



## **Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)**

### **1. Vertragsgegenstand und Geltungsbereich**

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend "AGB") gelten für alle Verträge zwischen der AI Voice Impact UG (haftungsbeschränkt), Hohe Bleichen 8, 20354 Hamburg - HRB 195056 (nachfolgend "Anbieter") und ihren Kunden über die Nutzung der APP KI-Telefon-Agent (nachfolgend "Software").

1.2 Der Anbieter stellt dem Kunden die Software als Software-as-a-Service (SaaS) zur Verfügung. Die Software ermöglicht die automatisierte Bearbeitung von Telefonanrufen mittels künstlicher Intelligenz.

1.3 Der Kunde erhält ein nicht ausschließliches, zeitlich auf die Dauer des Vertrages beschränktes Recht zur Nutzung der Software. Die Software wird auf den Servern des Anbieters oder eines vom Anbieter beauftragten Dienstleisters betrieben, und der Kunde greift über das Internet auf die Software zu.

1.4 Abweichende Bedingungen des Kunden werden nicht anerkannt, es sei denn, der Anbieter stimmt ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zu.

1.5 Das Leistungsangebot vom Anbieter richtet sich ausschließlich an natürliche oder juristische Personen oder rechtsfähige Personengesellschaften, die gemäß § 14 BGB bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln (in diesen AGB auch „Kunde“).

1.6 Die Vertragssprache ist Deutsch

### **2. Vertragsschluss und Leistungsumfang**

2.1 Der Vertrag kommt durch die Auswahl eines Pakets auf der Website des Anbieters und den anschließenden Abschluss des Kaufvorgangs über den Stripe Checkout zustande. Mit der Bestätigung der Zahlung im Stripe Checkout gilt der Vertrag als angenommen.

2.2 Der Leistungsumfang ergibt sich aus der jeweiligen Produktbeschreibung und den gewählten Tarifoptionen, die unter <https://ki-telefon-agent.com/preise/> eingesehen werden können.

2.3 Sofern nicht ausdrücklich im Angebot bestimmt oder sich aus zwingenden gesetzlichen Vorschriften ergibt, ist ein bestimmter Erfolg oder eine bestimmte Verwendungstauglichkeit bei der Nutzung der APP KI-Telefon-Agent nicht geschuldet.



## KI TELEFON AGENT

2.4 Der Anbieter ist berechtigt, zur Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten auch auf die Leistungen geeigneter Dritter zurückzugreifen. In diesem Fall haftet der Anbieter für diese Dritte als Erfüllungsgehilfen.

2.5 Soweit sich aus den nachfolgenden Bestimmungen oder zwingenden gesetzlichen Vorschriften nichts Anderweitiges ergibt, kann der Kunde vertragliche Rechte und Pflichten nur nach vorheriger ausdrücklicher Zustimmung vom Anbieter in zumindest Textform gemäß § 126b BGB (z. B. E-Mail oder Brief) auf einen Dritten übertragen.

2.6 Der Anbieter ist berechtigt, die Software kontinuierlich weiterzuentwickeln und zu verbessern, soweit dies für den Kunden zumutbar ist und den vertragsgemäßen Gebrauch nicht beeinträchtigt.

### 3. Vertragslaufzeit und Kündigung

3.1 Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann von beiden Parteien mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende gekündigt werden.

3.2 Die Kündigung bedarf der Textform (z.B. E-Mail, Brief).

3.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

3.4 Bei Vertragsende:

- Der Anbieter sperrt den Zugang des Kunden zum KI-Telefon-Agenten
- Der Kunde hat keinen Zugriff mehr auf die Software und seine in der Software gespeicherten Daten

3.5 Nach Vertragsende:

- Der Kunde hat keinen Datenzugriff mehr
- Die Kundendaten werden nach 14 Tagen gelöscht
- Eine Datenübergabe erfolgt nur auf ausdrückliche Anforderung des Kunden
- Daten, die im Rahmen der Leistungserbringung an ein Kundensystem (z. B. ein CRM) übergeben wurden, bleiben dort bestehen und sind nicht von der Löschung umfasst, da sie außerhalb des Verantwortungsbereichs des Anbieters liegen.



