

AKKIVO Line

Besondere Bedingungen für KI Telefonassistenz

KI-Servicebedingungen | Dokument 02 des achteiligen Vertragswerks

Version V1 | Bearbeitungsstand 14. Oktober 2026 | Vertragssprache Deutsch

Diese besonderen Bedingungen konkretisieren den Einsatz von AKKIVO Line als KI-Telefonassistent im Geschäftskundenbereich. Sie regeln insbesondere Gesprächsführung, Wissensgrundlagen, Termine, Nachrichten, Identitätsprüfung, menschliche Kontrolle und den Umgang mit Fehlern. Sie ergänzen die AGB und ersetzen weder Bestellung noch Leistungsbeschreibung, AVV oder SLA.

Anbieter ist der in der Bestellung und in Dokument 01 bezeichnete Vertragspartner: **Abdulkerim AKKIS, geschäftlich auftretend unter AkkisTech, Freisinger Straße 1, 28215 Bremen, Deutschland**. AKKIVO Line ist die Produktbezeichnung. Vertragskontakt sowie Kontakt für KI-Fehlverhalten und Sicherheitsvorfälle: support@akkivo.ai. Allgemeine Anfragen: hello@akkivo.ai.

1 Geltung und Einordnung im Vertragswerk

1.1 Diese Bedingungen gelten für die bestellte KI-Telefonassistenz zwischen dem Anbieter und einem Unternehmer im Sinne des § 14 BGB. Der Kunde setzt den Dienst für seine geschäftliche Tätigkeit ein. Dass Anrufende Verbraucher sein können, ändert den B2B-Charakter dieses Vertrags nicht; ihre eigenen gesetzlichen Rechte und Schutzinteressen bleiben jedoch unberührt.

1.2 Die Einbeziehung setzt voraus, dass dem Kunden diese Fassung vor Vertragsschluss in speicherbarer Form zugänglich gemacht und in der angenommenen Bestellung bezeichnet wurde. Eine bloße Veröffentlichung oder ein Verweis auf eine künftige Version ändert keinen bestehenden Vertrag. Begriffe wie Kunde, Bestellung, Dienst und Textform haben die Bedeutung aus Dokument 01.

1.3 Die Rangfolge aus Dokument 01 Ziffer 2 bleibt bestehen. Zwingendes Recht, individuelle Abreden und gegebenenfalls vorrangige EU-Standardvertragsklauseln bleiben vorrangig. Der AVV einschließlich seiner Anlagen geht in Datenschutzfragen vor. Für sonstige Konflikte gelten zunächst die angenommene Bestellung mit ihrer Leistungsbeschreibung und Preisfassung, dann die wirksam einbezogenen besonderen Bedingungen 02 und 03 in ihrem Sachbereich, anschließend SLA 06, AUP 07, AGB 01 und die vertraglichen Teile von Dokument 08.

1.4 Dokument 02 ist für KI-Verarbeitung und Ergebnisse maßgeblich; Dokument 03 für Rufnummern und Verbindungsführung. Dokument 04 regelt die Auftragsverarbeitung; Dokument 05 enthält Datenschutzhinweise. Dokument 06 konkretisiert Verfügbarkeit und Support; Dokument 07 zulässige Nutzung und Missbrauchsschutz; Dokument 08 Vertragsannahme und Nachweise. Hinweise aus Dokument 05 sind keine Einwilligung oder Leistungsänderung. Interne Prozessbeschreibungen aus Dokument 08 begründen keine zusätzlichen Kundenpflichten.

1.5 Diese Bedingungen begründen weder eine neue Laufzeit noch gesonderte Entgelte oder eine Erweiterung der gebuchten Funktionen. Die Haftungsregelungen aus Dokument 01 Ziffer 18 einschließlich aller zwingenden Ausnahmen bleiben unverkürzt erhalten. Ein Hinweis auf KI-Risiken darf nicht als genereller Ausschluss von Leistungs-, Mängel- oder Schadensersatzansprüchen verstanden werden.

2 Vereinbarter Zweck und Leistungsumfang

2.1 AKKIVO Line dient der KI-gestützten Bearbeitung eingehender geschäftlicher Anrufe. Vereinbarte Anwendungsfälle können die Auskunft aus freigegebenen Informationen, die strukturierte Erfassung von

Anliegen, Rückruffbitten und Nachrichten sowie die Bearbeitung von Terminanfragen sein. Welche Funktionen tatsächlich geschuldet sind, ergibt sich aus der Bestellung und ihrer Leistungsbeschreibung.

2.2 Automatische Kalendereinträge, Terminänderungen, CRM-Schreibzugriffe, E-Mail- oder SMS-Versand, ausgehende Anrufe, Live-Weitervermittlung, Mehrsprachigkeit und besondere Identitätsprüfungen sind nur Bestandteil der Leistung, wenn ausdrücklich vereinbart und technisch verfügbar. Die Erläuterung solcher Abläufe in diesem Dokument ist für sich keine Bestellung oder Funktionszusage.

2.3 Geschuldet ist die vertragsgemäße Bereitstellung und Umsetzung der vereinbarten Funktionen. Nicht geschuldet sind ein bestimmtes Geschäftsergebnis, eine feste Zahl erfolgreicher Buchungen, ein bestimmter Umsatz oder die lückenlose Verständigung in jeder Gesprächssituation. Zugesagte Eigenschaften, konkret vereinbarte Qualitätsanforderungen und gesetzliche Mängelrechte bleiben hiervon unberührt.

2.4 Der Dienst ist kein menschliches Sekretariat, keine allgemeine Vertretung des Kunden und kein Fachberatungsdienst. Der Kunde darf ihn nicht als durchgehend durch Menschen überwachte Notfallannahme darstellen. Eine menschliche Bearbeitung durch Beschäftigte des Anbieters oder ein rund um die Uhr besetzter Support ist nur bei gesonderter Vereinbarung geschuldet.

3 Leistungsprofil und Verantwortungsbereiche

3.1 Vor dem produktiven Einsatz legen die Parteien das konkrete Leistungsprofil in der Bestellung oder einer zugehörigen, eindeutig bezeichneten Konfiguration fest. Es muss Geschäftszweck, erlaubte Anliegen, Wissensquellen, erforderliche Datenfelder, Sprachen, Geschäftszeiten, Zeitzone, erlaubte Aktionen und Wege für nicht bearbeitbare Anliegen erkennen lassen.

