Allgemeine Geschäftsbedingungen — Allgemeiner Teil (AGB-AT)

Dokument-ID: AGB-AT · **Fassung:** v1.1 · **Stand:** 15.10.2026 **Verwender:** Islam Aliev, Einzelunternehmen, Feldbergstr. 100, 81825 München **Gilt für:** alle Verträge über die Plattform — produktübergreifend, markenübergreifend (AnrufPro, Manara, Hamkaro)

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern im Sinne des § 14 BGB (§ 1). Sie werden ergänzt durch die Nutzungsrichtlinie (Anlage 1), den für die gebuchte Leistung geltenden Leistungsschein, den Auftragsverarbeitungsvertrag und den Einzelauftrag (§ 2, § 3).

---

§ 1 Geltungsbereich, Vertragspartner, ausschließlicher Unternehmerverkehr

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB") gelten für sämtliche Verträge zwischen

Islam Aliev, Einzelunternehmen, Feldbergstr. 100, 81825 München, USt-IdNr. DE328553769, handelnd unter den Geschäftsbezeichnungen „AnrufPro", „Manara" und „Hamkaro" (nachfolgend „Anbieter")

und seinen Kunden (nachfolgend „Kunde"). Die drei vorstehenden Geschäftsbezeichnungen bezeichnen Marken desselben Rechtsträgers; sie sind keine eigenen Rechtsträger und keine Vertragspartner.

(2) Der Anbieter schließt Verträge **ausschließlich mit Unternehmern** im Sinne des § 14 BGB, mit juristischen Personen des öffentlichen Rechts und mit öffentlich-rechtlichen Sondervermögen. Verträge mit Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB kommen nicht zustande und sind nicht Gegenstand des Angebots des Anbieters. Der Kunde bestätigt im Bestellprozess ausdrücklich und gesondert, dass er den Vertrag in Ausübung seiner gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit schließt.

(3) Entgegenstehende, abweichende oder ergänzende Bedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, auch wenn der Anbieter ihnen nicht gesondert widerspricht und die Leistung in Kenntnis solcher Bedingungen vorbehaltlos erbringt. Abweichungen gelten nur, wenn der Anbieter ihnen in Textform ausdrücklich zugestimmt hat.

(4) Vertrags- und Verhandlungssprache ist ausschließlich Deutsch. Übersetzungen dieser AGB werden nicht vorgehalten; sollte gleichwohl eine Übersetzung in Umlauf gelangen, ist allein die deutsche Fassung maßgeblich.

---

§ 2 Vertragsdokumente, Vertragsschluss, Fassungsbezug

(1) Der Vertrag besteht aus diesen AGB nebst der **Nutzungsrichtlinie (Anlage 1)**, dem oder den bestellten **Leistungsschein(en)**, dem **Auftragsverarbeitungsvertrag** nebst Anlagen sowie dem **Einzelauftrag**, den die **Auftragsbestätigung** wiedergibt. Diese Dokumente werden dem Kunden im

Bestellprozess als ein zusammengefasstes Dokumentenbündel mit Angabe der jeweiligen Fassungskennung angezeigt.

(2) Der Vertragsschluss erfolgt **auf der Plattform**. Die Marketing-Websites des Anbieters enthalten keine Angebote im Rechtssinne, sondern Aufforderungen zur Abgabe eines Angebots; auf ihnen kommt kein Vertrag zustande. Mit Absenden der Bestellung gibt der Kunde ein verbindliches Angebot ab. Der Anbieter bestätigt den Zugang der Bestellung unverzüglich auf elektronischem Weg (§ 312i Abs. 1 Nr. 3 BGB); eine solche bloße Zugangsbestätigung, die den Einzelauftrag nicht wiedergibt, ist noch keine Annahme. Die Annahme erfolgt durch die **Auftragsbestätigung** des Anbieters in Textform, die den Einzelauftrag (bestellte Leistungen, Tarife, Preise, Dokumentenbündel mit Fassungskennungen) wiedergibt; der Vertrag kommt mit ihrem Zugang beim Kunden zustande. Zugangsbestätigung und Auftragsbestätigung können in einer Nachricht zusammengefasst sein.

