

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

B2B-Langfassung für KI-Beratung, KI-Assistenten, Automatisierung,
digitale Systeme und technische Betreuung

Dokument	Allgemeine Geschäftsbedingungen - B2B
Anbieter	Logical Optimized Orchestrated Processing Model & Stoppa GbR
Rechtsform	Gesellschaft bürgerlichen Rechts
Gesellschafter	Lucian Stoppa und Anton Model
Anschrift	Hans-Sachs-Str. 51, 03046 Cottbus
Fassung	Version 4.0 - Stand: 06.06.2026

Hinweis zur Dokumentenstruktur: Diese AGB bilden den allgemeinen Vertragsrahmen. AVV, TOMs, Unterauftragsverarbeiterliste, Drittlandtransferinformationen und produktspezifische Datenschutzanlagen sind nicht Bestandteil des AGB-Haupttextes und werden nur bei Bedarf separat einbezogen. Soweit die Marke oder Bezeichnung L.O.O.P. verwendet wird, handelt es sich um eine geschäftliche Bezeichnung. Vertragspartner ist ausschließlich der oben genannte Anbieter.

Inhaltsübersicht

Teil A - Grundlagen, Begriffe und Vertragsschluss

- § 1 Anbieter, Geltungsbereich und B2B-Ausrichtung
- § 2 Begriffe
- § 3 Vertragsschluss, Bestellwege und Einbeziehung
- § 4 Vertragsbestandteile, Rangfolge und Anlagenlogik

Teil B - Leistungen, Projekte und Mitwirkung

- § 5 Leistungsumfang und Leistungsbereiche
- § 6 KI-gestützte Leistungen und keine Erfolgsgarantie
- § 7 Projektphasen, Leistungsänderungen und Change Requests
- § 8 Mitwirkungspflichten des Kunden
- § 9 Freigabe, Test und Abnahme

Teil C - Kommunikationssysteme, Drittanbieter und Betrieb

- § 10 Chatbot, WhatsApp, Telefon, E-Mail und CRM
- § 11 Drittanbieter, Plattformen, Schnittstellen und API-Risiken
- § 12 Systembetrieb, Hosting, Wartung und Verfügbarkeit
- § 13 Support, Servicepauschalen und laufende Betreuung

Teil D - Vergütung, Laufzeit und Vertragsende

- § 14 Preise, Vergütung und Zahlungsbedingungen
- § 15 Drittanbieter-, Betriebs- und Nutzungskosten
- § 16 Zahlungsverzug und Leistungspausierung
- § 17 Laufzeit, Verlängerung und Kündigung
- § 18 Vertragsende, Datenexport, Deaktivierung und Übergabe

Teil E - Rechte, Datenschutz, Vertraulichkeit und Sicherheit

- § 19 Kundeninhalte und Rechte Dritter
- § 20 Nutzungsrechte, Eigentum, Systemlogik und Buyout
- § 21 Datenschutz, Auftragsverarbeitung und AVV-Verweis
- § 22 Vertraulichkeit, Geschäftsgeheimnisse und NDA-Verhältnis
- § 23 Subunternehmer, Freelancer und Partner
- § 24 Sicherheit, Zugangsdaten und Systemschutz

Teil F - Mängel, Haftung und Schlussbestimmungen

- § 25 Gewährleistung, Mängel und Nachbesserung
- § 26 Haftung und Haftungsgrenzen
- § 27 Freistellung bei Kundeninhalten und rechtswidriger Nutzung
- § 28 Höhere Gewalt und externe Ereignisse
- § 29 Kommunikation, Textform und Änderungen
- § 30 Schlussbestimmungen, Anlagenverzeichnis und Annahmebereich

Teil A

Grundlagen, Begriffe und Vertragsschluss

Dieser Teil regelt den Anbieter, den Kundenkreis, die Auslegung zentraler Begriffe, die Einbeziehung der AGB und die Rangfolge der Vertragsdokumente.

§ 1 Anbieter, Geltungsbereich und B2B-Ausrichtung

1.1 Anbieter

Vertragspartner des Kunden ist die Logical Optimized Orchestrated Processing Model & Stoppa GbR, Hans-Sachs-Str. 51, 03046 Cottbus. Die Gesellschaft ist eine Gesellschaft bürgerlichen Rechts. Gesellschafter sind Lucian Stoppa und Anton Model.

Soweit im Außenauftritt, im Logo, in Werbematerialien oder in Angeboten eine Marke, Kurzbezeichnung oder geschäftliche Bezeichnung verwendet wird, begründet dies keine eigenständige Rechtspersönlichkeit. Vertragspartner bleibt ausschließlich der in Absatz 1 genannte Anbieter.

Rechtlich relevante Mitteilungen erfolgen an die im jeweiligen Angebot genannte Kontaktadresse oder an die im Impressum genannte geschäftliche Kontaktadresse des Anbieters, sofern nicht im Einzelfall eine abweichende Kontaktstelle vereinbart wurde.

1.2 Kundenkreis

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern im Sinne von § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen. Verträge mit Verbrauchern im Sinne von § 13 BGB werden nicht geschlossen, sofern nicht ausdrücklich schriftlich gesonderte Verbraucherbedingungen vereinbart werden.

Der Kunde bestätigt mit Annahme eines Angebots, dass er den Vertrag in Ausübung seiner gewerblichen, selbständigen beruflichen oder sonst unternehmerischen Tätigkeit schließt. Stellt sich heraus, dass ein Vertragspartner als Verbraucher handelt, ist der Anbieter berechtigt, den Vertragsschluss abzulehnen oder nur auf Grundlage gesonderter Verbraucherinformationen und Verbraucherbedingungen fortzuführen.

1.3 Geltungsbereich

Diese AGB gelten für alle Angebote, Verträge, Leistungen, Projekte, Beratungen, technischen Umsetzungen, KI-Systeme, Automationen, digitalen Anwendungen, Supportleistungen und sonstigen Leistungen des Anbieters, soweit nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart ist.

Sie gelten auch für künftige Geschäftsbeziehungen mit demselben Kunden, soweit der Anbieter bei Vertragsschluss auf die Geltung dieser AGB hinweist oder der Kunde die Geltung im Rahmen einer laufenden Geschäftsbeziehung akzeptiert hat.

1.4 Vorrang individueller Vereinbarungen

Individuelle Vereinbarungen zwischen Anbieter und Kunde gehen diesen AGB vor. Individuelle Vereinbarungen können insbesondere in Angeboten, Leistungsbeschreibungen, Projektverträgen, Änderungsangeboten, Auftragsbestätigungen oder schriftlich bestätigten Nebenabreden enthalten sein.

Mündliche Nebenabreden sind nur verbindlich, wenn sie vom Anbieter in Textform bestätigt werden. Rechtlich zwingende Formvorschriften bleiben unberührt.

1.5 Entgegenstehende Geschäftsbedingungen des Kunden

Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nicht, auch wenn der Anbieter ihrer Geltung im Einzelfall nicht ausdrücklich widerspricht. Sie werden nur Vertragsbestandteil, wenn der Anbieter ihrer Geltung ausdrücklich in Textform zustimmt.

Die vorbehaltlose Leistungserbringung, Kommunikation, Rechnungsstellung oder Entgegennahme von Zahlungen stellt keine Zustimmung zu abweichenden Geschäftsbedingungen des Kunden dar.

1.6 Auslandskunden

Der Standardmarkt des Anbieters ist Deutschland. Leistungen für Kunden mit Sitz außerhalb Deutschlands oder mit wesentlichen Datenverarbeitungen außerhalb Deutschlands erfolgen nur nach gesonderter Prüfung und können zusätzliche rechtliche, steuerliche, technische oder datenschutzrechtliche Anforderungen auslösen.

§ 2 Begriffe

2.1 Anbieter

„Anbieter“ bezeichnet die Logical Optimized Orchestrated Processing Model & Stoppa GbR sowie die von ihr zur Leistungserbringung eingesetzten Gesellschafter, Mitarbeiter, Freelancer, Erfüllungsgehilfen und technischen Systeme, soweit aus dem Kontext nichts anderes folgt.

2.2 Kunde

„Kunde“ ist der Unternehmer, der mit dem Anbieter einen Vertrag schließt oder Leistungen des Anbieters in Anspruch nimmt. Handelt eine Person für ein Unternehmen, versichert sie, zur Abgabe der jeweiligen Erklärung berechtigt zu sein.

2.3 Leistung

„Leistung“ umfasst jede vertraglich vereinbarte Tätigkeit des Anbieters, insbesondere Beratung, Konzeption, Einrichtung, Entwicklung, Automatisierung, Systemintegration, KI-Konfiguration, Prompting, Test, Betrieb, Wartung, Support, Schulung, Dokumentation und Optimierung.