3.2 Der Kunde bestimmt seine fachlichen Inhalte, Ansprechpartner, Terminregeln, Empfänger und gegebenenfalls rechtsgeschäftlichen Befugnisse. Der Anbieter verantwortet die vertragsgemäße technische Umsetzung, die von ihm eingesetzten Komponenten und die ihn treffenden Sicherheits- und Datenschutzpflichten. Dass der Kunde Inhalte freigibt, macht ihn nicht zum Verantwortlichen für sämtliche Programmier-, Modell- oder Integrationsfehler.

3.3 Der Anbieter erläutert wesentliche Einschränkungen der bestellten Funktionen so, dass der Kunde seine Nutzung sachgerecht organisieren kann. Er stellt erforderliche Bedien- und Konfigurationshinweise bereit. Umfang, Format und Aktualisierung dieser Informationen sind festzulegen. Eine gesetzlich vorgeschriebene Information darf nicht als optionales kostenpflichtiges Zusatzprodukt behandelt werden.

3.4 Der Kunde benennt eine fachlich zuständige Person und eine Vertretung für Konfigurationsentscheidungen, die Prüfung wichtiger Ergebnisse und die Bearbeitung gemeldeter Fehler. Eine bestimmte Mitarbeiterzahl wird nicht vorgeschrieben. Der Umfang der Organisation richtet sich nach den vereinbarten Anwendungsfällen, dem Anrufaufkommen und den möglichen Folgen fehlerhafter Verarbeitung.

4 Einrichtung Test und Freigabe

4.1 Vor der Aktivierung produktiver Abläufe prüft der Kunde die fachlichen Vorgaben; der Anbieter prüft die von ihm geschuldete technische Einrichtung. Die Parteien testen die jeweils vereinbarten Kernabläufe mit geeigneten Beispielen. Dabei sollen möglichst synthetische oder anonymisierte Daten verwendet werden. Soweit personenbezogene Daten erforderlich sind, müssen Rechtsgrundlage, Informationen und gegebenenfalls AVV bereits vorliegen.

4.2 Die Prüfung erfasst insbesondere Begrüßung und KI-Hinweis, Öffnungszeiten, Datenerfassung, Umgang mit unklaren Angaben, Empfänger, erlaubte Kalenderaktionen und die Behandlung fehlgeschlagener Integrationen. Der konkrete Umfang muss zur bestellten Leistung passen. Ein vom Anbieter vorgeschlagener Testfall begründet keine zusätzlich bestellte Funktion.

4.3 Vor der Freigabe einer Aktion mit Außenwirkung werden deren Grenzen und zulässige Parameter dokumentiert. Der Kunde darf beispielsweise nicht lediglich pauschal „alles buchen“ freigeben, wenn Ressourcen, Dauer, zeitliche Grenzen oder zulässige Änderungen ungeklärt sind.

4.4 Eine dokumentierte Freigabe bestätigt nur die geprüfte fachliche Konfiguration und den vereinbarten Einsatz. Sie ist keine allgemeine Abnahme im werkvertraglichen Sinn, kein Verzicht auf Rechte wegen unbekannter Mängel und keine Bestätigung umfassender Rechtmäßigkeit. Schweigen oder bloßes Fortsetzen des Tests gelten nicht als Freigabe zusätzlich kostenpflichtiger oder riskanter Funktionen.

4.5 Die kostenlose Testphase richtet sich unverändert nach Dokument 01 Ziffer 4: höchstens sieben Tage und insgesamt 60 Minuten, ohne erforderliche Kreditkarte und ohne automatische Umwandlung in ein kostenpflichtiges Abonnement. Sicherheits-, Datenschutz- und Transparenzanforderungen gelten auch im Test. Eine Übernahme der Testnummer oder sämtlicher Testdaten in den Produktivbetrieb wird nur bei entsprechender Vereinbarung geschuldet.

5 Wissensgrundlagen und fachliche Inhalte

5.1 Der Kunde stellt die für den vereinbarten Zweck erforderlichen, zutreffenden und rechtmäßig nutzbaren Inhalte bereit. Hierzu können Leistungsangebote, Standorte, Öffnungszeiten, Kontaktdaten, Preise und fachliche Bearbeitungsregeln gehören. Er kennzeichnet Angaben, die nur intern verwendet werden dürfen, und aktualisiert zeitkritische Informationen ohne vermeidbare Verzögerung.

5.2 Der Anbieter setzt die vereinbarte Trennung zwischen öffentlich ausgebbaren Informationen und internen Daten technisch um. Interne Zugangsdaten, geheime Schlüssel, vollständige Zahlungsdaten und nicht benötigte personenbezogene Informationen dürfen nicht als allgemeines Gesprächswissen eingebracht werden. Der Anbieter muss seinerseits die vereinbarte Zugriffsbeschränkung gewährleisten; eine bloße Anweisung im Gesprächsprompt ersetzt keine erforderliche technische Berechtigungsprüfung.

5.3 Bei widersprüchlichen Wissensquellen muss vor Einsatz eine fachliche Priorität festgelegt werden. Im Zweifel sollen keine geschäftsrelevanten Angaben erfunden werden; das Anliegen ist nach dem vereinbarten Verfahren zur Klärung zu übergeben.

5.4 Der Anbieter darf bereitgestellte Inhalte zur technischen Aufbereitung verändern, soweit dies für die Vertragsleistung erforderlich ist, ihre fachliche Bedeutung nicht unzulässig verfälscht und die datenschutzrechtlichen Vorgaben gewahrt bleiben. Inhaltliche Änderungen an Preisen, Zusagen oder Befugnissen bedürfen der Freigabe des Kunden. Eine Änderung der technischen Darstellung darf keine neue rechtsgeschäftliche Vollmacht begründen.

5.5 Der Kunde meldet fehlerhafte oder veraltete Antworten mit geeigneten Beispielen. Der Anbieter prüft, ob die Ursache im Wissensbestand, in seiner Verarbeitung oder in einer anderen vereinbarten Komponente liegt. Pflichten und Kosten einer Fehlerbeseitigung richten sich nach der Ursache und dem Vertrag; eine berechtigte Mängelbeseitigung darf nicht pauschal als kostenpflichtige Inhaltsoptimierung behandelt werden.