(3) Wird der Vertrag ausnahmsweise nicht über die Plattform, sondern durch individuelle Kommunikation geschlossen, gilt Absatz 2 Sätze 3 bis 5 entsprechend; das Dokumentenbündel wird der Auftragsbestätigung in derselben Fassung beigefügt.

(4) Einbezogen wird stets **die im Bestellprozess bestätigte Fassung** jedes Bestandteilsdokuments, gekennzeichnet durch ihre Fassungskennung. Eine Einbeziehung „in der jeweils gültigen Fassung" findet nicht statt. Auf den Marketing-Websites veröffentlichte Textstände sind unverbindliche Leseexemplare.

(5) Der Anbieter verschafft dem Kunden bei Vertragsschluss die Möglichkeit, sämtliche Vertragsbestimmungen einschließlich dieser AGB abzurufen und in wiedergabefähiger Form zu speichern. Der Kunde erreicht seine Vertragsdokumente dauerhaft und ohne gesonderte Anforderung in seinem Konto.

(6) Die für den Kunden handelnde natürliche Person versichert mit der Bestellung, zur Vertretung des Kunden bevollmächtigt zu sein.

(7) Leistungsbeginn. Leistungsbeginn im Sinne dieser AGB ist das in der Auftragsbestätigung als **Aktivierungsdatum** ausgewiesene Datum. Weist die Auftragsbestätigung kein Aktivierungsdatum aus, ist Leistungsbeginn der Tag, an dem die Auftragsbestätigung an den Kunden versandt wird.

---

§ 3 Rangfolge der Vertragsdokumente

Widersprechen sich Vertragsdokumente ausnahmsweise, gilt: Der Auftragsverarbeitungsvertrag geht vor, soweit der Widerspruch **datenschutzrechtliche** Pflichten betrifft. Im Übrigen gehen diese AGB vor. Innerhalb der Leistungs-, Volumen- und Vergütungsfragen geht der Einzelauftrag dem Leistungsschein vor. Enthält eines der Dokumente eine **strengere** Nutzungs- oder Compliance-Grenze, gilt die strengere Grenze; insoweit findet keine Rangbetrachtung statt.

---

§ 4 Nutzung, Mitwirkung und Obliegenheiten des Kunden

(1) Inhalte und Zulieferungen. Der Kunde stellt die betrieblichen Inhalte bereit, die der Anbieter zur Leistungserbringung benötigt — insbesondere Angaben zu Leistungen, Preisen, Öffnungszeiten, Zuständigkeiten, Weiterleitungszielen und die Inhalte der Wissensbasis des Assistenten. Der Kunde

ist für die **Richtigkeit, Vollständigkeit, Aktualität und Rechtmäßigkeit** dieser Inhalte verantwortlich. Er sichert zu, über die erforderlichen Rechte an allen von ihm gestellten Inhalten (einschließlich Texten, Bildern, Marken und Daten Dritter) zu verfügen.

(2) Rechtmäßige Nutzung. Der Kunde nutzt die Leistungen nur im Rahmen der geltenden Gesetze. Untersagt sind insbesondere: a) der Einsatz für Notruf-, Alarmierungs-, Bereitschafts- oder medizinische Dringlichkeitsanwendungen sowie für jede Anwendung, bei der ein Ausfall zu Gefahren für Leben, Körper oder Gesundheit führen kann; b) automatisierte Werbeanrufe sowie jede Nutzung zu Zwecken der Telefonwerbung ohne die dafür erforderliche Einwilligung; c) die Nutzung gegenüber natürlichen Personen, für deren Ansprache oder deren Datenverarbeitung der Kunde keine eigene Rechtsgrundlage hat; d) jede Nutzung, die Rechte Dritter verletzt oder auf Täuschung über die Identität des Kunden gerichtet ist.