2.4 KI-Systeme und Automationen

„KI-Systeme“ sind insbesondere Sprachmodelle, Chatbots, KI-Assistenten, Transkriptionssysteme, Klassifikationssysteme, Generierungsmodelle, Retrieval-Systeme, Wissensdatenbanken, Agenten-Workflows und vergleichbare Systeme. „Automationen“ sind technische Abläufe, die Prozesse teilweise oder vollständig automatisieren, Daten übertragen, Entscheidungen vorbereiten, Benachrichtigungen auslösen oder Systemaktionen ausführen.

2.5 Drittanbieter

„Drittanbieter“ sind externe Anbieter, Plattformen, Tools, APIs, Hostingdienste, Kommunikationsdienste, KI-Anbieter, CRM-Systeme, Kalenderdienste, Datenbanken, Zahlungsdienste, Telefonieanbieter, WhatsApp-Provider oder sonstige technische Dienstleister, die zur Leistungserbringung eingesetzt werden können.

2.6 Textform

„Textform“ umfasst E-Mail, digitale Angebotsannahme, elektronisch signierte Dokumente, Nachrichten über ein Projektmanagementsystem, Messenger-Nachrichten oder sonstige dauerhaft abrufbare elektronische Erklärungen, soweit nicht gesetzlich oder vertraglich Schriftform erforderlich ist.

§ 3 Vertragsschluss, Bestellwege und Einbeziehung

3.1 Angebote

Angebote des Anbieters sind freibleibend, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet werden. Ein Angebot kann insbesondere Leistungsumfang, Preise, Laufzeit, Zahlungsplan, Projektphasen, Fristen, technische Voraussetzungen, Drittanbieter, Mitwirkungspflichten und Anlagen nennen.

Der Kunde ist verpflichtet, das Angebot vor Annahme auf Richtigkeit, Vollständigkeit und Eignung für seinen Einsatzzweck zu prüfen. Unklarheiten sind vor Vertragsschluss anzusprechen.

3.2 Vertragsschluss

Ein Vertrag kommt zustande durch Unterzeichnung, digitale Annahme, Bestätigung per E-Mail, Annahme über ein Angebotsportal, schriftliche Auftragsbestätigung, Zahlung der ersten vereinbarten Vergütung oder durch den ausdrücklichen Wunsch des Kunden, dass der Anbieter mit der Leistungserbringung beginnt.

Beginnt der Anbieter auf Wunsch des Kunden vor vollständiger Klärung aller technischen Einzelheiten mit Vorarbeiten, gelten diese Vorarbeiten als beauftragte Leistungen, soweit der Kunde erkennen konnte, dass hierfür Aufwand entsteht.

3.3 Einbeziehung der AGB

Diese AGB werden Vertragsbestandteil, wenn der Anbieter den Kunden vor oder bei Vertragsschluss auf ihre Geltung hinweist und dem Kunden die Möglichkeit verschafft, die AGB einzusehen, herunterzuladen oder dauerhaft zu speichern. Dies kann durch PDF-Anhang, Link, Angebotsportal oder sonstige geeignete Bereitstellung erfolgen.

Der Kunde bestätigt mit Annahme des Angebots, dass ihm diese AGB vorlagen oder zugänglich waren und dass er ihrer Geltung zustimmt.

3.4 Bereitstellung ohne Website

Solange einzelne Vertragsdokumente noch nicht auf einer Website bereitgestellt werden, können AGB und einschlägige Anlagen als PDF, DOCX, elektronischer Link, Downloadpaket oder sonstige dauerhafte elektronische Datei bereitgestellt werden. Entscheidend ist, dass der Kunde vor Vertragsschluss auf die Dokumente zugreifen kann.

3.5 Bereitstellung über Legal-Link

Werden Vertragsbedingungen online bereitgestellt, genügt im B2B-Verhältnis ein klarer Hinweis im Angebot oder Bestellprozess auf die abrufbaren Dokumente, sofern der Kunde vor Annahme auf diese Dokumente zugreifen kann. Aus Gründen der Nachweisbarkeit sollen Version und Stand der jeweils einbezogenen Dokumente im Angebot genannt werden.

3.6 Annahme durch Verhalten

Ist im Angebot vorgesehen, dass Zahlung, Freigabe, Zugangserteilung, Projektstart oder produktive Nutzung als Annahme gilt, kommt der Vertrag durch entsprechendes Verhalten des Kunden zustande. Der Anbieter kann in solchen Fällen eine nachträgliche schriftliche Bestätigung verlangen.

3.7 Ablehnung von Anfragen

Der Anbieter ist berechtigt, Anfragen, Buchungen oder Aufträge ohne Angabe von Gründen abzulehnen, soweit nicht bereits ein verbindlicher Vertrag zustande gekommen ist oder gesetzliche Vorschriften entgegenstehen. Ein Anspruch auf Vertragsschluss besteht nicht.

§ 4 Vertragsbestandteile, Rangfolge und Anlagenlogik

4.1 Vertragsbestandteile

Zum Vertrag gehören je nach Auftrag: das Angebot, die Leistungsbeschreibung, diese AGB, projektbezogene Zusatzbedingungen, KI- und Automationshinweise, ein Abnahmeprotokoll, ein Service Level Agreement, ein NDA sowie ein AVV einschließlich Datenschutzanlagen, soweit personenbezogene Daten im Auftrag verarbeitet werden.

4.2 Keine automatische Geltung aller Anlagen

Nicht jedes Dokument des Anbieters gilt automatisch für jeden Auftrag. Es gelten nur diejenigen Anlagen, die im Angebot, in einer Auftragsbestätigung, in einem Annahmeformular oder in einer sonstigen Vereinbarung ausdrücklich genannt oder der Art des Auftrags nach zwingend erforderlich sind.

4.3 Rangfolge

Bei Widersprüchen gilt folgende Rangfolge: (1) individuell ausgehandelte schriftliche Vereinbarung, (2) Angebot und Auftragsbestätigung, (3) Leistungsbeschreibung und Projektsteckbrief, (4) projektbezogene Zusatzbedingungen, (5) AVV für Datenschutzsachverhalte, (6) diese AGB, (7) sonstige Anlagen.

Für Datenschutzfragen gehen die Regelungen eines wirksam vereinbarten AVV diesen AGB vor. Für konkrete technische Leistungsparameter gehen Leistungsbeschreibung und Angebot diesen AGB vor.

4.4 AGB und Datenschutzanlagen

AVV, TOMs, Unterauftragsverarbeiterliste, Drittlandtransferinformationen und Lösch-/Rückgaberegelungen sind keine Vollbestandteile des AGB-Haupttextes. Sie werden als eigenständige Datenschutzdokumente geführt und nur dann einbezogen, wenn der konkrete Auftrag dies erfordert.

4.5 Dokumentenversionen

Der Anbieter kann Dokumente mit Versionsnummern und Standdatum versehen. Maßgeblich ist die Fassung, die bei Vertragsschluss einbezogen wurde, soweit für laufende Verträge keine wirksame Änderung vereinbart wird.

Teil B

Leistungen, Projekte und Mitwirkung

Dieser Teil regelt die Leistungsbereiche des Anbieters, den Projektablauf, Change Requests, Mitwirkungspflichten sowie Test, Freigabe und Abnahme.

§ 5 Leistungsumfang und Leistungsbereiche

5.1 Allgemeiner Leistungsrahmen

Der Anbieter erbringt Leistungen im Bereich KI-Beratung, KI-gestützte Automatisierung, technische Systemintegration, digitale Prozessoptimierung, KI-Assistenten, Schnittstellen, digitale Anwendungen, Datenflüsse und laufende technische Betreuung. Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich ausschließlich aus dem jeweiligen Angebot.

5.2 KI-Beratung

KI-Beratung kann insbesondere KI-Workshops, Strategiegespräche, Prozessanalysen, Schulungen, Use-Case-Identifikation, Machbarkeitsprüfungen, technische Konzeptionen, Auswahl geeigneter Tools, Risikoabschätzung und laufende KI-Partnerschaften umfassen.

5.3 KI-Assistenten

Der Anbieter kann individuelle KI-Assistenten einrichten, konfigurieren oder betreiben, insbesondere für Websites, WhatsApp, Telefonie, E-Mail, interne Wissenssysteme, Kundenservice, Terminbuchung, Informationsabfrage, Bestellannahme, Reservierungen, Beschwerden, CRM-Einträge und Automatisierungen.

5.4 Automatisierung und Systemintegration

Leistungen können Prozessautomatisierungen, CRM-Automationen, API-Anbindungen, Webhooks, Kalenderanbindungen, Datenbankanbindungen, Datenübertragungen, n8n-Workflows, E-Mail-Routinen, Reporting-Abläufe und Integrationen zwischen Systemen umfassen.