6 Gesprächsführung und KI Grenzen

6.1 Die Verarbeitung umfasst, soweit vereinbart, Spracherkennung, Einordnung des Anliegens, Bildung einer Antwort und Sprachausgabe. Fehler können an jeder dieser Stellen entstehen. Eine sprachlich überzeugende Antwort ist kein Beleg ihrer inhaltlichen Richtigkeit. Auch wiederholte oder ähnliche Fragen können unterschiedlich beantwortet werden; gleichwohl bleibt die vereinbarte Funktionsqualität geschuldet.

6.2 Der Kunde muss mit Missverständnissen insbesondere bei Namen, Zahlen, E-Mail-Adressen, Terminen, Dialekten, Hintergrundgeräuschen, Unterbrechungen oder mehreren gleichzeitig sprechenden Personen rechnen. Für geschäftsrelevante Angaben ist ein geeignetes Rückfrage- oder Wiederholungsverfahren zu vereinbaren. Eine fehlerfreie Erkennung sämtlicher Angaben wird nicht zugesichert.

6.3 Unklare Angaben sollen nachgefragt oder als ungeklärt zur Bearbeitung übermittelt werden. Fehlende Angaben dürfen in der vorgesehenen Konfiguration nicht allein durch eine KI-Vermutung als bestätigte Kundenerklärung ausgegeben werden. Der Anbieter implementiert die hierfür vereinbarten Funktionen und weist auf bekannte Grenzen hin; ein vollständiger technischer Ausschluss sämtlicher erfundener Inhalte wird nicht behauptet.

6.4 Gesprächszusammenfassungen und Transkripte sind abgeleitete Arbeitsergebnisse. Sie können Auslassungen, fehlerhafte Sprecherzuordnungen oder unzutreffende Zusammenhänge enthalten. Sie ersetzen nicht ohne Weiteres die ursprüngliche Erklärung und sind kein rechtssicherer Identitäts-, Zustellungs- oder Einwilligungsnachweis. Die gesetzliche Beweiswürdigung bleibt unberührt.

6.5 Anrufende dürfen nicht durch unzutreffende Zusicherungen über eine angebliche menschliche Prüfung, einen bereits erfolgten Rückruf oder einen erfolgreichen technischen Vorgang getäuscht werden. Der Anbieter setzt die bestellten Status- und Antwortregeln um; der Kunde darf keine Konfiguration verlangen, die einen nicht vorhandenen Erfolg vorspiegelt.

7 KI Transparenz und synthetische Stimmen

7.1 Zu Beginn der Interaktion muss für Anrufende klar und verständlich erkennbar sein, dass sie mit einem KI-System sprechen. Die Parteien legen eine geeignete Ansage und deren Zeitpunkt fest. Der Kunde darf eine vorgesehene Kennzeichnung nicht entfernen oder durch eine irreführende menschliche Identität ersetzen. Eigene gesetzliche Pflichten des Anbieters werden dadurch nicht auf den Kunden übertragen.

7.2 Ein geeigneter Hinweis kann nach Anpassung an den tatsächlichen Dienst lauten: „Sie sprechen mit dem KI-Telefonassistenten von [Unternehmen].“ Dieser Beispielsatz ist keine vollständige Datenschutzinformation und keine Einwilligung in Aufzeichnungen. Weitere erforderliche Informationen müssen gesondert und passend zum konkreten Bearbeitungsablauf bereitgestellt werden.

7.3 Der Anbieter prüft die für seine tatsächliche Rolle geltenden Anforderungen an synthetische Audioausgaben, insbesondere eine gegebenenfalls erforderliche maschinenlesbare Kennzeichnung und Erkennbarkeit. Eine hörbare KI-Ansage und eine technische Kennzeichnung sind unterschiedliche Maßnahmen und ersetzen sich nicht automatisch.

7.4 Stimmenimitation, Voice Cloning und das Auftreten als bestimmte reale Person sind nicht Bestandteil des Standardumfangs. Eine gesonderte Beauftragung setzt technische Verfügbarkeit, nachgewiesene Nutzungsbefugnisse und Prüfung von Persönlichkeits-, Datenschutz- und Kennzeichnungspflichten voraus. Selbst eine Zustimmung des Kunden rechtfertigt keine Täuschung über die Identität eines unbeteiligten Dritten.

7.5 Sprachvarianten, Namen oder ein freundlicher Gesprächsstil dürfen die KI-Eigenschaft nicht verschleiern. Wird eine zusätzliche Sprache vereinbart, sind auch Hinweise und Rückfallantworten in dieser Sprache zu prüfen. Barrierefreiheitsanforderungen und angemessene Alternativen sind entsprechend dem tatsächlich einschlägigen Recht zu berücksichtigen; eine universelle Barrierefreiheit des Dienstes wird nicht ohne Nachweis zugesagt.

8 Termine und Kalenderaktionen

8.1 Eine Terminanfrage ist die Erfassung eines Terminwunschs zur weiteren Bearbeitung. Eine Buchung ist die erfolgreiche Eintragung in das ausdrücklich vereinbarte Zielsystem nach den freigegebenen Regeln. Eine Mitteilung an Anrufende ist ein gesonderter Vorgang. Erfassung, Buchung und Mitteilung dürfen nicht allein aufgrund derselben sprachlichen Antwort als erfolgreich behandelt werden.

8.2 Ohne ausdrücklich vereinbarte Schreibfunktion werden lediglich Terminanliegen aufgenommen. Für automatische Buchungen legt der Kunde insbesondere Zielkalender, Ressourcen, Terminarten, Dauer, Puffer, Öffnungszeiten, Vorlauf, zeitlichen Buchungshorizont, Zeitzone und erforderliche Kontaktangaben fest.

8.3 Eine erfolgreiche Buchung darf nur entsprechend dem vereinbarten Erfolgsnachweis des Zielsystems bestätigt werden. Fehlt eine verlässliche Rückmeldung, muss der Status als ungeklärt behandelt werden. Der Assistent darf aus einer bloß versendeten Schreibanfrage keine sichere Buchungsbestätigung ableiten.