(3) Aufklärung der anrufenden Personen. Der Kunde informiert die anrufenden Personen, die mit dem Assistenten sprechen, nach den für ihn geltenden Vorschriften — insbesondere über die Verarbeitung ihrer Daten. Der Anbieter stellt dem Kunden hierfür einen Textbaustein über die tatsächlichen Verhältnisse auf Seiten des Anbieters zur Verfügung; dieser Baustein ersetzt keine eigene Prüfung durch den Kunden und ist keine Rechtsberatung.

(4) Hinweis auf den KI-Einsatz. Der Assistent weist die angerufene oder anrufende natürliche Person im ersten Gesprächsschritt darauf hin, dass sie mit einem KI-System spricht. Dieser Hinweis ist **nicht abdingbar**; der Kunde darf ihn weder entfernen noch abschwächen noch dessen Entfernung verlangen.

(5) Keine Rechtsberatung. Der Anbieter erbringt keine Rechtsdienstleistungen. Textbausteine, Standarddokumente und Hinweise erfolgen ohne rechtliche Prüfung des Einzelfalls; die rechtliche Bewertung bleibt Sache des Kunden bzw. seines Rechtsberaters. Dies gilt unabhängig davon, dass der Kunde Unternehmer ist.

(6) Zugangsdaten. Der Kunde hält Zugangsdaten geheim, schützt sie vor dem Zugriff Dritter und zeigt einen Verdacht des Missbrauchs unverzüglich in Textform an.

(7) Rechtsfolgen unterlassener Mitwirkung. Kommt der Kunde einer Mitwirkung nicht, nicht rechtzeitig oder nicht in der vereinbarten Qualität nach, verschieben sich die davon abhängigen Termine des Anbieters um den Zeitraum der Verzögerung zuzüglich einer angemessenen Wiederanlaufzeit. Der Anbieter ist für hierdurch verursachte Leistungsstörungen nicht verantwortlich; die Vergütungspflicht des Kunden bleibt unberührt. Mehraufwand, der dem Anbieter hierdurch nachweislich entsteht, vergütet der Kunde nach der vereinbarten Vergütung, hilfsweise nach den üblichen Sätzen des Anbieters.

(8) Sperrung bei Missbrauch. Bei einem konkreten, dem Kunden zurechenbaren Verstoß gegen Absatz 2 kann der Anbieter die betroffene Funktion nach vorheriger Aufforderung zur Abhilfe mit angemessener Frist sperren. Einer vorherigen Aufforderung bedarf es nicht, wenn eine unmittelbare Gefahr für Rechte Dritter, für den Betrieb der Plattform oder für den Anbieter besteht; der Anbieter unterrichtet den Kunden in diesem Fall unverzüglich.

§ 4a Handlungsspielraum der Assistenten, Betriebsweise und Mitwirkung des Kunden

(1) Gegenstand. Die Assistenten des Anbieters führen Handlungen aus, die über das Gespräch hinaus nach außen wirken — etwa das Buchen eines Termins, das Versenden einer Nachricht oder das Ändern eines Inhalts. Der Anbieter richtet die Assistenten für den Kunden ein und betreibt sie für ihn; er bestimmt dabei für jede Handlungsart, ob und in welchem Umfang der Assistent sie ohne vorherige Vorlage an einen Menschen ausführt. Grundlage dieser Bestimmung ist die vom Kunden in Textform erteilte **Betriebsanweisung** nach § 11 Abs. 8c. Welche Handlungsarten für welche Leistung bestehen, ergibt sich aus dem jeweiligen Leistungsschein.

(2) Ausgangszustand. Der Ausgangszustand einer neu bereitgestellten Handlungsart ist die **Vorlage zur Bestätigung**: Der Assistent führt sie erst aus, nachdem ein Mensch sie bestätigt hat. Ein Betrieb ohne vorherige Vorlage setzt eine ausdrückliche, in der Betriebsanweisung dokumentierte Festlegung voraus; er tritt nicht durch Zeitablauf, nicht durch Untätigkeit und nicht durch eine Voreinstellung ein.