5.5 Digitale Anwendungen

Der Anbieter kann KI-Dashboards, KI-Landingpages, Onepage-Websites, einfache Apps, Web-Interfaces, Formulare, Datenbanken, Reporting-Systeme, einfache Frontends und ergänzende technische Anwendungen entwickeln, konfigurieren oder bereitstellen, soweit dies vereinbart ist.

5.6 Branchen und Zielgruppen

Der Anbieter richtet sich insbesondere an B2B-Kunden aus Handwerk, Kosmetik und Wellness, Ingenieurbüros, Gastronomie und anderen geschäftlichen Branchen. Der Anbieter ist berechtigt, Projekte abzulehnen, wenn Branche, Datenlage, Risiko oder regulatorischer Kontext eine gesonderte rechtliche Prüfung erfordern.

5.7 Nicht standardmäßig angebotene Leistungen

Nicht als Standardleistung gelten insbesondere Recruiting-KI, automatische Bewerberbewertung, automatische Bewerbersortierung, automatische Ablehnung von Bewerbern, medizinische Beratung, Rechtsberatung, Steuerberatung, Finanzentscheidungen, Versicherungsentscheidungen, Kreditentscheidungen und Notfallkommunikation ohne menschliche Eskalation. Solche Einsätze erfolgen nur nach ausdrücklicher gesonderter Vereinbarung und rechtlicher Prüfung.

§ 6 KI-gestützte Leistungen und keine Erfolgsgarantie

6.1 Einsatz von KI

Der Anbieter kann Leistungen unter Einsatz von KI-Systemen, Sprachmodellen, Automationsplattformen, Transkriptionssystemen, Klassifikationssystemen, Retrieval-Systemen, Prompt-Systemen, Agenten-

Workflows und vergleichbaren Technologien erbringen. Der Einsatz erfolgt nach technischer Zweckmäßigkeit und nach Maßgabe des Angebots.

6.2 Grenzen von KI-Systemen

KI-Systeme können unvollständige, unzutreffende, veraltete, missverständliche, widersprüchliche oder für den konkreten Einzelfall ungeeignete Ergebnisse erzeugen. KI-Systeme können zudem auf unvollständigen Daten, fehlerhaften Quellen, missverständlichen Anfragen oder technisch begrenzten Kontexten beruhen.

6.3 Keine regulierte Beratung

Der Anbieter schuldet keine Rechtsberatung, Steuerberatung, medizinische Beratung, Finanzberatung, Versicherungsberatung oder sonstige berufsrechtlich regulierte Beratung, sofern dies nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart und rechtlich zulässig ist. KI-Ausgaben sind keine verbindliche fachliche Beratung in regulierten Bereichen.

6.4 Prüfungspflicht des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, KI-generierte Inhalte, Empfehlungen, Antworten, Texte, Zusammenfassungen, Automationslogiken, Datenübertragungen, Entscheidungsvorschläge und Systemaktionen vor produktiver Nutzung eigenverantwortlich zu prüfen und freizugeben.

6.5 Sensible und risikobehaftete Inhalte

Besondere Vorsicht gilt bei rechtlichen, steuerlichen, medizinischen, finanziellen, personalbezogenen, sicherheitsrelevanten, vertraglich bindenden, diskriminierungsrelevanten oder sonst sensiblen Inhalten. Der Kunde muss hier angemessene menschliche Prüfung und Freigabe sicherstellen.

6.6 Keine Erfolgsgarantie

Der Anbieter übernimmt keine Garantie für bestimmte wirtschaftliche Ergebnisse, Umsätze, Leads, Abschlüsse, Conversion-Rates, Rankings, Antwortquoten, Kundenzufriedenheit, Einsparungen, Gewinnsteigerungen oder vollständig fehlerfreie KI-Ausgaben. Aussagen zu Potenzialen, Beispielen oder erwarteten Effekten sind unverbindlich, sofern nicht ausdrücklich schriftlich als Garantie bezeichnet.

6.7 Menschliche Kontrolle

Soweit der konkrete Einsatz dies erfordert, muss der Kunde angemessene menschliche Kontroll-, Freigabe-, Eskalations- und Korrekturprozesse einrichten. Der Anbieter kann hierzu technische Empfehlungen geben, ersetzt aber nicht die unternehmerische Verantwortung des Kunden.

6.8 KI-Transparenz

Wenn Endnutzer direkt mit einem KI-System interagieren, soll der Einsatz der KI in geeigneter Weise erkennbar gemacht werden, soweit dies gesetzlich, vertraglich oder nach Art des Einsatzes erforderlich ist. Dies gilt insbesondere für Chatbots, WhatsApp-KI, Telefon-KI, E-Mail-KI und vergleichbare Systeme.

6.9 Haftungsbezug

Soweit ein Schaden darauf beruht, dass der Kunde KI-Ergebnisse ohne erforderliche Prüfung, Freigabe, menschliche Kontrolle oder Endnutzerinformation verwendet, haftet der Anbieter nur nach Maßgabe der allgemeinen Haftungsregelungen dieser AGB. Die Haftungsbeschränkung gilt nicht bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.

§ 7 Projektphasen, Leistungsänderungen und Change Requests

7.1 Maßgeblicher Scope

Maßgeblich für den Leistungsumfang ist die jeweilige Leistungsbeschreibung. Allgemeine Produktbeschreibungen, Erstgespräche, Beispiele, Präsentationen oder unverbindliche Konzepte begründen keine verbindliche Leistungspflicht, soweit sie nicht ausdrücklich in das Angebot aufgenommen werden.

7.2 Projektphasen

Ein Projekt kann insbesondere aus Analyse, Konzeption, Setup, Entwicklung, Konfiguration, Test, Korrektur, Freigabe, Produktivsetzung und laufender Betreuung bestehen. Nicht jeder Auftrag umfasst alle Phasen.

7.3 Konzeption

In der Konzeptionsphase kann der Anbieter Prozesse analysieren, Ziele erfassen, Anforderungen definieren, Datenflüsse skizzieren, Drittanbieter prüfen, Risiken bewerten und einen technischen Zielzustand beschreiben. Die Konzeptionsphase ersetzt keine Rechts-, Steuer-, Datenschutz- oder Unternehmensberatung des Kunden.

7.4 Umsetzung

In der Umsetzungsphase kann der Anbieter Workflows, Automationen, Prompts, Wissensquellen, Datenbankstrukturen, Schnittstellen, Chatbot-Flows, Telefon-KI-Logiken, WhatsApp-Integrationen, Dashboards oder sonstige Systeme erstellen.

7.5 Termine und Zeitpläne

Termine sind nur verbindlich, wenn sie ausdrücklich als verbindlich bezeichnet werden. Verzögerungen aufgrund fehlender Mitwirkung, fehlender Zugänge, später Freigaben, Drittanbieterproblemen, geänderter Anforderungen oder zusätzlicher Prüfungen verlängern Termine angemessen.

7.6 Change Requests

Änderungen, Erweiterungen oder Ergänzungen des vereinbarten Umfangs gelten als Change Request. Der Anbieter kann hierfür ein gesondertes Angebot erstellen oder nach Aufwand abrechnen, wenn der Kunde nach Hinweis auf Zusatzaufwand die Umsetzung wünscht.

7.7 Nicht enthaltene Leistungen

Nicht automatisch enthalten sind neue Funktionen, neue Schnittstellen, umfangreiche Änderungen der Wissensdatenbank, neue Automationen, größere Änderungen der Gesprächslogik, umfangreiche Datenmigrationen, zusätzliche Schulungen, rechtliche Prüfungen, Datenschutzberatung oder die Erstellung vollständiger Rechtstexte für den Kunden, soweit diese Leistungen nicht ausdrücklich vereinbart sind.

§ 8 Mitwirkungspflichten des Kunden

8.1 Allgemeine Mitwirkung

Der Kunde stellt alle erforderlichen Informationen, Inhalte, Zugänge, Daten, Systeme, Ansprechpartner, Freigaben und Entscheidungen rechtzeitig, vollständig und zutreffend bereit. Mitwirkungspflichten sind wesentliche Vertragspflichten des Kunden.

8.2 Zugangsdaten und technische Systeme

Der Kunde stellt erforderliche Zugänge zu CRM, E-Mail-Konten, Kalendern, WhatsApp-Business-Konten, Telefonie, Domains, Hosting, Datenbanken, APIs, Zahlungsdiensten, Social-Media-Konten, Formularen, Projektmanagementsystemen und sonstigen Systemen bereit, soweit dies für das Projekt erforderlich ist.

8.3 Inhalte und Fachinformationen

Der Kunde ist für Richtigkeit, Aktualität und Rechtmäßigkeit von bereitgestellten Produktinformationen, Preisen, Öffnungszeiten, Leistungsbeschreibungen, internen Prozessen, Datenschutzhinweisen, Gesprächsleitfäden, FAQs und Wissensdaten verantwortlich.