8.4 Bei parallelen Zugriffen oder zwischenzeitlich geänderter Verfügbarkeit können Konflikte entstehen. Der Anbieter schuldet die vereinbarte Konfliktprüfung; eine darüber hinausgehende Vermeidung jeder Doppelbuchung wird nicht zugesichert. Nach einem Zeitablauf oder Verbindungsfehler ist vor einer

Wiederholung zu klären, ob der erste Schreibvorgang bereits wirksam wurde, soweit dies mit der vereinbarten Integration möglich ist. Unkontrollierte Wiederholungen sind zu vermeiden.

8.5 Terminänderungen und Stornierungen setzen eine entsprechende Bestellung, eine eindeutige Zuordnung des Termins und die vereinbarte Berechtigungsprüfung voraus. Die Kenntnis eines Namens oder einer Rufnummer genügt nicht automatisch. Bei unzureichender Zuordnung wird die gewünschte Änderung zur menschlichen Prüfung aufgenommen; fremde Termine dürfen nicht auf bloße Vermutung hin verändert werden.

8.6 Der Kunde hält Kalender und Ressourcen gepflegt und bearbeitet gemeldete Konflikte zeitnah. Er darf nicht davon ausgehen, dass ein Termineintrag zugleich eine Zahlung, einen Befähigungsnachweis oder die Erfüllung weiterer Buchungsvoraussetzungen bestätigt. Leistungen des Kunden gegenüber Anrufenden, Ausfallhonorare und deren wirksame Vereinbarung richten sich nach dem jeweiligen Rechtsverhältnis und werden durch dieses Dokument nicht geregelt.

9 Nachrichten Rückruffbitten und Zustellung

9.1 Bei Nachrichten erfasst der Assistent die vereinbarten Angaben, etwa Name, erreichbare Kontaktdaten und Anliegen. Erfasst eine KI zusätzlich Dringlichkeit oder Kategorien, handelt es sich zunächst um eine maschinelle Einordnung. Die Angaben ersetzen keine fachliche Priorisierung, sofern eine solche nicht ausdrücklich als geeignete und rechtmäßig nutzbare Funktion vereinbart wurde.

9.2 Der Kunde bestimmt die zulässigen Empfänger und Kanäle. Dashboard, E-Mail, SMS, Webhook oder CRM-Übertragung sind unterschiedliche Leistungen und nur im bestellten Umfang geschuldet. Eine Nachricht darf nicht allein deshalb als gelesen gelten, weil ein technischer Versand ausgelöst wurde.

9.3 Der Status „erfasst“ bezeichnet die vereinbarte Speicherung; „übermittelt“ den vereinbarten Übergabeschritt an das Zielsystem. Eine tatsächliche Zustellung oder Kenntnisnahme darf nur zugesagt werden, wenn hierfür ein geeigneter Nachweis vorliegt. Die genaue Statusbedeutung muss in der Leistungsbeschreibung angegeben werden. Der Anbieter darf fehlgeschlagene Übermittlungen nicht als erfolgreiche Zustellung darstellen.

9.4 Eine Rückrufbitte ist kein durch den Anbieter zugesagter Rückruf des Kunden und begründet keine durchgehende menschliche Rufbereitschaft. Der Kunde organisiert die Sichtung und Bearbeitung. Der Assistent darf eine bestimmte Rückrufzeit nur mitteilen, wenn diese auf einer freigegebenen, tatsächlich erfüllbaren Vorgabe des Kunden beruht; der Anbieter übernimmt dadurch nicht die Durchführung des Rückrufs.

9.5 Der Kunde berücksichtigt, dass Anrufende auch Erklärungen mit rechtlicher Bedeutung abgeben können, beispielsweise eine Kündigung, einen Widerruf oder eine Beschwerde. Eine organisatorische Kennzeichnung als „Nachricht“ ändert deren mögliche Rechtswirkung nicht. Zugang und Fristwahrung richten sich nach den tatsächlichen Umständen und dem Gesetz; diese Bedingungen vereinbaren gegenüber Anrufenden weder eine Zugangsfiction noch einen Ausschluss des Zugangs.

10 Identität Befugnisse und Aktionen mit Außenwirkung

10.1 Anzeigen einer Rufnummer, Angaben zu Name oder Geburtsdatum und eine vertraut klingende Stimme sind für sich kein verlässlicher Identitätsnachweis. Die Erkennung eines wiederkehrenden Anrufenden erlaubt nicht automatisch die Offenlegung vertraulicher Daten. Der Kunde legt für jede sensible Aktion die erforderliche Prüfung fest; der Anbieter setzt die ausdrücklich vereinbarte technische Prüfung um.

10.2 Ohne geeignete gesonderte Vereinbarung darf der Assistent keine Passwörter zurücksetzen, Bankdaten ändern, Zahlungsanweisungen ausführen, Konten freischalten oder vertrauliche Auskünfte zu Dritten geben. Zugangsdaten, Einmalcodes und vollständige Kartendaten sollen nicht als gewöhnliche Gesprächsinhalte erhoben werden. Biometrische Authentifizierung und Zahlungserfassung sind keine hier zugesagten Standardfunktionen.

10.3 Die Parteien begrenzen schreibende Integrationen auf die benötigten Aktionen und Datenbereiche. Berechtigungen des Zielsystems, technische Prüfungen und zulässige Parameter müssen der freigegebenen Aufgabe entsprechen. Ein breit berechtigter Zugang darf nicht allein mit einer sprachlichen Anweisung an das Modell gegen unzulässige Aktionen abgesichert werden.

10.4 Der Kunde erteilt durch diese Bedingungen keine allgemeine Vollmacht zum Abschluss oder zur Änderung von Verträgen. Automatische verbindliche Zusagen, etwa zu Preisen, Erstattungen oder Terminen, setzen einen ausdrücklich bestimmten Handlungsspielraum voraus. Ein überschrittener Handlungsspielraum ist unverzüglich zu untersuchen. Die Außenwirkung einer Erklärung und gesetzliche Zurechnungsregeln bleiben gesondert zu beurteilen.

10.5 Gesprächsinhalte und eingebundene Dokumente können manipulierte Anweisungen enthalten. Solche Angaben dürfen die vorgesehenen Schutzregeln nicht allein deshalb ersetzen, weil ein Anrufer sich als Administrator oder Support ausgibt. Der Anbieter trifft angemessene Schutzmaßnahmen im vereinbarten und gesetzlich geschuldeten Umfang; eine vollständige Immunität gegen Manipulation wird nicht zugesichert. Der Kunde meldet bekannte Angriffsversuche und darf Schutzmaßnahmen nicht vorsätzlich umgehen.

