecken zu verwenden. Eine solche zusätzliche Nutzung würde eine gesonderte, rechtlich tragfähige Grundlage und vorherige Prüfung erfordern.

14.5 Es werden keine fiktiven Tagesfristen zugesagt. Maßgeblich sind die in Dokument 04 Anlage 4 ausgewiesenen Fristen und Lösungsverfahren, gesetzliche Pflichten und Weisungen. Eine pauschale unbegrenzte Speicherung ist nicht vereinbart.

14.6 Der Kunde prüft für seine Nutzung insbesondere Informationspflichten, besondere Datenkategorien, Datenschutz-Folgenabschätzung und gegebenenfalls berufsrechtliche Geheimhaltung. Der Anbieter unterstützt ihn im gesetzlich und vertraglich geschuldeten Umfang. Betroffenenrechte, behördliche Befugnisse und zwingende Ansprüche nach Artikel 82 DSGVO werden durch diese AGB nicht eingeschränkt.

15 Nutzungsrechte und Vertraulichkeit

15.1 Der Anbieter räumt dem Kunden für die Vertragslaufzeit ein einfaches, nicht ausschließliches Recht ein, den bestellten Dienst für eigene geschäftliche Zwecke im vereinbarten Umfang zu nutzen. Berechtigte Beschäftigte und beauftragte Personen dürfen im Namen des Kunden zugreifen. Weiterverkauf, White-Label-Angebote oder Bereitstellung als eigener Dienst an andere Unternehmen bedürfen einer gesonderten Vereinbarung.

15.2 Rechte an Software, Systembestandteilen und vorbestehenden Materialien verbleiben bei den jeweiligen Rechteinhabern. Gesetzlich zwingend gestattete Handlungen, insbesondere nach den anwendbaren urheberrechtlichen Vorschriften, bleiben zulässig. Der Anbieter beansprucht kein Eigentum an personenbezogenen Daten und keine über den Vertrag hinausgehenden Rechte an Kundeninhalten.

15.3 Der Kunde räumt dem Anbieter die zur Erbringung, Absicherung und Abwicklung des Vertrags erforderlichen Nutzungsrechte an eingebrachten Inhalten ein. Eine Überlassung an eingesetzte Dienstleister ist auf diese Zwecke und die datenschutzrechtlichen Vorgaben beschränkt. Daraus entstehen keine allgemeinen Rechte zur Veröffentlichung, Werbung oder Modellschulung.

15.4 Soweit dem Anbieter Rechte an vertragsgemäß erzeugten Ergebnissen zustehen, erhält der Kunde ein einfaches Recht, diese für seine Geschäftszwecke einschließlich der Kommunikation mit seinen Geschäftspartnern zeitlich unbeschränkt zu verwenden. Rechte Dritter und Datenschutz bleiben zu beachten. Eine urheberrechtliche Schutzfähigkeit oder Exklusivität maschinell erzeugter Ergebnisse wird nicht zugesagt; zugesagte Rechtfreiheit und gesetzliche Rechtsmängelansprüche bleiben unberührt.

15.5 Beide Parteien behandeln nicht öffentliche Geschäfts-, Sicherheits- und Kundendaten vertraulich und gewähren nur erforderlichen, entsprechend verpflichteten Personen Zugang. Ausgenommen sind rechtmäßig bekannte oder öffentlich gewordene Informationen und gesetzlich vorgeschriebene Offenlegungen. Die Pflicht gilt nach Vertragsende fort, solange ein berechtigtes Geheimhaltungsinteresse besteht. Strengere Datenschutz-, Fernmeldegeheimnis- und Berufsgeheimnispflichten bleiben unberührt. Die Nutzung von Kundenname oder Logo als Referenz bedarf einer gesonderten Zustimmung.

16 Einschränkung und Sperrung

16.1 Der Anbieter darf den Dienst vorübergehend einschränken, soweit konkrete Tatsachen auf einen erheblichen Vertragsverstoß, einen rechtswidrigen Einsatz oder eine erhebliche Gefahr für Systeme oder Dritte hinweisen und die Maßnahme erforderlich sowie verhältnismäßig ist. Bei behebbaren Verstößen sind grundsätzlich vorherige Mitteilung und angemessene Abhilfefrist erforderlich. Eine sofortige Sperre kommt bei akuter Gefahr, zwingender Anordnung oder Unzumutbarkeit weiteren Abwartens in Betracht.