8.4 Ansprechpartner

Der Kunde benennt mindestens einen entscheidungsbefugten Ansprechpartner. Verzögerungen aufgrund nicht erreichbarer Ansprechpartner, unklarer Zuständigkeiten oder fehlender Entscheidungen gehen nicht zu Lasten des Anbieters.

8.5 Datenschutzinformationen

Der Kunde stellt dem Anbieter alle Informationen zur Verfügung, die für Datenschutzbewertung, AVV-Anlagen, Datenarten, Betroffenengruppen, Verarbeitungszwecke, Löschfristen und Endnutzerhinweise erforderlich sind. Der Anbieter ist nicht verpflichtet, die Rechtsgrundlagen des Kunden abschließend zu prüfen.

8.6 Folgen fehlender Mitwirkung

Erbringt der Kunde erforderliche Mitwirkung nicht, nicht rechtzeitig oder nicht vollständig, verlängern sich Fristen angemessen. Der Anbieter kann Mehraufwand gesondert abrechnen. Vergütungspflichten bleiben bestehen, soweit der Anbieter leistungsbereit ist und die Verzögerung aus der Sphäre des Kunden stammt.

§ 9 Freigabe, Test und Abnahme

9.1 Testphase

Vor produktiver Nutzung soll eine Testphase durchgeführt werden. Der Anbieter stellt hierfür nach Möglichkeit Testfälle, Demoabläufe, Testzugänge oder Prüfhinweise bereit. Der Kunde muss die Ergebnisse anhand seiner Geschäftsprozesse prüfen.

9.2 Freigabe

Freigaben können schriftlich, per E-Mail, digital, im Projektmanagementsystem, durch Freischaltung, durch produktive Nutzung oder durch sonstiges eindeutiges Verhalten erfolgen. Mit Freigabe bestätigt der Kunde, dass die Leistung für den vereinbarten Zweck grundsätzlich einsatzbereit ist.

9.3 Abnahme

Soweit eine Leistung werkvertragliche Elemente enthält, erfolgt die Abnahme nach Bereitstellung und Prüfung. Der Kunde darf die Abnahme wegen unwesentlicher Mängel nicht verweigern. Berechtigte Mängel sind nachvollziehbar zu beschreiben.

9.4 Fiktive Abnahme

Reagiert der Kunde nach Bereitstellung und angemessener Prüfungsfrist nicht, kann der Anbieter eine Frist zur Abnahme setzen. Nach fruchtlosem Ablauf kann die Leistung als abgenommen gelten, sofern der Anbieter den Kunden auf diese Folge hingewiesen hat.

9.5 Produktive Nutzung

Nutzt der Kunde eine Leistung produktiv, gilt dies grundsätzlich als Freigabe und Abnahme, soweit keine wesentlichen Mängel angezeigt wurden. Dies gilt insbesondere für Live-Schaltung von Chatbots, WhatsApp-Flows, Telefon-KI, Automationen, Websites, Dashboards oder CRM-Integrationen.

Teil C

Kommunikationssysteme, Drittanbieter und Betrieb

Dieser Teil regelt besondere Kommunikationssysteme, externe Plattformen, Drittanbieter, APIs, Hosting, Wartung, Support und technische Grenzen.

§ 10 Chatbot, WhatsApp, Telefon, E-Mail und CRM

10.1 Website-Chatbots

Website-Chatbots dürfen nur produktiv eingesetzt werden, wenn erforderliche Datenschutzhinweise, KI-Hinweise, Kontaktmöglichkeiten und gegebenenfalls Cookie-/Consent-Hinweise vorhanden sind. Der Kunde ist für die rechtliche Einbindung auf seiner Website verantwortlich.

10.2 WhatsApp-KI

Bei WhatsApp-KI-Systemen kann der Anbieter technische Einrichtung, Anbindung, Automationslogik, KI-Konfiguration, CRM-Anbindung, Kalenderintegration, Nachrichtenvorlagen und Eskalationslogik übernehmen. Der WhatsApp-Business-Account gehört grundsätzlich dem Kunden, soweit nichts anderes vereinbart ist.

10.3 Telefon-KI

Bei Telefon-KI-Systemen kann der Anbieter eingehende oder ausgehende Telefonprozesse, Terminbuchung, Reservierungen, Gesprächszusammenfassungen, Weiterleitungen, CRM-Einträge oder menschliche Eskalation technisch ermöglichen. Der konkrete Umfang richtet sich nach dem Angebot.

10.4 Gesprächsaufzeichnung und Transkription

Gesprächsaufzeichnungen sind standardmäßig deaktiviert. Eine Aufzeichnung oder Transkription erfolgt nur, wenn sie vereinbart, technisch erforderlich, rechtlich zulässig und mit den erforderlichen Einwilligungen oder Rechtsgrundlagen abgesichert ist. Der Anbieter kann technische Einwilligungsmechanismen vorschlagen; die rechtliche Verantwortung für den Einsatz beim Kunden verbleibt beim Kunden.

10.5 E-Mail-KI und CRM-Automation

E-Mail-KI und CRM-Automationen können Nachrichten klassifizieren, Entwürfe erstellen, Kundeninformationen übertragen, Tickets erzeugen, Termine anlegen oder Erinnerungen versenden. Der Kunde bleibt verantwortlich für die Freigabe geschäftlich relevanter Kommunikation, soweit keine vollautomatische Versendung ausdrücklich vereinbart und rechtlich geprüft wurde.

10.6 Menschliche Eskalation

Bei komplexen, sensiblen, rechtlich relevanten, konflikträchtigen oder unklaren Anliegen soll eine Übergabe an einen menschlichen Ansprechpartner vorgesehen werden. Der Anbieter haftet nicht für Nachteile, die daraus entstehen, dass der Kunde eine empfohlene Eskalation nicht bereitstellt oder nicht überwacht.

§ 11 Drittanbieter, Plattformen, Schnittstellen und API-Risiken

11.1 Einsatz von Drittanbietern

Der Anbieter kann Drittanbieter einsetzen, soweit dies für Beratung, Konzeption, Hosting, Automatisierung, KI, Kommunikation, Kalender, CRM, Datenbanken, Telefonie, E-Mail, Zahlungsabwicklung, Monitoring, Support oder sonstige Projektzwecke erforderlich oder zweckmäßig ist.

11.2 Typische Anbieter

Je nach Projekt können insbesondere Hetzner, n8n, OpenAI API, 360dialog, Meta/WhatsApp Cloud API, Vapi, Twilio, ElevenLabs, Google, Microsoft, Gmail, Google Sheets, Airtable, Supabase, Pipedrive,

HubSpot, Resmio, Botpress, Manychat, WordPress, Elementor oder vergleichbare Anbieter eingesetzt werden. Die konkrete Anbieterwahl erfolgt projektbezogen.

11.3 Änderungen externer Plattformen

Drittanbieter können Preise, Funktionen, Schnittstellen, API-Limits, Nutzungsbedingungen, Datenschutzbedingungen, Freigabeprozesse, technische Spezifikationen oder Verfügbarkeiten ändern. Der Anbieter haftet nicht für Änderungen, Ausfälle oder Einschränkungen externer Anbieter, soweit der Anbieter diese nicht zu vertreten hat.

11.4 Kundenkonten

Soweit Drittanbieter-Konten im Namen oder Eigentum des Kunden geführt werden, ist der Kunde für Rechtmäßigkeit, Kosten, Einstellungen, Zahlungsfähigkeit, Vertragsbedingungen, Nutzungsrichtlinien und Zugangssicherheit verantwortlich, sofern nichts anderes vereinbart ist.

11.5 OpenAI und vergleichbare KI-Anbieter

Bei Nutzung von KI-APIs werden Datenflüsse, Speicherdauer, Protokollierung, Missbrauchsmonitoring, Trainingsnutzung, Accounttyp und Einstellungen durch Anbieterbedingungen, technische Endpoints und Konfigurationen beeinflusst. Der Anbieter wird projektbezogen auf Datenminimierung hinwirken. Eine Zusage zu Zero Data Retention, vollständiger Nicht-Speicherung oder bestimmten Anbieterbedingungen besteht nur, wenn dies ausdrücklich vereinbart und technisch verfügbar ist.

11.6 Weiterberechnung

Kosten externer Anbieter können direkt vom Kunden getragen oder vom Anbieter verauslagt und weiterberechnet werden. Der Kunde trägt Preisänderungen externer Anbieter, soweit die Kosten projektbezogen anfallen und nicht ausdrücklich in einer Pauschale fest eingeschlossen sind.