11 Menschliche Kontrolle und Übergabe

11.1 Der Kunde richtet eine zur Nutzung passende menschliche Kontrolle ein. Bei risikoarmen Standardauskünften können Stichproben genügen; bei ungeklärten Buchungen, vertraulichen Auskünften oder sonstigen folgenreichen Vorgängen ist eine gezielte Prüfung erforderlich. Nicht jeder Anruf muss live mitgehört werden. Eine flächendeckende Aufzeichnung wird durch diese Kontrollpflicht nicht erlaubt.

11.2 Prüfende Personen müssen auf die relevanten Informationen zugreifen und Fehler tatsächlich berichtigen oder Vorgänge stoppen können. Eine bloße routinemäßige Bestätigung der KI-Ausgabe ersetzt keine inhaltliche Prüfung, wenn eine solche erforderlich ist. Die Parteien fördern für ihre jeweiligen Beschäftigten und beauftragten Personen die erforderliche KI-Kompetenz entsprechend Rolle, Kenntnisstand und Einsatzkontext.

11.3 Eine Live-Übergabe an einen Menschen ist nur geschuldet, wenn diese Funktion bestellt wurde. Der Kunde benennt erreichbare Ziele, Zeiten und ein Vorgehen bei Nichtannahme. *Bei bestellter und aktivierter Übergabe wird das laufende Gespräch an die vom Kunden hinterlegte Zielrufnummer weitervermittelt; andere als die hinterlegte Zielrufnummer werden nicht angewählt, und einzelne Zielrufnummern können aus Sicherheitsgründen ausgeschlossen sein. Mit der Weitervermittlung endet die Gesprächsführung durch den Assistenten. Zusätzliche Übergabeinformationen, etwa eine Gesprächszusammenfassung, werden der angerufenen Person dabei nicht übermittelt. Ist das Ziel besetzt, nicht erreichbar oder wird der Anruf nicht angenommen, kann das Gespräch enden; eine Rückkehr zum Assistenten oder die Aufnahme einer Rückrufbitte wird für diesen Fall nicht zugesagt.* Ein bloßer Verbindungsversuch darf nicht als erfolgte menschliche Übernahme bestätigt werden.

11.4 Ist keine Übergabe verfügbar, gilt der vereinbarte Ersatzweg, etwa Aufnahme einer Rückrufbitte oder Nennung eines alternativen Kontakts. Der Assistent darf keine sofortige Bearbeitung oder menschliche Erreichbarkeit behaupten, wenn diese nicht besteht. Äußert ein Anrufer den Wunsch, nicht weiter mit KI zu sprechen, wird nach diesem Verfahren vorgegangen; ein jederzeitiger persönlicher Ansprechpartner wird dadurch nicht garantiert.

11.5 Dem Anbieter verbleiben seine Pflichten zur technischen Sicherheit und Leistungserbringung. Die Kontrollpflicht des Kunden ist keine generelle Freistellung des Anbieters von eigenen Fehlern. Ob unterlassene oder verspätete Kontrolle einen Schaden mitverursacht hat, richtet sich nach den gesetzlichen Regeln und den tatsächlich zumutbaren Handlungsmöglichkeiten.

12 Notfälle sensible Branchen und ausgeschlossene Entscheidungen

12.1 Der Dienst ist nicht zur Notrufannahme, medizinischen Triage oder sonstigen sicherheitskritischen Steuerung bestellt. Er darf nicht als einziger Meldeweg für Situationen verwendet werden, in denen eine

verspätete oder fehlerhafte Bearbeitung Leben, Gesundheit oder vergleichbar gewichtige Rechtsgüter gefährden kann. Eine zuverlässige Erkennung solcher Situationen wird nicht zugesichert.

12.2 Eine konfigurierte Notfallansage ist lediglich ein ergänzender Hinweis. Sie ersetzt keine geeignete organisatorische Notfallstruktur und begründet keine Pflicht des Anbieters, Rettungsdienste zu alarmieren oder einen Anruf zuverlässig zu lokalisieren. Konkrete Notrufnummern oder Handlungsanweisungen müssen vor Einsatz fachlich und regional geprüft werden.

12.3 Ein Einsatz bei Ärzten, Rechtsanwälten, Steuerberatern oder anderen Berufsgeheimnisträgern bedarf einer vorherigen Prüfung von Datenschutz, Geheimhaltung und tatsächlicher Dienstleistungskette. Eine vorhandene AVV allein belegt nicht die Erfüllung sämtlicher Anforderungen des § 203 StGB oder des jeweiligen Berufsrechts. Fachliche Beratung, Diagnosen, Therapieempfehlungen und verbindliche rechtliche Bewertungen sind nicht Bestandteil des Standardumfangs.

12.4 Nicht freigegeben sind ausschließlich automatisierte Entscheidungen über Personen mit rechtlicher oder ähnlich erheblicher Wirkung, insbesondere Bewerberauswahl, Kreditentscheidungen, Versicherungsannahme oder medizinische Zugangsentscheidungen. Eine abweichende Bestellung setzt eine gesonderte Prüfung von Artikel 22 DSGVO, einschlägigen Ausnahmen und Schutzmaßnahmen sowie gegebenenfalls der KI-Verordnung voraus. Diese Bedingungen schaffen selbst keine solche Erlaubnis.

12.5 Untersagt sind gesetzlich verbotene KI-Praktiken. Emotionserkennung aus Stimmen, biometrische Kategorisierung, Persönlichkeitsbewertungen und die Ableitung sensibler Merkmale sind in diesem Standardvertrag nicht freigegeben. Diese vertragliche Beschränkung bedeutet nicht, dass jede sprachliche Anliegenkategorisierung gesetzlich verboten wäre; sie begrenzt den bestellten Einsatzbereich.

12.6 Die Einordnung eines Systems oder Einsatzfalls nach der KI-Verordnung folgt seiner tatsächlichen Zweckbestimmung und Nutzung. Die Bezeichnung „Telefonassistent“ beweist weder eine Hochrisikoeinstufung noch deren Ausschluss. Vor einer wesentlichen Zweckänderung informiert der Kunde den Anbieter; gegebenenfalls sind eine neue Leistungsvereinbarung und zusätzliche Prüfungen erforderlich.

