

AKKIVO Line

Vertragsabschluss, Einwilligungen und Nachweisdokumentation

Dokument 08 des achteiligen Vertragswerks | Version V1 | Bearbeitungsstand 14. Oktober 2026

Dieses Dokument unterscheidet verbindliche Bestell- und Annahmeregeln von gesonderten datenschutzrechtlichen Einwilligungen und einer internen, nicht automatisch gegenüber Kunden verbindlichen Nachweisorganisation. Es ergänzt die Dokumente 01 bis 07, ersetzt sie aber nicht. Anbieter ist ausschließlich der in der angenommenen Bestellung rechtlich bezeichnete Vertragspartner; AKKIVO Line bezeichnet das Produkt.

Teil A — Vertragliche Regelungen

1. Anwendungsbereich und Dokumentenrangfolge

1.1 Diese Regelungen gelten ausschließlich für Verträge mit Unternehmern im Sinne des § 14 BGB. Die tatsächliche Unternehmereigenschaft und Vertretungsbefugnis bleiben maßgeblich.

1.2 Zwingendes Recht, individuelle Vereinbarungen und anwendbare EU-Standardvertragsklauseln haben Vorrang. Für personenbezogene Daten gilt der AVV (04) einschließlich Anlagen vorrangig; für KI-Verarbeitung Dokument 02, für Telefonie Dokument 03, für Serviceparameter Dokument 06 und für Nutzungsverbote Dokument 07. Datenschutzhinweise (05) sind Informationen, keine Einwilligung und kein Vertragsänderungsinstrument.

1.3 Interne Checklisten, Protokollfelder und Prozessmuster in Teil B sind organisatorische Hilfsmittel des Anbieters. Sie werden nicht allein durch ihre Aufnahme in dieses Dokument zu zusätzlichen Kundenpflichten.

2. Vorvertragliche Informationen und Dokumentenzugang

2.1 Vor einer verbindlichen Bestellung werden dem Kunden Anbieteridentität, Produkt, Leistungsbeschreibung, Tarif, Entgelt einschließlich Steuerhinweis, Abrechnungsperiode, Laufzeit, Kündigungsbedingungen, Mehrverbrauchsmodell und die bezeichneten Fassungen der Vertragsunterlagen zugänglich gemacht.

2.2 Der Kunde erhält vor dem Absenden angemessene Möglichkeiten zur Prüfung und Berichtigung seiner Angaben. Die Vertragsbestimmungen einschließlich AGB können abgerufen und in wiedergabefähiger Form gespeichert werden. Die gesetzlichen Anforderungen des § 312i BGB bleiben vorbehalten.

2.3 Die Dokumentenübersicht benennt mindestens Titel, Versionskennung und Fassungsdatum; Links allein auf veränderliche Webseiten ersetzen nicht die Zuordnung der konkret einbezogenen Fassung.

3. Registrierung, Berechtigung und Bestellung

3.1 Die Registrierung allein ist weder eine kostenpflichtige Bestellung noch die Annahme eines solchen Angebots. Wer für ein Unternehmen bestellt, erklärt seine Vertretungsberechtigung; der Anbieter kann bei begründetem Bedarf angemessene Nachweise verlangen.

3.2 Der Kunde kann vor Absenden der verbindlichen Bestellung Tarif, Kontingente, etwaige zusätzliche Rufnummern, optionale Funktionen, Preis und Vertragsdokumente prüfen. Zusätzliche kostenpflichtige Funktionen werden nicht über vorausgewählte Optionen bestellt.

3.3 Mit Betätigung der eindeutig als verbindliche Bestellung gekennzeichneten Aktion gibt der Kunde sein Angebot ab. Eine automatische Eingangsbestätigung ist keine Annahme, sofern sie nicht ausdrücklich als solche bezeichnet ist. Der Vertrag kommt nach Dokument 01 durch ausdrückliche Annahme in Textform zustande.

4. Vertragsbestätigung und Fassungs nachweis

4.1 Die Annahme bezeichnet mindestens Vertragspartner, Kundenkonto, Bestellung, Leistungsumfang, Preise, Vertragsbeginn und die einbezogenen Dokumentversionen. Die Vertragsunterlagen werden dem Kunden in speicherbarer Form bereitgestellt.