(3) Beteiligung des Kunden an der Festlegung. Vor jeder Festlegung, mit der eine Handlungsart ohne vorherige Vorlage betrieben werden soll, erörtert der Anbieter mit dem Kunden in Textform, was sich dadurch ändert und welche Folgen eine fehlerhafte Handlung dieser Art für dessen Betrieb haben kann. Die Festlegung erfolgt erst, wenn der Kunde ihr in Textform zustimmt. Ob eine Handlungsart ohne vorherige Vorlage betrieben werden soll, ist eine Entscheidung über die Organisation des Betriebs des Kunden — sie beruht auf der Kenntnis seiner Abläufe und seiner Kundschaft, über die allein er verfügt. Der Anbieter dokumentiert Erörterung, Zustimmung, Zeitpunkt und die betroffene Handlungsart in der Betriebsanweisung und hält die Dokumentation dem Kunden zugänglich. Die Erteilung und die Aktualisierung der Betriebsanweisung sind eine **Mitwirkungsobliegenheit** des Kunden im Sinne des § 4.

(4) Was der Anbieter bereitstellt. Der Anbieter stellt für die Handlungsarten, für die der Leistungsschein dies ausweist, bereit:

a. die nach Absatz 1 festgelegte Betriebsweise je Handlungsart — insbesondere die Vorlage zur Bestätigung vor der Ausführung, soweit sie festgelegt ist; eine zur Bestätigung vorgelegte Handlung wird bis zur Bestätigung nicht ausgeführt;
b. mengenmäßige Grenzen je Zeitraum, soweit der Leistungsschein sie ausweist;
c. die Weitergabe an eine vom Kunden benannte Person, wenn der Assistent ein Anliegen nicht abschließen kann;
d. ein **Protokoll der über den Kommandobus ausgeführten Handlungen**, das je Handlung den Assistenten, die Fähigkeit, die abgesendeten Angaben, das Ergebnis — einschließlich der verweigerten Handlungen — und den Zeitpunkt festhält. **Anrufe sowie der Versand von E-Mail und SMS aus einem Ablauf heraus sind in diesem Protokoll derzeit nicht erfasst**; sie werden gesondert festgehalten. Ein lückenloses Protokoll aller nach außen wirkenden Handlungen wird nicht zugesagt;
e. das **unverzügliche Anhalten eines Assistenten auf Verlangen des Kunden**. Das Verlangen ist an die im Einzelauftrag benannte Kontaktstelle des Anbieters zu richten; der Anbieter hält den Assistenten daraufhin unverzüglich an und bestätigt dies dem Kunden in Textform. Ein Anhalten einzelner Handlungsarten unabhängig vom Assistenten wird nicht zugesagt.

Der Anbieter entfernt diese Vorkehrungen nicht und macht ihre Wirksamkeit nicht von der festgelegten Betriebsweise abhängig.

(5) Pflichten des Kunden. Der Kunde

a. benennt für jede Handlungsart, die mit Vorlage zur Bestätigung betrieben wird, mindestens eine erreichbare Person und hält diese Benennung aktuell;
b. benennt eine Stelle, die Weitergaben nach Absatz 5 Buchstabe c entgegennimmt, und stellt deren Erreichbarkeit während der von ihm festgelegten Zeiten sicher;
c. prüft die zur Bestätigung vorgelegten Handlungen inhaltlich; eine Bestätigung ohne Kenntnisnahme des vorgelegten Inhalts genügt der Obliegenheit nicht;
d. überprüft die Betriebsanweisung und die dort festgelegten Grenzen bei jeder wesentlichen Änderung seiner Abläufe und teilt Änderungsbedarf dem Anbieter in Textform mit;
e. stimmt der Festlegung nach Absatz 3 für keine Handlungsart zu, deren Folgen bei fehlerhafter Ausführung er für seinen Betrieb nicht tragen will.

(6) Verhältnis zur Leistung des Anbieters. Eine Festlegung nach Absatz 3, mit der eine Handlungsart ohne vorherige Vorlage betrieben wird, erweitert den Bereich, in dem der Assistent ohne vorherige Prüfung durch einen Menschen handelt. Sie ändert nichts daran, was der Anbieter schuldet: Die nach Absatz 5 bereitgestellten Vorkehrungen müssen in dem Umfang wirken, in dem sie dort beschrieben sind. Eine Vorlage zur Bestätigung muss die Handlung tatsächlich anhalten, bis sie bestätigt ist; eine Grenze muss tatsächlich greifen; das Protokoll muss die dort genannten Handlungen tatsächlich aufzeichnen; ein Anhalten auf Verlangen muss den Assistenten tatsächlich anhalten. Wirken sie nicht, liegt darin eine Pflichtverletzung des Anbieters, für die die festgelegte Betriebsweise ohne Bedeutung ist.