16.2 Wegen Zahlungsverzugs ist eine Sperre erst nach Mahnung und ausdrücklicher Sperrandrohung mit einer Frist von mindestens 14 Tagen zulässig, sofern der Rückstand nicht unerheblich ist. Sachlich begründete Einwendungen und zulässige Zurückbehaltung sind zu berücksichtigen. Soweit telekommunikationsrechtliche Sperrvoraussetzungen anwendbar sind, gelten diese zusätzlich und vorrangig; eine AGB-Regel darf sie nicht unterschreiten.

16.3 Die Sperre ist auf betroffene Funktionen zu begrenzen, soweit dies technisch möglich und zur Gefahrenabwehr ausreichend ist. Der Anbieter teilt Grund, Umfang und erforderliche Abhilfeschnitte mit, soweit kein gesetzliches Verbot oder konkretes Sicherheitsinteresse entgegensteht. Der Kunde kann die Maßnahme über den Vertragskontakt überprüfen lassen. Nach Wegfall des Grundes wird die Nutzung ohne vermeidbare Verzögerung wiederhergestellt.

16.4 Bei berechtigter, vom Kunden zu vertretender Sperre richtet sich ein fortbestehender Vergütungsanspruch nach den gesetzlichen Regeln unter Anrechnung ersparter Aufwendungen. Nicht angefallener Verbrauch wird nicht berechnet. Bei unberechtigter Sperre bleiben Erstattungs-, Minderungs- und Schadensersatzansprüche bestehen. Eine Sperre erlaubt nicht automatisch die Löschung von Daten oder die Wiedervergabe einer Nummer; hierfür gelten Ziffern 7 und 21.

17 Mängel und Abhilfe

17.1 Für die zeitweise Überlassung der Software gelten die gesetzlichen Mängelrechte, soweit diese AGB keine wirksame abweichende Regelung enthalten. Der Anbieter untersucht gemeldete Abweichungen und stellt den vereinbarten Zustand innerhalb angemessener Zeit wieder her. Zumutbare Zwischenlösungen dürfen eingesetzt werden, wenn sie den Vertragszweck nicht wesentlich beeinträchtigen und keine zusätzlichen Datenschutz- oder Sicherheitsrisiken verursachen.

17.2 Fehlerhafte Kundeninhalte und Fehlbedienung stellen insoweit keinen Mangel des Dienstes dar, wie die vereinbarte technische Leistung ordnungsgemäß erbracht wurde. Der Anbieter darf sich darauf nicht berufen, wenn die Ursache in seiner eigenen Pflichtverletzung liegt. Ein Hinweis auf KI-Unschärfen rechtfertigt weder systematisch falsche Verarbeitung noch die Nichterfüllung ausdrücklich vereinbarter Funktionen.

17.3 Gesetzliche Rechte auf Minderung, Abhilfe und außerordentliche Kündigung bleiben erhalten. Eine Fristsetzung ist nicht erforderlich, soweit das Gesetz sie entbehrlich macht. Schadensersatz richtet sich nach Ziffer 18. Die verschuldensunabhängige Schadensersatzhaftung nach § 536a Absatz 1 erste Alternative BGB für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel wird ausgeschlossen; dies gilt nicht bei arglistigem Verschweigen, einer einschlägigen Garantie oder soweit zwingendes Recht entgegensteht. Sonstige Mängelrechte werden dadurch nicht ausgeschlossen.

18 Haftung

18.1 Der Anbieter haftet unbeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, für schuldhafte Verletzungen von Leben, Körper oder Gesundheit, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels sowie im Umfang einer übernommenen Garantie. Unberührt bleiben die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz und sonstige zwingende gesetzliche Haftung, insbesondere nicht abdingbare Ansprüche betroffener Personen nach Artikel 82 DSGVO. Diese Ausnahmen gelten auch für die folgenden Absätze.