§ 12 Systembetrieb, Hosting, Wartung und Verfügbarkeit

12.1 Grundstruktur

Soweit nicht anders vereinbart, betreibt der Anbieter Systeme grundsätzlich über von ihm verwaltete technische Infrastruktur. Automationssysteme können insbesondere über n8n auf EU-Hosting, regelmäßig Hetzner, betrieben werden.

12.2 Kundentrennung und Sicherheit

Der Anbieter strebt eine projektbezogene Kundentrennung, angemessene Zugriffskontrollen, verschlüsselte Übertragung, Passwortmanager, Zwei-Faktor-Authentifizierung, Datenminimierung und regelmäßige Backups an, soweit dies technisch und wirtschaftlich angemessen ist. Konkrete Sicherheitsmaßnahmen können in TOMs oder Projektunterlagen beschrieben werden.

12.3 Verfügbarkeit

Eine bestimmte Verfügbarkeit wird nur geschuldet, wenn sie ausdrücklich als SLA vereinbart ist. Ohne gesondertes SLA schuldet der Anbieter eine dem Leistungsgegenstand angemessene Bemühung um stabilen Betrieb, jedoch keine ununterbrochene Verfügbarkeit.

12.4 Wartungsarbeiten

Der Anbieter darf Wartungsarbeiten, Updates, Sicherheitsanpassungen, Fehlerbehebungen und technische Änderungen durchführen, wenn diese für Sicherheit, Stabilität, Funktion oder Weiterentwicklung erforderlich sind. Wartungen können zeitweise Einschränkungen verursachen.

12.5 Backups

Backups können je nach Projekt wöchentlich erstellt und grundsätzlich für einen begrenzten Zeitraum, typischerweise 30 Tage, aufbewahrt werden, sofern im Angebot oder Datenschutzpaket nichts anderes vereinbart ist. Backups ersetzen nicht die eigene Datensicherungsverantwortung des Kunden.

12.6 Systemgrenzen

Automationen und KI-Systeme können durch API-Limits, Datenqualität, Serverressourcen, Drittanbieter-Ausfälle, Rate Limits, Sicherheitsmechanismen, Spamfilter, Plattformregeln oder Änderungen externer Dienste begrenzt sein.

§ 13 Support, Servicepauschalen und laufende Betreuung

13.1 Servicepakete

Laufende Betreuung kann je nach Paket Wartung, Fehlerbehebung, kleinere Anpassungen, Support, Optimierung der Antworten, Pflege der Wissensgrundlage, technische Prüfung, Auswertungen, Monitoring und Anpassungen bestehender Abläufe umfassen.

13.2 Betriebspauschale

Eine Betriebspauschale kann Hosting, Drittanbieter-Abos, laufende technische Bereitstellung, Schnittstellen, Webhooks, technische Grundüberwachung, Systemverbindungen und Bereitstellung von Automationen umfassen. Der genaue Inhalt ergibt sich aus dem Angebot.

13.3 Nicht enthaltene Leistungen

Nicht automatisch in Service- oder Betriebspauschalen enthalten sind neue Funktionen, neue Schnittstellen, neue Automationen, umfangreiche Anpassungen der Wissensdatenbank, größere Änderungen der Gesprächslogik, neue Produktbereiche, komplexe Datenmigrationen oder größere Datenschutz-/Compliance-Umstellungen.

13.4 Reaktionszeiten

Reaktionszeiten gelten nur, wenn sie ausdrücklich vereinbart sind. Ohne SLA bemüht sich der Anbieter um angemessene Bearbeitung innerhalb üblicher Geschäftszeiten, schuldet aber keine bestimmte Reaktions- oder Wiederherstellungszeit.

13.5 Supportkanäle

Support erfolgt über die vereinbarten Kanäle, insbesondere E-Mail, Telefon, Videocall, Projektmanagementsystem oder Messenger. Der Anbieter kann aus Dokumentationsgründen verlangen, dass Supportanfragen in Textform zusammengefasst werden.

Teil D

Vergütung, Laufzeit und Vertragsende

Dieser Teil regelt Preise, Zahlungsbedingungen, Drittanbieter- und Betriebskosten, Zahlungsverzug, Laufzeit, Kündigung sowie Folgen der Vertragsbeendigung.

§ 14 Preise, Vergütung und Zahlungsbedingungen

14.1 Preise

Es gelten die im Angebot genannten Preise. Alle Preise verstehen sich netto zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer, soweit Umsatzsteuer anfällt.

14.2 Setup-Gebühr

Für Analyse, Konzeption, Einrichtung, technische Umsetzung, Projektstart, Onboarding, initiale Entwicklung, Dokumentation oder Schulung kann eine Setup-Gebühr vereinbart werden. Diese wird grundsätzlich mit Vertragsschluss oder Projektstart fällig, sofern im Angebot nichts anderes geregelt ist.

14.3 Anzahlung und Ratenzahlung

Der Anbieter kann Anzahlungen, Abschlagszahlungen, Meilensteinzahlungen oder Ratenzahlungen verlangen. Ratenzahlung bedeutet keine Teilbarkeit der geschuldeten Gesamtvergütung, sofern nichts anderes vereinbart ist.

14.4 Betriebspauschale

Betriebspauschalen werden grundsätzlich jährlich im Voraus berechnet, sofern im Angebot nichts anderes vereinbart ist. Sie können Hosting, Drittanbieter, Systembetrieb, Grundüberwachung und technische Bereitstellung umfassen.

14.5 Servicepauschale

Servicepauschalen werden je nach Paket monatlich, jährlich oder nach anderer Vereinbarung berechnet. Nicht ausgeschöpfte Servicekontingente verfallen am Ende des Abrechnungszeitraums, sofern im Angebot nichts anderes geregelt ist.

14.6 Zusatzleistungen

Zusatzleistungen außerhalb des vereinbarten Umfangs werden nach vorheriger Abstimmung gesondert angeboten oder nach Aufwand abgerechnet. Stundensätze, Tagessätze oder Pauschalen ergeben sich aus dem Angebot oder der jeweils gültigen Preisliste.

14.7 Zahlungsfrist

Rechnungen sind innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zahlbar, sofern im Angebot nichts anderes geregelt ist. Maßgeblich ist der Zahlungseingang beim Anbieter.

14.8 Aufrechnung und Zurückbehaltung

Der Kunde kann nur mit unbestrittenen, rechtskräftig festgestellten oder entscheidungsreifen Forderungen aufrechnen. Zurückbehaltungsrechte bestehen nur, soweit sie auf demselben Vertragsverhältnis beruhen.

§ 15 Drittanbieter-, Betriebs- und Nutzungskosten

15.1 Drittanbieter-Abos

Drittanbieter-Abos werden standardmäßig durch den Anbieter bezahlt und weiterberechnet, soweit im Angebot nichts anderes vereinbart ist. Alternativ kann der Kunde eigene Konten und Zahlungsdaten hinterlegen.

15.2 Variable Kosten

Variable Kosten, insbesondere API-Nutzung, Telefonminuten, Nachrichtenvolumen, KI-Token, Transkription, Speicher, Hosting, SMS, WhatsApp-Nachrichten, E-Mail-Volumen oder sonstige nutzungsabhängige Kosten, können gesondert abgerechnet werden.

15.3 Budgetverantwortung

Der Kunde trägt die Verantwortung für Budgets, Limits und Freigaben, soweit Drittanbieter-Konten oder Budgets in seiner Sphäre liegen. Der Anbieter kann technische Begrenzungen empfehlen, schuldet jedoch ohne gesonderte Vereinbarung keine laufende Budgetüberwachung.

15.4 Preisänderungen von Drittanbietern

Preisänderungen externer Anbieter können an den Kunden weitergegeben werden, soweit diese Kosten projektbezogen anfallen und nicht ausdrücklich als Festkosten innerhalb einer Pauschale garantiert wurden.

§ 16 Zahlungsverzug und Leistungspausierung

16.1 Verzug

Kommt der Kunde mit einer Zahlung in Verzug, kann der Anbieter Verzugszinsen, Mahnkosten und sonstige gesetzliche Ansprüche geltend machen.

16.2 Leistungspausierung

Bei Zahlungsverzug ist der Anbieter nach Mahnung und angemessener Nachfrist berechtigt, Leistungen zu pausieren, Systeme vorübergehend zu sperren, Support einzustellen oder weitere Arbeiten zurückzuhalten, soweit dies verhältnismäßig ist.

16.3 Externe Kosten

Laufen Drittanbieter-Abos, Hostingkosten, API-Kosten oder sonstige Betriebskosten trotz Zahlungsverzug weiter, bleibt der Kunde zur Erstattung verpflichtet, soweit diese Kosten projektbezogen veranlasst wurden.

16.4 Keine Haftung für Sperrfolgen

Der Anbieter haftet nicht für Nachteile, die daraus entstehen, dass Leistungen aufgrund berechtigter Zahlungspausierung oder Sperrung nicht verfügbar sind, soweit der Anbieter die Voraussetzungen der Sperrung eingehalten hat.