4.2 Der Anbieter bewahrt einen überprüfbaren Nachweis der tatsächlich angebotenen und angenommenen Fassung auf. Spätere redaktionelle Änderungen an einer Website verändern bereits vereinbarte Vertragsfassungen nicht automatisch.

4.3 Der Kunde kann im rechtlich erforderlichen Umfang Auskunft über seine Vertragsdokumente und den Abschlussstatus verlangen. Zugang zu fremden Konten, internen Sicherheitsgeheimnissen oder nicht erforderlichen Rohprotokollen wird dadurch nicht begründet.

5. Kostenlose Testphase und kostenpflichtiger Übergang

5.1 Die Testphase richtet sich nach Dokument 01: höchstens sieben Tage, insgesamt 60 Gesprächsminuten, ohne erforderliche Zahlungskarte und ohne automatische Umwandlung in ein kostenpflichtiges Abonnement.

5.2 Der Ablauf der Testphase, das Erreichen des Minutenlimits, das Hinterlegen einer Zahlungskarte oder die weitere Nutzung einer Benutzeroberfläche begründen allein keine kostenpflichtige Bestellung.

5.3 Ein kostenpflichtiges Abonnement erfordert eine gesonderte, transparente Bestellung und ausdrückliche Annahme. Vor der Bestellung werden Tarif, Preis, Inklusivminuten, Parallelität, Mehrverbrauch und Laufzeit erneut angezeigt.

5.4 Für eine etwaige Übernahme von Trial-Daten oder Zielrufnummern gelten die vereinbarten Funktionen sowie AVV und Telefoniebedingungen; eine automatische Übernahme wird nicht zugesagt.

6. Zahlungsautorisierung und Stripe

6.1 Die Beauftragung eines Zahlungsdienstleisters und die Eingabe von Zahlungsdaten sind vom Vertragsschluss zu unterscheiden. Eine erfolgreiche Kartenautorisierung ersetzt weder die ausdrückliche Vertragsannahme noch die Einbeziehung der Vertragsdokumente.

6.2 Der Kunde wird über die für den gewählten Zahlungsweg erforderlichen Angaben und gegebenenfalls wiederkehrende Belastungen informiert. Zahlungsdaten werden im vorgesehenen Umfang über den eingesetzten Zahlungsdienstleister verarbeitet; datenschutzrechtliche Rollen und Informationspflichten bleiben getrennt zu prüfen.

6.3 Änderungen von Preisen, Mehrverbrauchsregeln oder kostenpflichtigen Zusatzleistungen bedürfen einer wirksamen Grundlage nach Bestellung und AGB.

7. AVV und datenschutzrechtliche Rollen

7.1 Soweit AKKIVO Line im Auftrag des Kunden personenbezogene Daten von Anrufern verarbeitet, ist vor Beginn dieser Verarbeitung ein wirksam vereinbarter AVV einschließlich seiner erforderlichen Anlagen zugrunde zu legen.

7.2 Die Annahme von AGB oder Datenschutzhinweisen ist nicht automatisch eine datenschutzrechtliche Einwilligung eines Anrufenden. Der Geschäftskunde kann durch seine Bestellung nicht anstelle sämtlicher Anrufern in deren personenbezogene Verarbeitung einwilligen.

7.3 Für eigene Konto-, Vertrags-, Sicherheits- und Abrechnungsdaten kann der Anbieter selbst Verantwortlicher sein. Die Rollen bestimmen sich nach dem tatsächlichen Verarbeitungsvorgang, nicht allein nach einem Formularfeld.

8. KI-Kennzeichnung und Hinweise an Anrufende

8.1 Der Kunde und der Anbieter legen im jeweiligen Verantwortungsbereich die für die konkrete KI-Interaktion erforderlichen Transparenzhinweise fest. Die KI-Eigenschaft muss zu Beginn der Interaktion klar erkennbar sein.

8.2 Eine Ansage, dass ein KI-System spricht, ist weder eine Einwilligung in Gesprächsaufzeichnung noch eine vollständige Datenschutzerklärung. Erforderliche Hinweise zur Datenverarbeitung sind getrennt und verständlich bereitzustellen.

8.3 Der Anbieter darf die Verantwortung für eigene gesetzliche Kennzeichnungs- oder Informationspflichten nicht pauschal auf den Kunden übertragen.