18.2 Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet der Anbieter für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Dies sind Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Vertragsdurchführung erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf, insbesondere die Bereitstellung der vereinbarten Kernfunktionen sowie wesentliche Schutzpflichten für anvertraute Daten. In diesen Fällen ist die Haftung auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt. Im Übrigen ist die Haftung für einfache Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

18.3 Eine zusätzliche feste Eurogrenze oder Begrenzung auf wenige Monatsentgelte wird in diesen AGB nicht vereinbart. Entgangener Gewinn, Datenverlust und Folgeschäden werden nicht unabhängig von Ursache und Vorhersehbarkeit pauschal ausgeschlossen.

18.4 Bei Datenverlust sind Verursachung und ein gegebenenfalls zurechenbares Mitverschulden nach den gesetzlichen Regeln zu berücksichtigen. Eine vereinbarte eigene Sicherungspflicht des Anbieters darf nicht durch Verweis auf Kundensicherungen entfallen. Die Verantwortung für eingesetzte Erfüllungsgehilfen richtet sich nach dem Gesetz und dieser Ziffer. Die Beschränkungen gelten entsprechend zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Beschäftigten und Erfüllungsgehilfen des Anbieters.

18.5 Die Haftungsregeln gelten auch für die kostenlose Testphase; eine allgemeine Haftungsfreiheit wird für sie nicht vereinbart. Ansprüche auf Erfüllung, Vergütungsrückzahlung und gesetzliche Minderung werden nicht als Schadensersatzansprüche behandelt und nicht durch Ziffer 18.2 ausgeschlossen. Die gesetzliche Beweislast und zwingende datenschutzrechtliche Ausgleichsregeln bleiben unberührt.

19 Ansprüche Dritter

19.1 Wird der Anbieter von einem Dritten wegen vom Kunden bereitgestellter Inhalte oder einer kundenseitigen Nutzung in Anspruch genommen, ersetzt der Kunde berechnete Schäden und notwendige, angemessene Rechtsverteidigungskosten nur insoweit, wie er eine hierfür ursächliche Pflichtverletzung zu vertreten hat. Ein Mitverschulden des Anbieters wird berücksichtigt. Eine verschuldensunabhängige Freistellung auf erstes Anfordern wird nicht vereinbart.

19.2 Der Anbieter informiert den Kunden unverzüglich, ermöglicht eine angemessene Mitwirkung an der Verteidigung und erkennt Ansprüche oder Vergleiche mit Belastungswirkung für den Kunden nicht ohne dessen Zustimmung an. Die Zustimmung darf nicht treuwidrig verweigert werden. Verzögerte Information wird berücksichtigt, soweit sie die Verteidigung beeinträchtigt hat. Geldbußen und andere höchstpersönliche Sanktionen werden nicht pauschal auf den Kunden übertragen.

19.3 Werden Rechte Dritter durch vom Anbieter bereitgestellte Leistungsteile verletzt, gelten die gesetzlichen und vertraglichen Mängel- und Haftungsregeln des Anbieters. Soweit zumutbar, kann er Nutzungsrechte beschaffen oder eine rechtmäßige, funktional gleichwertige Lösung bereitstellen. Der Kunde verliert dadurch keine weitergehenden gesetzlichen Rechte.

20 Laufzeit und Kündigung

20.1 Die Testphase endet nach Ziffer 4 ohne Kündigung. Für kostenpflichtige Tarife sehen diese AGB mangels abweichender Bestellung eine unbefristete Laufzeit mit monatlichen Abrechnungszeiträumen vor. Der Kunde kann zum Ende des laufenden Abrechnungsmonats kündigen; die Erklärung muss dem Anbieter vor dessen Ablauf zugehen. Der Anbieter kann mit einer Frist von einem Monat zum Ende eines Abrechnungsmonats ordentlich kündigen.

20.2 Abweichende Mindestlaufzeiten oder Jahresbindungen gelten nur, wenn sie vor Bestellung ausdrücklich und transparent vereinbart wurden. Die Bestellung muss dann auch Verlängerung und Kündigungsfrist bestimmen. Diese AGB begründen für sich keine Jahresbindung. Ein Tarifwechsel setzt eine bestehende Laufzeit nicht automatisch neu in Gang.