16.5 Reaktivierung

Die Reaktivierung pausierter Leistungen kann von vollständiger Zahlung offener Beträge, Erstattung externer Kosten und Zahlung eines angemessenen Reaktivierungsaufwands abhängig gemacht werden.

§ 17 Laufzeit, Verlängerung und Kündigung

17.1 Vertragsbeginn

Der Vertrag beginnt mit Annahme des Angebots, sofern kein anderer Zeitpunkt vereinbart ist. Bei laufenden Leistungen beginnt die Vertragslaufzeit spätestens mit Bereitstellung, Produktivsetzung oder dem im Angebot genannten Startdatum.

17.2 Mindestlaufzeit

Die Mindestlaufzeit beträgt grundsätzlich 12 Monate, sofern im Angebot nichts anderes vereinbart ist. Projektbezogene Einmalleistungen enden mit vollständiger Leistungserbringung und Abnahme.

17.3 Verlängerung

Laufende Verträge verlängern sich automatisch um weitere 12 Monate, wenn sie nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit gekündigt werden, sofern im Angebot nichts anderes vereinbart ist.

17.4 Kündigungsform

Kündigungen bedürfen mindestens der Textform. Der Anbieter kann verlangen, dass die kündigende Person ihre Vertretungsberechtigung nachweist.

17.5 Außerordentliche Kündigung

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor bei erheblichem Zahlungsverzug, schwerer Pflichtverletzung, rechtswidriger Nutzung, Gefährdung von Systemen, Verletzung von Geheimhaltungspflichten oder unzumutbarem regulatorischem Risiko.

17.6 Projektabbruch

Ein Projektabbruch erfolgt nur nach Vertrag, aufgrund berechtigter Kündigung oder durch einvernehmliche Vereinbarung. Bereits erbrachte Leistungen, angefallene Kosten und projektbezogene Drittanbieterkosten sind zu vergüten.

§ 18 Vertragsende, Datenexport, Deaktivierung und Übergabe

18.1 Deaktivierung

Nach Vertragsende ist der Anbieter berechtigt, Leistungen einzustellen, Systeme zu deaktivieren, Zugänge zu sperren und Drittanbieter-Abos zu beenden, soweit keine gesetzlichen oder vertraglichen Pflichten entgegenstehen.

18.2 Datenexport

Soweit technisch möglich und vereinbart, kann der Kunde vor Löschung einen Export relevanter Kundendaten erhalten. Der Export umfasst nicht automatisch interne Systemlogik, Prompts, Workflows, Quellcode, Templates oder Konfigurationsdetails des Anbieters.

18.3 Löschung

Daten werden nach Vertragsende grundsätzlich innerhalb der vereinbarten Fristen gelöscht, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten, berechtigten Interessen, Abrechnungszwecke oder abweichenden Vereinbarungen entgegenstehen. Für personenbezogene Daten gelten vorrangig die Regelungen des AVV.

18.4 Übergabe

Eine Übergabe von Systemen, Workflows, n8n-Instanzen, Quellcode, Datenbanken, Prompt-Bibliotheken, API-Konfigurationen oder sonstigen Projektdateien erfolgt nur, wenn dies ausdrücklich vereinbart ist. Der Anbieter kann hierfür eine gesonderte Vergütung verlangen.

18.5 Drittanbieter nach Vertragsende

Der Kunde ist nach Vertragsende für eigene Drittanbieter-Konten, Zahlungsdaten, Kündigungen, Datenexporte und Zugriffsentziehungen verantwortlich, soweit diese Konten in seiner Sphäre liegen.

Teil E

Rechte, Datenschutz, Vertraulichkeit und Sicherheit

Dieser Teil regelt Kundeninhalte, Nutzungsrechte, Systemlogik, Datenschutzverweise, Vertraulichkeit, Subunternehmer und Sicherheitsanforderungen.

§ 19 Kundeninhalte und Rechte Dritter

19.1 Kundeninhalte

Der Kunde ist verantwortlich für alle Inhalte, Informationen, Daten, Logos, Marken, Bilder, Texte, Produktdaten, Preise, Leistungsbeschreibungen, Öffnungszeiten, FAQ-Inhalte, interne Vorgaben, Gesprächsleitfäden und sonstigen Materialien, die er dem Anbieter bereitstellt oder durch Systeme verarbeiten lässt.

19.2 Rechte Dritter

Der Kunde versichert, dass bereitgestellte Inhalte und Daten keine Rechte Dritter verletzen, insbesondere keine Urheberrechte, Markenrechte, Persönlichkeitsrechte, Datenschutzrechte, Geschäftsgeheimnisse oder Wettbewerbsrechte.

19.3 Zulässige Nutzung

Der Kunde darf Systeme des Anbieters nicht für rechtswidrige, irreführende, diskriminierende, beleidigende, extremistische, jugendgefährdende, betrügerische, sicherheitsgefährdende oder sonst unzulässige Inhalte nutzen.

19.4 Datenqualität

Der Kunde ist für Datenqualität, Aktualität, Struktur, Vollständigkeit und Korrektheit seiner Daten verantwortlich. Fehlerhafte oder unvollständige Daten können zu fehlerhaften Automationen, falschen KI-Ausgaben oder unzutreffenden CRM-Einträgen führen.

19.5 Prüfung vor produktiver Nutzung

Vor produktiver Nutzung hat der Kunde zu prüfen, ob Inhalte, Daten, Hinweise, Preisangaben, Öffnungszeiten, Datenschutxtexte, Einwilligungen und Eskalationswege korrekt eingerichtet sind.

§ 20 Nutzungsrechte, Eigentum, Systemlogik und Buyout

20.1 Eigentum des Anbieters

Workflows, Automationslogiken, Prompt-Strukturen, Systemarchitekturen, Konzepte, Templates, Bibliotheken, Methoden, wiederverwendbare Bausteine, Konfigurationsmuster, interne Dokumentationen und technische Know-how-Bestandteile bleiben grundsätzlich Eigentum des Anbieters.

20.2 Nutzungsrecht des Kunden

Der Kunde erhält nach vollständiger Zahlung ein einfaches, nicht ausschließliches, nicht übertragbares, zweckgebundenes Nutzungsrecht an den für ihn bereitgestellten Arbeitsergebnissen, soweit dies für den vertraglich vereinbarten Zweck erforderlich ist.

20.3 Nutzungsumfang

Das Nutzungsrecht ist auf das Unternehmen des Kunden, den vereinbarten Leistungszweck, die vereinbarte Laufzeit und die vereinbarten Systeme beschränkt, sofern nichts anderes geregelt ist. Eine Nutzung für Dritte, Weitervermietung, Weiterverkauf, Unterlizenzierung oder Übertragung ist nur mit Zustimmung des Anbieters zulässig.

20.4 Kein Herausgabeanspruch auf Systemlogik

Ein Anspruch auf Herausgabe von Quellcode, Prompt-Bibliotheken, n8n-Workflow-Dateien, internen Templates, Systemlogik, Konfigurationsdateien, Architekturmustern oder wiederverwendbaren Bausteinen besteht nur bei ausdrücklicher Vereinbarung.

20.5 Buyout

Ein Buyout, eine erweiterte Lizenz, eine Eigentumsübertragung oder eine Übergabe bestimmter technischer Bestandteile kann gesondert vereinbart werden. Ohne ausdrückliche Buyout-Regelung verbleibt das Eigentum an Systemlogik und wiederverwendbaren Bausteinen beim Anbieter.

20.6 Kundenmaterialien

An vom Kunden bereitgestellten Materialien verbleiben die Rechte beim Kunden. Der Kunde räumt dem Anbieter die für die Vertragsdurchführung erforderlichen Nutzungsrechte ein.

§ 21 Datenschutz, Auftragsverarbeitung und AVV-Verweis

21.1 Datenschutz-Grundsatz

Die Parteien beachten die jeweils anwendbaren datenschutzrechtlichen Vorschriften. Der Kunde bleibt für seine eigenen Datenverarbeitungen, Rechtsgrundlagen, Informationspflichten, Einwilligungen, Löschfristen, Betroffenenrechte und Endnutzerkommunikation verantwortlich.

21.2 Auftragsverarbeitung

Soweit der Anbieter personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, schließen die Parteien einen gesonderten Auftragsverarbeitungsvertrag. Dies kann insbesondere bei CRM-Automationen, Lead-Erfassung, Chatbots, WhatsApp-KI, Telefon-KI, E-Mail-Automationen, Termindaten, Reservierungen, Bestellungen oder Kundensupport-Systemen erforderlich sein.