## 4. Preise und Zahlungsbedingungen

4.1 Die Zahlung erfolgt über den Zahlungsdienstleister Stripe, der alle gängigen Zahlungsmethoden wie Kreditkarte, SEPA-Lastschrift oder Wallet-Dienste unterstützt. Der Kunde erhält im Rahmen des Kaufs einen eigenen Zugang zu einem Stripe-Portal, über das Rechnungen eingesehen und verwaltet werden können. Mit der Nutzung dieser Zahlungsoption erklären Sie sich damit einverstanden, dass die Zahlung über die Plattform von Stripe Inc. abgewickelt wird. Stripe ist ein zertifizierter Drittanbieter, der die sichere Zahlungsabwicklung für uns ermöglicht. Es gelten die Nutzungs- und Datenschutzbedingungen von Stripe, einsehbar unter <https://stripe.com>.

Zusätzlich gilt:

- Die Abrechnung erfolgt im 30-Sekunden-Takt.
- Nicht genutzte Freiminuten innerhalb eines Abrechnungsmonats verfallen und werden nicht in den Folgemonat übertragen.

## 5. Verzug

5.1 Bei einem Zahlungsverzug in nicht unerheblicher Höhe ist der Anbieter berechtigt, die Leistungen auf Kosten des Kunden zurückzubehalten.

5.2 Kommt der Kunde für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Bezahlung der Preise bzw. eines nicht unerheblichen Teils der Preise oder in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, in Verzug, so kann der Anbieter das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist außerordentlich kündigen bzw. vom Vertrag zurücktreten.

5.3 Der Anbieter behält sich vor, weitere gesetzliche Ansprüche wegen Zahlungsverzuges geltend zu machen.

## 6. Setup und Einrichtung

6.1 Die für die Einrichtung der Software anfallenden Setup-Gebühren sind nicht erstattungsfähig.

6.2 Der Kunde ist verpflichtet, dem Anbieter alle für die Einrichtung notwendigen Informationen und Materialien rechtzeitig zur Verfügung zu stellen. Verzögerungen aufgrund verspäteter oder unvollständiger Mitwirkung gehen zu Lasten des Kunden.



## 7. Zugang und technische Voraussetzungen

7.1 Der Zugang erfolgt über einen marktüblichen Internetbrowser ohne zusätzliche Softwareinstallation. Die Software ist zugangsgeschützt über das Internet erreichbar.

7.2 Der Anbieter ist nicht verantwortlich für die Datenverbindung zwischen dem Kundensystem und dem Übergabepunkt. Dieser kann bei Bedarf vom Anbieter neu definiert werden.

## 8. Datenrechte und -pflichten

8.1 Der Kunde bleibt Eigentümer seiner Daten.

8.2 Der Anbieter erhält einfache Nutzungsrechte, um die vertragsgegenständlichen Leistungen zu erbringen.

8.3 Es bestehen keine Obhutspflichten für Kundendaten. Der Kunde ist für Backups verantwortlich.

8.4 Bei personenbezogenen Daten ist der Kunde Verantwortlicher i.S.d. DSGVO. Es gilt der AVV unter <https://ki-telefon-agent.com/avv/>.

## 9. Kundenpflichten

9.1 Der Kunde ist verpflichtet, dem Anbieter alle für die Einrichtung notwendigen Informationen und Materialien rechtzeitig zur Verfügung zu stellen. Verzögerungen bei der Einrichtung, die durch verspätete oder unvollständige Mitwirkung des Kunden entstehen, gehen zu Lasten des Kunden.