13 Audio Transkripte und Einwilligungen

13.1 Live-Sprachverarbeitung, Erstellung eines Transkripts und Speicherung einer Audioaufnahme sind getrennte Verarbeitungsvorgänge. Der Anbieter legt für die bestellte Funktion offen, welche Vorgänge stattfinden und welche Dienstleister darauf zugreifen können.

13.2 Eine Audioaufzeichnung darf nur erfolgen, wenn die Funktion vereinbart und die erforderliche Befugnis vorhanden ist, insbesondere unter Beachtung von § 201 StGB und Datenschutzrecht. Soweit eine Einwilligung erforderlich ist, muss sie vor Beginn der Aufzeichnung eingeholt werden. Die Zustimmung des Geschäftskunden zu diesen Bedingungen ersetzt keine Einwilligung anderer Gesprächsbeteiligter.

13.3 Eine KI-Ansage ist keine Aufnahmeerlaubnis. Das bloße Fortsetzen eines Gesprächs wird nicht pauschal als Zustimmung zur Aufzeichnung behandelt. Der konkrete Ablauf muss Zweck, Beteiligte, Information, Entscheidungsmöglichkeit und Nachweis berücksichtigen.

13.4 Wird eine erforderliche Einwilligung verweigert oder widerrufen, muss die davon abhängige Verarbeitung entsprechend den gesetzlichen Voraussetzungen unterbleiben beziehungsweise beendet werden. Der Kunde und der Anbieter legen einen tatsächlich verfügbaren Ersatzweg fest. Ein aufzeichnungsfreier KI-Betrieb wird nur zugesagt, wenn er technisch unterstützt wird; andernfalls ist auf einen geeigneten anderen Kontaktweg hinzuweisen.

13.5 Auch eine Transkription ohne dauerhaft gespeicherte Audiodatei benötigt eine tragfähige Rechtsgrundlage und angemessene Information. Freiwillige Einwilligungen für Qualitätsauswertung oder zusätzliche Zwecke sind von der Vertragsannahme und einer erforderlichen Verarbeitung zur Leistungserbringung zu trennen. Dokument 05 konkretisiert die Hinweise, Dokument 08 die Nachweise; beide sind vor produktivem Einsatz zu vervollständigen.

14 Datenminimierung Modellanbieter und Speicherung

14.1 Die Parteien beschränken die Gesprächsdatenerhebung auf den vereinbarten Zweck. Der Kunde soll den Assistenten nicht zu unnötigen Nachfragen nach Gesundheitsdaten, Ausweisdokumenten oder anderen sensiblen Informationen anleiten. Werden solche Angaben ungefragt gemacht, sind sie nach dem vereinbarten Schutz- und Löschverfahren zu behandeln. Eine automatische Erkennung oder Schwärzung aller sensiblen Inhalte wird nicht zugesagt.

14.2 Auftragsverarbeitung setzt Dokument 04 einschließlich seiner Anlagen voraus. Rollen, Unterauftragnehmer, Verarbeitungsorte, Drittlandzugriffe und technische sowie organisatorische Maßnahmen sind dort anhand der tatsächlichen Architektur festzuhalten. Eine Verwendung bestimmter Modelle, ausschließlich europäisches Hosting oder vollständige Abschottung von Drittlandzugriffen wird ohne ausdrückliche, überprüfte Vereinbarung nicht zugesichert.

14.3 Aus diesem Dokument folgt keine Berechtigung, Kundeninhalte, Gesprächsdaten, Transkripte oder Stimmen für allgemeines Modelltraining, fremde Kunden oder eigene Werbung weiterzuverwenden. *Modell-, Sprach- und Telefoniedienstleister werden nur nach Maßgabe von Dokument 04 Anlage 3 eingesetzt; deren eigene Datenverwendung und Aufbewahrung, etwa zur Missbrauchserkennung, richten sich nach den dort dokumentierten Bedingungen.* Zusätzliche Zwecke erfordern eine gesonderte rechtlich tragfähige Grundlage und dürfen den AVV nicht unterlaufen.

14.4 Für Inhalte, Metadaten, technische Fehlerprotokolle, Freigaben, Einwilligungsnachweise und Backups gelten die jeweils festzulegenden zweckbezogenen Fristen. Diese Bedingungen setzen keine fiktive einheitliche Speicherfrist. Gesetzliche Aufbewahrung und berechtigte Beweissicherung sind auf das Erforderliche zu begrenzen.

14.5 Zur Fehleranalyse werden möglichst sparsame Beispiele verwendet. Ein Supportzugriff auf echte Gesprächsinhalte erfolgt nur im erforderlichen Umfang unter Beachtung der Rollen, Weisungen und Berechtigungen. Eine allgemeine Erlaubnis zum Mithören oder zur anlasslosen Durchsicht sämtlicher Gespräche wird nicht erteilt. Gesetzliche Melde- und Unterstützungsverpflichtungen bei Datenschutzverletzungen richten sich nach dem AVV und dem Gesetz.

15 Integrationen und fehlgeschlagene Aktionen

15.1 Der Kunde stellt für vereinbarte Anbindungen gültige, ausreichend beschränkte Zugänge bereit und informiert über Änderungen an eigenen Systemen. Der Anbieter konfiguriert und betreibt seine zugesagten Schnittstellen vertragsgemäß. Die Verantwortlichkeit für vom Anbieter eingesetzte Erfüllungsgehilfen bleibt nach Dokument 01 Ziffer 13 bestehen.

15.2 Eine Störung des Zielsystems kann dazu führen, dass ein Gespräch geführt, eine nachgelagerte Aktion aber nicht ausgeführt wird. Vor Produktivbetrieb ist festzulegen, wie solche Fälle erkennbar werden und bearbeitet werden sollen.

15.3 Bei ungeklärtem Ergebnis einer schreibenden Aktion ist vor Wiederholung das Risiko einer doppelten Buchung, Nachricht oder Änderung zu berücksichtigen. Ohne verlässliche Prüfung wird der Vorgang zur Klärung zurückgestellt, soweit dies für den vereinbarten Ablauf erforderlich ist. Ein erneuter Anruf darf nicht automatisch einen noch offenen Vorgang löschen oder ersetzen.