20.3 Beide Parteien können aus wichtigem Grund nach den gesetzlichen Voraussetzungen kündigen. Bei behebbaren Vertragsverletzungen ist grundsätzlich vorher eine angemessene Abhilfefrist oder Abmahnung erforderlich. Eine bloße Beantragung oder Eröffnung eines Insolvenzverfahrens wird hier nicht als eigenständiger automatischer Beendigungsgrund vereinbart; zwingendes Insolvenzrecht bleibt unberührt.

20.4 Kündigungen sind mindestens in Textform möglich und können an den Vertragskontakt auf der ersten Seite gerichtet werden. Ein gegebenenfalls bereitgestellter Kündigungsweg im Kundenkonto ist eine zusätzliche Möglichkeit. Der Anbieter bestätigt den Zugang und das Beendigungsdatum; die Wirksamkeit hängt nicht von seiner Bestätigung ab.

21 Vertragsende Datenrückgabe und Übergang

21.1 Mit Vertragsende endet das Recht zur laufenden Nutzung; zwingende Übergangs- oder Fortleistungspflichten bleiben unberührt. Bis dahin entstandene berechnete Forderungen werden abgerechnet. Vorauszahlungen für Zeiträume, für die kein Vergütungsanspruch besteht, werden erstattet. Eine pauschale Unverfallbarkeit sämtlicher Zahlungen wird nicht vereinbart.

21.2 Der Anbieter ermöglicht dem Kunden die nach AVV und Gesetz geschuldete Rückgabe oder Löschung von Auftragsdaten. Ein jederzeit verfügbarer Self-Service-Export wird ohne technischen Nachweis nicht zugesagt. Ein offener Zahlungsstreit rechtfertigt nicht die Verweigerung gesetzlich geschuldeter Datenrückgabe.

21.3 Der Kunde erhält vor planbarer Löschung eine angemessene Gelegenheit zur Sicherung der hierfür vorgesehenen Daten, sofern nicht eine frühere rechtmäßige Löschweisung oder zwingende Vorgabe entgegensteht. Backups werden nach dem vereinbarten Löschkonzept bereinigt und bis dahin gegen

produktive Weiterverwendung gesichert. Gesetzlich aufzubewahrende Daten sind zweckgebunden zu sperren beziehungsweise getrennt aufzubewahren.

21.4 Rufnummernübergang, Deaktivierung der Weiterleitung und Wiedervergabe richten sich nach Ziffer 7 und Dokument 03. Der Anbieter unterstützt einen vereinbarten oder gesetzlich geschuldeten Wechsel im erforderlichen Umfang. Eine kostenpflichtige zusätzliche Migration bedarf vorheriger Vereinbarung; zwingende unentgeltliche Leistungen dürfen nicht gesondert bepreist werden.

21.5 Zwingende Rechte zum Wechsel von Datenverarbeitungsdiensten werden durch die Laufzeit-, Export- oder Löschbestimmungen dieser AGB nicht ausgeschlossen. Vor Veröffentlichung ist eine erforderliche Konkretisierung in Bestellung und Leistungsbeschreibung vorzunehmen.

22 Änderungen von Leistung Preisen und Bedingungen

22.1 Der Anbieter darf den Dienst technisch weiterentwickeln und Sicherheitsupdates durchführen, soweit die vereinbarte Hauptleistung erhalten bleibt und die Änderung für den Kunden zumutbar ist. Eine dauerhafte wesentliche Verringerung des Funktionsumfangs, der gebuchten Kontingente oder der vereinbarten Datenschutzgarantien bedarf einer Vereinbarung; zwingende gesetzliche Maßnahmen bleiben vorbehalten.

22.2 Preisänderungen für Neuverträge sind möglich. Für einen bestehenden Vertrag gelten die vereinbarten Preise fort, bis die Parteien eine Änderung vereinbaren oder der Vertrag wirksam endet. Eine Veröffentlichung einer neuen Preisliste, bloßes Schweigen oder die fortgesetzte Nutzung gelten nicht als Zustimmung zu höheren Preisen.