9.2 Der Kunde ist zur Kooperation mit dem Anbieter verpflichtet. Er ist insbesondere verpflichtet, die zur ordnungsgemäßen Durchführung des Vertrags notwendigen Informationen, Unterlagen, Daten und sonstigen Mittel rechtzeitig und vollständig zur Verfügung zu stellen. Kommt der Kunde diesen Mitwirkungspflichten nicht nach, verlängert sich ein etwaig verbindlich vereinbarter Zeitplan für die Bereitstellung der Nutzungsmöglichkeit um angemessene Zeit.

9.3 Der Kunde gewährt dem Anbieter das Recht, den Namen und/oder das Logo des Kunden sowie des mittels des KI-Telefon-Agenten betriebenen Projekts des Kunden im Rahmen von werblicher Kommunikation, insbesondere zu Referenzzwecken, zu nutzen.

9.4 Der Kunde hat die technischen Voraussetzungen gemäß der Angebotsbeschreibung zu beachten.



#### 9.5 Bei der Nutzung des KI-Telefon-Agenten gilt:

- Zugangsdaten sind vom Kunden zu schützen
- Der Kunde darf keine rechtswidrigen Inhalte über den KI-Telefon-Agenten verarbeiten
- Der Kunde muss unbefugte Zugriffe Dritter verhindern
- Der Kunde hat angemessenen Virenschutz einzusetzen
- Bei Verstößen kann der Anbieter die Nutzung des KI-Telefon-Agenten sperren
- Der Kunde haftet für Schäden durch Verstöße gegen diese Pflichten
- Eine Weitergabe der Nutzungsrechte an Dritte ist ohne Genehmigung des Anbieters nicht gestattet
- Der Kunde muss seine Nutzer über die Vertragsbedingungen informieren

### 10. Verfügbarkeit und Mängelanzeige

10.1 Anpassungen, Änderungen und Ergänzungen des KI-Telefon-Agenten sowie Maßnahmen, die der Feststellung und Behebung von Funktionsstörungen dienen, werden nur dann zu einer vorübergehenden Unterbrechung oder Beeinträchtigung der Erreichbarkeit führen, wenn dies aus technischen Gründen zwingend notwendig ist.

10.2 Die Überwachung der Grundfunktionen der Software erfolgt täglich. Die Wartung der Software ist grundsätzlich von Montag bis Freitag 10.00 – 16.00 Uhr (MEZ) gewährleistet. Bei schweren Fehlern – die Nutzung der Software ist nicht mehr möglich bzw. ernstlich eingeschränkt – erfolgt die Wartung binnen 24 Stunden ab Kenntnis oder Information durch den Kunden. Der Anbieter wird den Kunden von den Wartungsarbeiten umgehend verständigen und diese den technischen Bedingungen entsprechend in der möglichst kürzesten Zeit durchführen. Sofern die Fehlerbehebung nicht innerhalb von 12 Stunden möglich sein sollte, wird der Anbieter den Kunden davon binnen 24 Stunden unter Angabe von Gründen sowie des Zeitraums, der für die Fehlerbeseitigung voraussichtlich zu veranschlagen ist, per E-Mail verständigen.



10.3 Der Anbieter gewährleistet eine durchschnittliche jährliche Verfügbarkeit der Software von 90 %.

10.4 Wartungsarbeiten, höhere Gewalt, Störungen im Internet und andere vom Anbieter nicht zu vertretende Umstände bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit unberücksichtigt.

10.5 Mängel der Software hat der Kunde unverzüglich nach Entdeckung anzuzeigen. Die Mängelanzeige kann per E-Mail an [support@ki-telefon-agent.com](mailto:support@ki-telefon-agent.com) oder über das Ticketsystem des Anbieters erfolgen.

10.6 Die Mängelanzeige muss folgende Informationen enthalten:

- Genaue Beschreibung des Mangels
- Zeitpunkt des Auftretens des Mangels
- Betroffene Funktionen der Software
- Schritte zur Reproduktion des Mangels (soweit möglich)
- Kontaktperson beim Kunden für Rückfragen

10.7 Der Anbieter wird nach Eingang einer ordnungsgemäßen Mängelanzeige mit der Analyse und Behebung des Mangels beginnen. Die Reaktionszeit richtet sich nach der vom Kunden gebuchten Support-Stufe.