15.4 Wird eine Integration widerrufen oder deaktiviert, dürfen daraus keine fortbestehenden Berechtigungen abgeleitet werden. Der Anbieter berücksichtigt dies in den vereinbarten technischen Abläufen. Der Kunde prüft offene Vorgänge und richtet erforderlichenfalls einen Ersatzprozess ein. Die Deaktivierung einer Integration beendet nicht automatisch den gesamten Abonnementvertrag und erlaubt keine weiteren Entgelte ohne Vereinbarung.

16 Kapazität Gesprächsdauer und Verbrauch

16.1 Minutenkontingente, Parallelität, Mehrverbrauch und Abrechnung richten sich nach Bestellung und Dokument 01 Ziffer 6. Diese Bedingungen verändern die dort vorgesehenen Tarife oder Preise nicht. Eine Gesprächsminute wird nicht dadurch kostenlos, dass kein Termin zustande kommt; umgekehrt bleiben berechnete Abrechnungs-, Minderungs- und Schadensersatzansprüche bei fehlerhafter Leistung bestehen.

16.2 Maximale Gesprächsdauer, Verhalten bei längerer Stille, Wiederholungsgrenzen und Umgang mit nicht unterstützten Anliegen müssen vor Bestellung transparent angegeben werden, soweit sie die Nutzung begrenzen.

16.3 Für ausgeschöpfte Kontingente, erreichte Parallelität und ablaufende Testzeit ist vor Einsatz festzulegen, wie laufende und neue Anrufe behandelt werden. Warteschlangen, Ersatznummern und automatische Rückrufe sind keine ohne Weiteres verfügbaren Standardfunktionen. Ein technisch möglicher Überlauf ist nur nach den zuvor vereinbarten Mehrverbrauchsregeln abrechenbar; die Zustimmung entsteht nicht durch das Verhalten eines Anrufenden.

16.4 Gezielte Anrufschleifen, manipulierte Daueranrufe oder die Umgehung von Limits sind unzulässig. Der Anbieter darf geeignete, verhältnismäßige Schutzmaßnahmen nach AUP und Dokument 01 Ziffer 16 ergreifen. Normale tarifgemäße Nutzung ist kein Missbrauch. Ein Angriff entlastet den Anbieter nicht automatisch von vereinbarten Schutz- und Abhilfepflichten.

17 Fehlermeldungen Abhilfe und vorübergehende Deaktivierung

17.1 Beide Parteien melden erkannte erhebliche Fehlfunktionen in ihrem Verantwortungsbereich ohne vermeidbare Verzögerung. Eine Meldung soll Zeitpunkt, betroffenen Ablauf, erwartetes und tatsächliches Ergebnis sowie eine verfügbare Vorgangskennung enthalten. Gesprächsinhalte sind nur beizufügen, soweit erforderlich und zulässig.

17.2 Bei unzutreffenden Auskünften oder fehlerhaften Buchungen untersucht der Anbieter die technische Ursache und beseitigt von ihm zu verantwortende Mängel. Der Kunde berichtigt erforderlichenfalls seine Inhalte, prüft betroffene Geschäftsvorgänge und informiert Anrufende im Rahmen seiner Zuständigkeit. Die Maßnahmen sind zu koordinieren; der Anbieter darf eine ihm obliegende Fehlerbeseitigung nicht vollständig auf den Kunden verlagern.

17.3 Besteht eine konkrete Gefahr erheblicher Fehlfunktionen, dürfen die betroffenen Funktionen im erforderlichen und verhältnismäßigen Umfang vorübergehend deaktiviert werden. Der Anbieter informiert über Grund, Umfang und weitere Schritte, soweit rechtlich und sicherheitstechnisch möglich. Eine solche Schutzmaßnahme ist keine pauschale Ermächtigung zur unbegründeten Gesamtsperre.

17.4 Die Wiederaufnahme erfolgt nach angemessener Prüfung der Ursache und der erforderlichen Korrektur. Reaktions- und Wiederherstellungszeiten ergeben sich nur aus den vereinbarten Servicelevels und gesetzlichen Pflichten; konkrete, technisch nicht belegte Fristen werden hier nicht zugesagt. Vergütung und Kundenrechte während einer Deaktivierung richten sich nach Dokument 01 und zwingendem Recht.

18 Modellwechsel und Änderungen der Gesprächslogik

18.1 Der Anbieter kann Modelle und technische Komponenten weiterentwickeln, soweit die vereinbarte Leistung erhalten bleibt und die Änderung nach Dokument 01 Ziffer 22 zulässig ist. Auch ohne sichtbare Änderung einer Bedienoberfläche können sich Antworten oder die Verarbeitung von Angaben ändern. Wesentliche Auswirkungen auf bestellte Funktionen sind deshalb vor Einsatz angemessen zu prüfen.

18.2 Eine dauerhafte wesentliche Verschlechterung, neue Datenverwendung, Erweiterung schreibender Befugnisse oder Änderung der vereinbarten Datenschutzgarantien lässt sich nicht allein als gewöhnliches Modellupdate behandeln. Erforderliche Vertragsänderungen, Informationen und Verfahren für neue

Unterauftragnehmer bleiben einzuhalten. Eine pauschale Zustimmung zu sämtlichen künftigen Modellen wird nicht erteilt.

18.3 Bei relevanten Änderungen sollen insbesondere die vereinbarten Kernabläufe, kritischen Datenfelder und Aktionsgrenzen erneut getestet werden. Der Anbieter übernimmt die technische Prüfung seiner Änderungen; der Kunde unterstützt bei fachlichen Inhalten im zumutbaren Umfang. Eine jederzeitige Rückkehr zu jedem früheren Modell wird nicht zugesagt.

18.4 Vom Kunden veranlasste Änderungen an Wissen, Berechtigungen oder Zielen sind entsprechend ihrem Risiko zu prüfen. Eine veränderte Konfiguration darf keine unangekündigten zusätzlichen Kosten oder nicht freigegebenen Aktionen auslösen. Die gesetzliche und vertragliche Verantwortung für eine Änderung richtet sich nach den jeweiligen Beiträgen der Parteien.