9. Einwilligungen und getrennte Entscheidungen

9.1 Soweit eine Verarbeitung tatsächlich auf Einwilligung gestützt wird, ist diese freiwillig, für bestimmte Zwecke, informiert und durch eindeutige bestätigende Handlung zu erteilen. Schweigen, Untätigkeit und vorangekreuzte Kästchen genügen nicht.

9.2 Vertraglich notwendige Bestätigungen, optionale Marketing-Einwilligungen, technisch nicht notwendige Cookies und gegebenenfalls Einwilligungen in Gesprächsaufzeichnungen sind sachlich und gestalterisch zu trennen. Die Verweigerung einer nicht erforderlichen Einwilligung darf nicht ohne sachlichen Grund den Zugang zur vertraglich geschuldeten Leistung verhindern.

9.3 Eine Einwilligung muss so einfach widerrufbar sein wie ihre Erteilung. Der Widerruf wirkt grundsätzlich für die Zukunft; die Rechtmäßigkeit vorheriger Verarbeitung bleibt unberührt. Der Verantwortliche dokumentiert Zweck, Erklärung, Zeitpunkt und Widerruf in einem angemessenen Umfang.

9.4 Die Frage, ob eine bestimmte Verarbeitung auf Einwilligung oder eine andere Rechtsgrundlage gestützt werden darf, ist für jeden Zweck gesondert zu bestimmen. Dieses Dokument fingiert keine Einwilligung.

10. Gesprächsaufzeichnungen und gesonderte Freigaben

10.1 Eine optionale Audioaufzeichnung darf nur bei tatsächlich verfügbarer, ausdrücklich vereinbarter Funktion und unter Beachtung aller einschlägigen gesetzlichen Anforderungen aktiviert werden. Eine generelle Checkbox des Geschäftskunden ersetzt keine erforderliche Erklärung der beteiligten Gesprächspersonen.

10.2 Ein Aufzeichnungshinweis muss Art und Zweck der Aufzeichnung verständlich machen. Wenn Einwilligung erforderlich ist, muss vor dem Beginn der Aufzeichnung eine geeignete ausdrückliche Zustimmung vorliegen; bei Ablehnung ist ein rechtmäßiger alternativer Ablauf vorzusehen oder die Aufzeichnung zu unterlassen.

10.3 Der bloße Umstand, dass eine technische Sprachverarbeitung zur laufenden KI-Antwort stattfindet, ist nicht mit einer dauerhaften Gesprächsaufzeichnung gleichzusetzen. Die tatsächlichen Datenflüsse und Speicherungen sind gesondert zu prüfen.

11. Änderungen, Kündigung und Nachweis

11.1 Tarifwechsel, zusätzliche entgeltspflichtige Leistungen, Vertragsänderungen und Kündigungen werden anhand des vereinbarten Verfahrens nachvollziehbar dokumentiert. Eine stillschweigende Vertragsänderung allein durch Bereitstellung neuer AGB-Fassungen erfolgt nicht.

11.2 Für Kündigungen und deren Zugang gelten die wirksam vereinbarten Regelungen sowie zwingendes Recht. Das Nachweisprotokoll darf keine unwiderlegbare Zugangsfiktion schaffen.

11.3 Nach Vertragsende bleiben erforderliche Abrechnungs-, Steuer- und Rechtsnachweise nur im rechtlich zulässigen Umfang erhalten. Kundendaten aus Auftragsverarbeitung unterliegen den Rückgabe- und Löschregeln des AVV.

12. Sicherheit, Beweiswert und Verantwortlichkeit

12.1 Der Anbieter schützt Abschluss- und Einwilligungsnachweise durch angemessene Zugriffssteuerung, Integritätssicherung und Löschregeln. Nachweiszwecke rechtfertigen keine unbegrenzte Speicherung sämtlicher Gesprächsinhalte.

12.2 Technische Logs sind Indizien für Vorgänge, aber kein unwiderlegbarer Beweis für tatsächliche Kenntnisnahme, Vertretungsbefugnis oder rechtswirksame Einwilligung. Erkennbare Fehler sind zu berichtigen und nachvollziehbar zu dokumentieren.

12.3 Diese Regelungen ändern weder die Haftungsordnung aus Dokument 01 noch gesetzliche Beweislastregeln.