## 11. Support

11.1 Der Anbieter bietet Support nach folgenden Levelstufen:

- Level 1: Grundlegender Support per Ticketsystem, Reaktionszeit innerhalb von 48 Stunden an Werktagen
- Level 2: Erweiterter Support per Ticketsystem, Reaktionszeit innerhalb von 24 Stunden an Werktagen
- Level 3: Premium Support per Ticketsystem und Telefon, Reaktionszeit innerhalb von 8 Stunden an Werktagen

11.2 Der Umfang des Support-Anspruchs ergibt sich aus dem vom Kunden gewählten Tarif.



11.3 Support-Anfragen sind über das Ticketsystem des Anbieters einzureichen.

### 12. Haftung und Mängelhaftung

12.1 Der Anbieter gewährleistet die Funktions- und die Betriebsbereitschaft des KI-Telefon-Agenten nach den Bestimmungen dieses Vertrages.

12.2 Der Kunde verpflichtet sich, den Anbieter von allen Ansprüchen Dritter, die auf einer vertragswidrigen und/oder rechtswidrigen Nutzung des KI-Telefon-Agenten beruhen, freizustellen und dem Anbieter die Kosten zu ersetzen, die diesem wegen möglicher Rechtsverletzungen entstehen.

12.3 Der Anbieter ist zur sofortigen Sperre des KI-Telefon-Agenten berechtigt, wenn der begründete Verdacht besteht, dass die Nutzung rechtswidrig erfolgt und/oder Rechte Dritter verletzt. Ein begründeter Verdacht für eine Rechtswidrigkeit und/oder eine Rechtsverletzung liegt insbesondere dann vor, wenn Gerichte, Behörden und/oder sonstige Dritte den Anbieter davon in Kenntnis setzen. Der Anbieter hat den Kunden von der Sperre und dem Grund hierfür unverzüglich zu verständigen. Die Sperre ist aufzuheben, sobald der Verdacht entkräftet ist.

12.4 Der Anbieter haftet unbeschränkt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung des Anbieters, seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen.

12.5 Für sonstige Schäden haftet der Anbieter nur, wenn sie auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Anbieters, seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen.

12.6 Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen, soweit keine wesentlichen Vertragspflichten verletzt werden.

12.7 Der Anbieter haftet nicht für den Verlust von Daten des Kunden, wenn der Schaden darauf beruht, dass der Kunde keine angemessenen Datensicherungsmaßnahmen vorgenommen hat.

12.8 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.



## 13. Datenschutz

13.1 Der Anbieter verarbeitet personenbezogene Daten im Rahmen der geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere der DSGVO und des BDSG.

13.2 Soweit der Anbieter im Auftrag des Kunden personenbezogene Daten verarbeitet, wird ein separater Auftragsverarbeitungsvertrag geschlossen.

## 14. Nutzungsrechte

14.1 Der Kunde erhält für die Dauer des Vertrages ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Recht zur Nutzung der Software im vertraglich vereinbarten Umfang.

14.2 Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software zu vervielfältigen, zu bearbeiten, zu dekompileieren oder in sonstiger Weise in ihre Bestandteile zu zerlegen, es sei denn, dies ist gesetzlich ausdrücklich erlaubt.

## 15. Kundenreferenz

15.1 Der Anbieter darf den Kunden auf seiner Internet-Seite oder in anderen Medien als Referenzkunde benennen. Der Kunde kann dieser Referenz jederzeit in Textform mit Wirkung für die Zukunft widersprechen.

## 16. Schlussbestimmungen

16.1 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

16.2 Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist, soweit gesetzlich zulässig, ist der Sitz des Anbieters.

16.3 Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon unberührt.

16.4 An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt eine wirksame Bestimmung, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung möglichst nahekommt.

Hamburg, den: 13.11.2025