19 Ergebnisse Nutzungsrechte und Nachweise

19.1 Die Nutzungsrechte aus Dokument 01 Ziffer 15 gelten auch für KI-Ergebnisse. Der Kunde darf vertragsgemäß erzeugte Ergebnisse im dort eingeräumten Umfang für seine Geschäftszwecke verwenden. Schutzfähigkeit, Einzigartigkeit oder Exklusivität einer KI-Ausgabe werden nicht zugesichert. Persönlichkeits-, Datenschutz- und sonstige Rechte Dritter bleiben zu beachten.

19.2 Konfigurationen, Freigaben und technische Aktionsnachweise werden im vereinbarten und rechtlich erforderlichen Umfang dokumentiert. Das Dokument behauptet weder revisionssichere Archivierung noch eine qualifizierte elektronische Signatur oder vollständige Rekonstruierbarkeit jedes Modellschritts.

19.3 Ein technisch protokollierter Versuch ist von einem bestätigten Ergebnis zu unterscheiden. Eine KI-Zusammenfassung darf nicht ohne geeignete Grundlage als Originalerklärung oder Beleg einer Zustimmung ausgegeben werden. Protokolle haben keine durch diese Bedingungen festgelegte unwiderlegbare Beweiskraft. Die gesetzliche Beweislast wird nicht pauschal geändert.

19.4 Benötigt der Kunde besondere Nachweise für regulierte Abläufe oder gesetzliche Dokumentationspflichten, sind diese vor Einsatz ausdrücklich zu prüfen und zu vereinbaren. Eine archivierte Nachricht ersetzt nicht automatisch ein gesetzlich gefordertes Originaldokument. Rückgabe, Export und Löschung richten sich nach Dokument 01 Ziffer 21 sowie dem AVV.

20 Ausgehende Kommunikation und Werbung

20.1 Ausgehende Anrufe, automatische Rückrufe, Erinnerungen und Massenkommunikation sind nur bei ausdrücklicher Bestellung erlaubt. Eine eingehende Anfrage ist keine allgemeine Einwilligung in spätere Werbung. Der Kunde legt Empfänger, Zweck, zulässige Zeiten und die erforderlichen Rechtsgrundlagen fest; eigene Pflichten des Anbieters bleiben unberührt.

20.2 Bei einer gesonderten Freigabe sind insbesondere § 7 UWG, Datenschutzrecht und die Regeln für automatische Anrufmaschinen oder andere verwendete Kanäle zu prüfen. Für KI-Werbeanrufe darf nicht ungeprüft angenommen werden, dass eine mutmaßliche Einwilligung im B2B-Bereich ausreicht.

20.3 Widerrufe, Widersprüche und Sperrvermerke sind im einschlägigen Umfang zu berücksichtigen. Dieses Dokument erteilt keine Erlaubnis zum Ankauf oder wahllosen Anrufen von Kontaktlisten und stellt keine entsprechende Produktfunktion als vorhanden dar.

21 Mängel Haftung und gesetzliche Rechte

21.1 Für Mängel gelten Dokument 01 Ziffer 17 und die anwendbaren gesetzlichen Regeln. Das Auftreten eines einzelnen KI-Fehlers erlaubt weder automatisch den Schluss auf einen Vertragsmangel noch dessen generellen Ausschluss. Maßgeblich sind die vereinbarte Funktion, zugesagte Qualität, konkreten Umstände und die geschuldeten Schutzmaßnahmen.

21.2 Für Schäden gilt ausschließlich die Haftungsordnung aus Dokument 01 Ziffer 18, soweit keine vorrangige wirksame Individualabrede besteht. Insbesondere bleiben Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit, schuldhafte Verletzungen von Leben, Körper oder Gesundheit, Arglist, übernommene Garantien und zwingende gesetzliche Haftung unbeschränkt. Diese Bedingungen führen keine zusätzliche Eurogrenze und keine allgemeine Haftungsfreiheit für KI-Ausgaben oder Testleistungen ein.

21.3 Mitwirkung, Ergebnisprüfung und Freigabe begründen keine verschuldensunabhängige Übernahme aller KI-Risiken durch den Kunden. Ein Mitverschulden wird nach dem Gesetz beurteilt. Rechte Anrufender, Ansprüche betroffener Personen nach DSGVO und behördliche Befugnisse werden durch die interne Aufgabenverteilung nicht ausgeschlossen.

21.4 Ziffer 19 der AGB zu Ansprüchen Dritter bleibt maßgeblich. Eine automatische Freistellung auf erstes Anfordern wegen beliebiger KI-Äußerungen wird nicht vereinbart. Unabhängig von Haftungsfragen arbeiten die Parteien im erforderlichen und zumutbaren Umfang daran mit, erkannte Fehler und ihre Folgen zu begrenzen.

22 Beendigung und abschließende Bestimmungen

22.1 Laufzeit, Kündigung, anwendbares Recht und gerichtliche Zuständigkeit richten sich nach Dokument 01. Eine Einstellung einzelner KI-Aktionen beendet nicht von selbst die Bestellung; gesetzliche Kündigungsrechte bleiben erhalten. Ein verbindlicher Gerichtsstand wird hier nicht zusätzlich festgelegt.

22.2 Bei Vertragsende sind offene Nachrichten und ungeklärte Aktionen nach dem vereinbarten Übergangsverfahren zu behandeln. Ein früherer Kalendereintrag wird nicht automatisch gelöscht, nur weil die KI-Anbindung endet. Der Kunde entscheidet über seine Daten im Zielsystem und widerruft nicht mehr benötigte Zugänge; der Anbieter beendet seine Zugriffe und verarbeitet verbliebene Daten nach AVV und Gesetz.

22.3 Fortgeltende Pflichten zu Vertraulichkeit, rechtmäßiger Datennutzung und notwendigen Nachweisen bleiben bestehen. Diese Regelung gestattet keine unbegrenzte Datenspeicherung. Speicherfristen, Rückgabe und Löschung richten sich nach Dokument 04 Anlage 4; ein jederzeit verfügbarer Self-Service-Export wird nach Dokument 01 Ziffer 21.2 nicht zugesagt.

22.4 Änderungen bedürfen der nach Dokument 01 erforderlichen Vereinbarung. Individuelle Abreden bleiben vorrangig; unwirksame Standardbestimmungen werden nach § 306 BGB behandelt.