21.3 AVV als separates Dokument

Der AVV einschließlich TOMs, Unterauftragsverarbeiterliste, Drittlandtransferinformationen, Datenkategorien, Betroffenengruppen sowie Löscho- und Rückgaberegeln ist nicht Bestandteil des AGB-Haupttextes. Er wird separat bereitgestellt und einbezogen, wenn der konkrete Auftrag dies erfordert.

21.4 Vorrang des AVV

Bei Widersprüchen zu datenschutzrechtlichen Sachverhalten gehen die Regelungen des AVV den allgemeinen Regelungen dieser AGB vor. Diese AGB regeln nur den allgemeinen Vertragsrahmen und ersetzen keine projektbezogene Datenschutzprüfung.

21.5 Endnutzerhinweise

Der Kunde ist verantwortlich für die Bereitstellung erforderlicher Datenschutzhinweise gegenüber seinen Kunden, Interessenten, Mitarbeitern, Bewerbern, Lieferanten oder sonstigen Betroffenen, soweit die Datenverarbeitung in seinem Verantwortungsbereich erfolgt.

21.6 Keine Datenschutzberatung als Regelleistung

Der Anbieter kann technische oder organisatorische Hinweise geben, schuldet jedoch keine abschließende Datenschutzberatung oder rechtliche Prüfung, sofern dies nicht ausdrücklich vereinbart und rechtlich zulässig ist.

§ 22 Vertraulichkeit, Geschäftsgeheimnisse und NDA-Verhältnis

22.1 Vertrauliche Informationen

Die Parteien behandeln alle nicht öffentlichen Informationen vertraulich, insbesondere Geschäftsgeheimnisse, Strategien, Preise, technische Informationen, Zugangsdaten, Kundendaten, Prozesse, Konzepte, Quellinformationen, Projektunterlagen und Sicherheitsinformationen.

22.2 Nutzung nur für Vertragszwecke

Vertrauliche Informationen dürfen nur zur Durchführung des jeweiligen Vertrags genutzt werden. Eine Weitergabe an Dritte ist nur zulässig, soweit dies für die Leistungserbringung erforderlich, gesetzlich vorgeschrieben oder von der offenlegenden Partei genehmigt ist.

22.3 Mitarbeiter und Partner

Der Anbieter darf Mitarbeiter, Freelancer, Partner und Erfüllungsgehilfen einbeziehen, soweit diese zur Vertraulichkeit verpflichtet sind und der Zugriff für die Leistung erforderlich ist.

22.4 Dauer

Die Vertraulichkeitspflicht gilt auch nach Vertragsende fort, solange die jeweilige Information nicht rechtmäßig öffentlich bekannt geworden ist oder keine berechtigten Geheimhaltungsinteressen mehr bestehen.

22.5 NDA

Besteht zwischen den Parteien ein gesondertes NDA, gehen dessen speziellere Regelungen vor. Diese AGB begründen eine Mindestvertraulichkeit, auch wenn kein separates NDA abgeschlossen wurde.

§ 23 Subunternehmer, Freelancer und Partner

23.1 Einsatz Dritter

Der Anbieter darf geeignete Mitarbeiter, Freelancer, Partner, Spezialisten und Subunternehmer einsetzen, soweit dies für Leistungserbringung, Qualität, Skalierung oder technische Umsetzung erforderlich oder zweckmäßig ist.

23.2 Verantwortung

Der Anbieter bleibt gegenüber dem Kunden für die vertraglich geschuldete Leistung verantwortlich, soweit Dritte als Erfüllungsgehilfen eingesetzt werden.

23.3 Vertraulichkeit und Zugriff

Dritte erhalten nur Zugriff auf Informationen und Systeme, soweit dies zur Leistungserbringung erforderlich ist. Der Anbieter wirkt auf angemessene Vertraulichkeits-, Datenschutz- und Sicherheitsverpflichtungen hin.

23.4 Datenschutzrechtliche Unterauftragsverarbeiter

Soweit personenbezogene Daten betroffen sind und Dritte als Unterauftragsverarbeiter im Sinne der DSGVO eingesetzt werden, richtet sich deren Einsatz nach dem gesonderten AVV und der Unterauftragsverarbeiterliste.

23.5 Partner außerhalb der EU

Ein Einsatz von Partnern oder technischen Dienstleistern außerhalb der EU erfolgt im Rahmen personenbezogener Daten nur nach gesonderter datenschutzrechtlicher Prüfung und nach Maßgabe der anwendbaren Datenschutzdokumente.

§ 24 Sicherheit, Zugangsdaten und Systemschutz

24.1 Zugangsdaten

Der Kunde ist verpflichtet, Zugangsdaten, API-Keys, Token, Passwörter, Adminzugänge und sonstige Zugangsmittel sicher zu verwahren und nur befugten Personen zugänglich zu machen.

24.2 Schutzmaßnahmen

Der Kunde soll angemessene Schutzmaßnahmen einsetzen, insbesondere sichere Passwörter, Passwortmanager, Zwei-Faktor-Authentifizierung, rollenbasierte Berechtigungen, Zugriffsbeschränkungen, regelmäßige Prüfung von Nutzerkonten und zeitnahe Sperrung ausgeschiedener Mitarbeiter.

24.3 Sicherheitsvorfälle

Der Kunde informiert den Anbieter unverzüglich über Sicherheitsvorfälle, unberechtigte Zugriffe, Datenabflüsse, kompromittierte Zugangsdaten, verdächtige Aktivitäten, Malware, Phishing oder sonstige Risiken, die Systeme oder Daten des Anbieters betreffen können.

24.4 Sperrung bei Gefahr

Der Anbieter ist berechtigt, Leistungen oder Zugänge vorübergehend zu sperren, wenn ein begründeter Verdacht auf Missbrauch, Sicherheitsrisiken, rechtswidrige Nutzung, Datenabfluss oder Gefährdung von Systemen besteht. Der Anbieter informiert den Kunden hierüber, soweit dies rechtlich zulässig und sicherheitstechnisch vertretbar ist.

24.5 Kundeneigene Sicherungen

Der Kunde bleibt für eigene Sicherungen, Exportkopien und interne Dokumentation verantwortlich, soweit Daten oder Systeme in seiner Sphäre liegen.

Teil F

Mängel, Haftung und Schlussbestimmungen

Dieser Teil regelt Mängel, Nachbesserung, Haftungsgrenzen, Freistellung, höhere Gewalt, Kommunikation, Schlussbestimmungen, Anlagen und Annahmebereich.

§ 25 Gewährleistung, Mängel und Nachbesserung

25.1 Mängelanzeige

Der Kunde hat Mängel unverzüglich nach Entdeckung nachvollziehbar in Textform zu beschreiben. Die Beschreibung soll Schritte zur Reproduktion, betroffene Systeme, Zeitpunkt, Fehlermeldungen, Screenshots und Auswirkungen enthalten.

25.2 Nachbesserung

Der Anbieter ist berechtigt, berechnigte Mängel durch Nachbesserung, Umgehungslösung, Anpassung, erneute Bereitstellung, Konfigurationsänderung oder sonst geeignete Maßnahmen zu beheben. Der Kunde hat dem Anbieter angemessene Gelegenheit zur Nachbesserung zu geben.

25.3 Kein Mangel

Kein Mangel liegt insbesondere vor bei Fehlern durch falsche Kundendaten, fehlende Mitwirkung, Drittanbieter-Ausfälle, Plattformänderungen, unzulässige Nutzung, fehlende Freigabe, eigenmächtige Änderungen des Kunden, externe API-Limits oder nicht vereinbarte Sonderanforderungen.

25.4 KI-spezifische Abweichungen

Die bloße Möglichkeit unvollständiger, nicht optimaler oder im Einzelfall unzutreffender KI-Ausgaben stellt keinen Mangel dar, sofern das System im vereinbarten Rahmen funktioniert und keine konkret zugesicherte Eigenschaft verletzt ist.

25.5 Gewährleistungsfrist

Soweit gesetzlich zulässig und keine abweichende Vereinbarung besteht, beträgt die Gewährleistungsfrist für werkvertragliche Leistungen im B2B-Verhältnis 12 Monate ab Abnahme. Gesetzlich zwingende Ansprüche bleiben unberührt.

§ 26 Haftung und Haftungsgrenzen

26.1 Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit

Der Anbieter haftet unbeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.

26.2 Leben, Körper und Gesundheit

Die Haftung für Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit bleibt unbeschränkt.

26.3 Wesentliche Vertragspflichten

Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet der Anbieter nur auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden. Wesentliche Vertragspflichten sind Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

26.4 Sonstige leichte Fahrlässigkeit

Im Übrigen ist die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig. Zwingende gesetzliche Haftung, insbesondere nach Produkthaftungsgesetz oder für arglistiges Verschweigen eines Mangels, bleibt unberührt.