22.3 Änderungen dieser AGB werden dem Kunden mit Gegenüberstellung oder verständlicher Erläuterung angeboten und bedürfen seiner Zustimmung. Ohne Zustimmung gelten die bisherigen Bedingungen fort; gesetzliche und bestehende ordentliche Kündigungsrechte bleiben bestehen. Ein umfassender einseitiger Änderungsvorbehalt wird nicht vereinbart. Zwingende besondere Anforderungen des Telekommunikationsrechts sind gegebenenfalls zusätzlich einzuhalten.

23 Kommunikation und Vertragsnachweise

23.1 Beide Parteien halten ihre Vertragskontakte erreichbar und melden Änderungen. Erhebliche Mitteilungen wie Kündigung, Sperrandrohung oder Änderungsangebote werden in Textform an den vereinbarten Kontakt gesendet. Eine Veröffentlichung ausschließlich im Dashboard oder auf der Website ersetzt den erforderlichen Zugang einer Erklärung nicht. Eine allgemeine Zugangsfiktion wird nicht vereinbart.

23.2 Der Anbieter dokumentiert die angenommene Bestellung, die zugrunde liegenden Dokumentfassungen, die Annahmeerklärungen und erforderliche Einwilligungen im rechtlich zulässigen und erforderlichen Umfang. Eine Speicherung von IP-Adressen oder sonstigen technischen Merkmalen ist nicht allein zu Beweis Zwecken grenzenlos zulässig.

23.3 Protokolle und elektronische Nachweise unterliegen der gesetzlichen Beweiswürdigung. Diese AGB erklären sie weder für abschließend noch verlagern sie die gesetzliche Beweislast pauschal auf den Kunden. Der Kunde erhält die für ihn bestimmten Vertragsunterlagen in speicherbarer Form. Nicht bestätigte Eigenschaften wie eine qualifizierte elektronische Signatur oder revisionssichere Archivierung werden nicht zugesagt.

24 Anwendbares Recht und Schlussbestimmungen

24.1 Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts, soweit dessen Ausschluss einschlägig ist. Zwingende Vorschriften, insbesondere unmittelbar anwendbares Unionsrecht und zwingende international anwendbare Schutzbestimmungen, bleiben unberührt. Die Vertragssprache ist Deutsch; Übersetzungen dienen der Information, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart.

24.2 Soweit beide Parteien Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliche Sondervermögen sind und eine Gerichtsstandsvereinbarung nach § 38 ZPO zulässig ist, ist Bremen ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag; gesetzlich zwingende ausschließliche Gerichtsstände bleiben unberührt. Für sonstige Unternehmer gelten die gesetzlichen Zuständigkeitsregeln, sofern nicht eine anderweitig zulässige Vereinbarung geschlossen wurde. Hat der Kunde seinen Sitz außerhalb Deutschlands, gilt die Gerichtsstandsvereinbarung nur, soweit sie nach dem vorrangig anwendbaren Recht, insbesondere der Verordnung (EU) Nr. 1215/2012, wirksam ist. Ein Kaufmannsstatus folgt nicht allein aus der B2B-Registrierung.

24.3 Die Parteien sollen Beschwerden zunächst über ihre Vertragskontakte klären. Eine vorherige Verhandlung oder Schlichtung ist keine Voraussetzung für gerichtlichen Rechtsschutz oder Eilmaßnahmen. Gesetzlich vorgesehene Beschwerde- und Schlichtungswege, insbesondere gegebenenfalls nach Telekommunikationsrecht, bleiben offen.

24.4 Für Änderungen und Ergänzungen soll Textform verwendet werden. Der Vorrang individueller Abreden bleibt auch dann erhalten, wenn sie in anderer Form getroffen werden. Eine Vertragsübernahme durch einen anderen Rechtsträger setzt die erforderliche Zustimmung voraus, soweit nicht eine gesetzliche Rechtsnachfolge eingreift; ein allgemeines freies Übertragungsrecht des Anbieters wird nicht vereinbart.

24.5 Werden einzelne AGB-Bestimmungen nicht Vertragsbestandteil oder sind sie unwirksam, richten sich die Folgen nach § 306 BGB. An ihre Stelle treten die gesetzlichen Vorschriften. Eine automatische Ersetzung durch die wirtschaftlich nächstliegende zulässige Klausel oder eine geltungserhaltende Reduktion wird nicht vereinbart.