26.5 Indirekte Schäden

Eine Haftung für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, Reputationsschäden, mittelbare Schäden, Folgeschäden, Datenverlust, Vertragsstrafen Dritter, Plattformausfälle oder sonstige indirekte Schäden besteht nur nach Maßgabe der gesetzlichen Grenzen und dieser AGB.

26.6 Datenverlust

Bei Datenverlust ist die Haftung auf den Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Datensicherung angefallen wäre, soweit rechtlich zulässig.

26.7 Haftung für KI-Ergebnisse

Der Anbieter haftet nicht für Schäden, die darauf beruhen, dass der Kunde KI-Ergebnisse ohne erforderliche Prüfung, Freigabe, menschliche Kontrolle, Datenkontrolle oder Endnutzerinformation verwendet, soweit der Anbieter den Schaden nicht zu vertreten hat.

26.8 Drittanbieter

Der Anbieter haftet nicht für Ausfälle, Änderungen, Sperrungen, Preisänderungen, API-Limits, Richtlinienänderungen oder Sicherheitsvorfälle von Drittanbietern, soweit der Anbieter diese nicht zu vertreten hat.

§ 27 Freistellung bei Kundeninhalten und rechtswidriger Nutzung

27.1 Freistellung

Der Kunde stellt den Anbieter von Ansprüchen Dritter frei, die darauf beruhen, dass vom Kunden bereitgestellte Inhalte, Daten, Materialien, Anweisungen, Verarbeitungszwecke oder Nutzungen rechtswidrig sind oder Rechte Dritter verletzen, soweit der Kunde dies zu vertreten hat.

27.2 Umfang

Die Freistellung umfasst angemessene Kosten der Rechtsverteidigung, gerichtliche und außergerichtliche Kosten, Schadensersatz, Lizenzgebühren und sonstige Aufwendungen, soweit sie auf der Pflichtverletzung des Kunden beruhen.

27.3 Mitwirkung

Der Anbieter informiert den Kunden über geltend gemachte Ansprüche und gibt ihm Gelegenheit zur Stellungnahme, soweit dies zumutbar und rechtlich zulässig ist. Der Kunde unterstützt den Anbieter bei der Abwehr solcher Ansprüche.

27.4 Keine Anerkennung ohne Abstimmung

Der Anbieter wird Ansprüche Dritter nicht ohne angemessene Abstimmung mit dem Kunden anerkennen, sofern dies nicht zur Schadensminderung, Fristwahrung oder rechtlichen Verteidigung erforderlich ist.

§ 28 Höhere Gewalt und externe Ereignisse

28.1 Höhere Gewalt

Der Anbieter haftet nicht für Verzögerungen, Ausfälle oder Leistungsstörungen aufgrund höherer Gewalt oder vergleichbarer Ereignisse außerhalb des zumutbaren Einflussbereichs des Anbieters.

28.2 Beispiele

Hierzu zählen insbesondere Naturereignisse, Stromausfälle, Internetstörungen, Cyberangriffe, Krieg, Terror, Pandemien, Streiks, behördliche Maßnahmen, Ausfälle von Rechenzentren, API-Ausfälle, Plattformstörungen, Embargos, Lieferkettenprobleme und großflächige Telekommunikationsstörungen.

28.3 Rechtsfolge

Fristen verlängern sich angemessen. Dauert das Leistungshindernis länger an und wird die Vertragsdurchführung unzumutbar, können die Parteien über Anpassung, Pausierung oder Beendigung des betroffenen Vertragsteils verhandeln.

28.4 Mitteilung

Die betroffene Partei informiert die andere Partei, soweit möglich, über Eintritt, voraussichtliche Dauer und Auswirkungen des Ereignisses.

§ 29 Kommunikation, Textform und Änderungen

29.1 Kommunikationskanäle

Die Kommunikation kann per E-Mail, Telefon, Videocall, Messenger, Projektmanagementsystem, Angebotsportal oder sonstigem vereinbarten Kanal erfolgen. Der Anbieter kann verlangen, dass rechtlich relevante Erklärungen in Textform bestätigt werden.

29.2 Textform genügt

Soweit nicht gesetzlich oder vertraglich Schriftform erforderlich ist, genügt Textform. Dies gilt insbesondere für Angebote, Annahmen, Freigaben, Mängelanzeigen, Kündigungen, Änderungswünsche und Supportanfragen, soweit keine strengere Form vereinbart ist.

29.3 Aktualität von Kontaktdaten

Der Kunde hält seine Kontaktdaten aktuell und stellt sicher, dass rechtlich relevante Mitteilungen den Anbieter erreichen und die vom Anbieter gesendeten Mitteilungen von zuständigen Personen gelesen werden.

29.4 Erklärungen durch Mitarbeiter

Erklärungen von Mitarbeitern oder Beauftragten des Kunden gelten als Erklärungen des Kunden, wenn der Anbieter nach den Umständen von einer entsprechenden Bevollmächtigung ausgehen durfte.

29.5 Änderungen für künftige Verträge

Der Anbieter kann diese AGB mit Wirkung für zukünftige Verträge ändern. Für bereits geschlossene Verträge gilt die jeweils einbezogene Fassung, sofern keine wirksame Änderung vereinbart wird.

29.6 Änderungen laufender Verträge

Änderungen dieser AGB für laufende Verträge werden dem Kunden in Textform mitgeteilt, soweit sie einbezogen werden sollen. Der Kunde erhält eine angemessene Möglichkeit zum Widerspruch, soweit dies rechtlich erforderlich ist.

29.7 Technische Änderungen

Der Anbieter darf technische Änderungen an Systemen, Infrastruktur, Workflows, Drittanbietern oder Sicherheitsmaßnahmen vornehmen, soweit dadurch der Vertragszweck nicht wesentlich beeinträchtigt wird und die Änderung für Sicherheit, Stabilität, Wartung, Weiterentwicklung oder Drittanbieteranforderungen erforderlich oder zweckmäßig ist.

§ 30 Schlussbestimmungen, Anlagenverzeichnis und Annahmebereich

30.1 Anwendbares Recht

Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und der Kollisionsnormen, soweit diese zur Anwendung anderen Rechts führen würden.

30.2 Gerichtsstand

Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag, soweit gesetzlich zulässig, der Sitz des Anbieters.

30.3 Erfüllungsort

Erfüllungsort ist, soweit gesetzlich zulässig und nicht abweichend vereinbart, der Sitz des Anbieters.

30.4 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung gelten die gesetzlichen Regelungen.

30.5 Sprachfassung

Maßgeblich ist die deutsche Fassung dieser AGB. Übersetzungen dienen nur der Information, sofern nicht ausdrücklich eine andere Sprachfassung als verbindlich vereinbart wird.

30.6 Mögliche Vertragsanlagen

Je nach Auftrag können ergänzend gelten: Angebot, Leistungsbeschreibung, Projektsteckbrief, Abnahmeprotokoll, SLA, NDA, KI- und Automationshinweise, produktspezifische Zusatzblätter, AVV, TOMs, Unterauftragsverarbeiterliste, Drittlandtransferinformationen, Löscho- und Exit-Regelung sowie weitere ausdrücklich bezeichnete Anlagen.

30.7 Datenschutzanlagen

AVV, TOMs und Unterauftragsverarbeiterliste bleiben eigenständige Datenschutzdokumente. Sie sind nicht Teil des AGB-Haupttextes, sondern werden bei Auftragsverarbeitung separat einbezogen.

30.8 Produktspezifische Zusatzblätter

Für besondere Leistungen können produktspezifische Zusatzblätter gelten, insbesondere für WhatsApp-KI, Telefon-KI, E-Mail-KI, Website-Chatbot, CRM-/Schnittstellen-Automation, Landingpage/Tracking/Formulare sowie Dashboard-/App-Building.

30.9 Annahmestätigung

Mit Annahme des Angebots bestätigt der Kunde, dass er die im Angebot genannten Vertragsbestandteile einschließlich dieser AGB und der jeweils einschlägigen Anlagen erhalten oder abrufen konnte und dass diese Vertragsbestandteil werden.

Annahme- und Unterschriftsbereich

Der Kunde bestätigt, dass ihm diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen vor Vertragsschluss bereitgestellt oder zugänglich gemacht wurden und dass sie in den Vertrag einbezogen werden.

Diese Unterschriftsseite kann verwendet werden, wenn die AGB zusammen mit einem Angebot oder einem Einzelauftrag gesondert bestätigt werden sollen. Erfolgt die Annahme digital oder per E-Mail, genügt die im Angebot vorgesehene Annahmeerklärung.

Ort, Datum	Ort, Datum
Logical Optimized Orchestrated Processing Model & Stoppa GbR	Kunde / Unternehmen
Name der unterzeichnenden Person	Name der vertretungsberechtigten Person
Funktion	Funktion
Unterschrift	Unterschrift
Stempel / optional	Stempel / optional