(7) Freistellung. Der Kunde stellt den Anbieter von Ansprüchen Dritter frei, die darauf beruhen, dass eine vom Kunden nach Absatz 3 zugestimmte Festlegung, eine von ihm erteilte Betriebsanweisung, eine von ihm bestätigte Handlung oder ein von ihm gestellter Inhalt Rechte Dritter verletzt, einschließlich der angemessenen Kosten der Rechtsverteidigung. § 9 Abs. 5 Satz 2 und 3 gelten entsprechend; die Freistellung erfasst insbesondere nicht Fälle, in denen eine Vorkehrung nach Absatz 5 nicht gewirkt hat.

---

§ 5 Keine Verfügbarkeits- oder Erfolgszusage

(1) Der Anbieter sagt in diesen AGB **keine bestimmte Verfügbarkeit** zu. Es besteht **kein Service-Level-Agreement**; ein Verfügbarkeitsprozentsatz wird weder garantiert noch gewährleistet noch als Beschaffenheit vereinbart.

(2) Der Anbieter schuldet keinen bestimmten wirtschaftlichen Erfolg, insbesondere keine bestimmte Zahl von Anrufen, Terminen, Leads oder Abschlüssen.

(3) Der Anbieter erbringt seine Leistungen unter Einsatz von Vorleistungen Dritter (unter anderem Telefonie-, Sprach- und Sprachmodellanbieter sowie Hosting). Ausfälle, Änderungen oder Einstellungen solcher Vorleistungen kann der Anbieter nicht ausschließen.

(4) Soweit ein Leistungsschein einen Verfügbarkeits-**Zielwert** nebst Messmethode, Ausschlüssen und Gutschriftsregelung vorsieht, bleibt § 11 (Haftung) hiervon unberührt.

§ 6 Vergütung, Fälligkeit, Verzug

(1) Es gelten die im Einzelauftrag ausgewiesenen Preise. Alle Preise verstehen sich **netto in Euro zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer**.

(2) Eine Einrichtungsgebühr wird nicht erhoben.

(3) Die wiederkehrende Vergütung ist im Voraus fällig: beim Monatstarif zu Beginn des jeweiligen Vertragsmonats, beim Jahrestarif zu Beginn des jeweiligen Vertragsjahres. Die erste wiederkehrende Vergütung wird am Aktivierungsdatum nach § 2 Abs. 7 fällig. Ein im laufenden Kalendermonat liegender Leistungsbeginn wird taggenau anteilig abgerechnet; danach erfolgt die Abrechnung kalendermonatlich. Nutzungsabhängige Entgelte (etwa Überverbrauch nach dem Leistungsschein) werden nachträglich abgerechnet.

(4) Rechnungen werden elektronisch in Textform bereitgestellt. Der Kunde stimmt der elektronischen Rechnungstellung zu.

(5) Bei Zahlungsverzug schuldet der Kunde Verzugszinsen und Ersatz der Beitreibungskosten nach den gesetzlichen Vorschriften. Die Geltendmachung eines weitergehenden Verzugsschadens bleibt unberührt.

(6) Leistungsverweigerung bei Zahlungsrückstand. Der Anbieter kann die Leistung ganz oder teilweise verweigern, wenn der Kunde mit einem Betrag in Verzug ist, der mindestens **zwei Monatsentgelte des betroffenen Tarifs** erreicht, der Anbieter den Kunden zweimal in Textform gemahnt und die Leistungsverweigerung mindestens **zehn Kalendertage** zuvor in Textform unter Angabe des Rückstands angekündigt hat. Der Anbieter hebt die Sperre unverzüglich auf, sobald der Rückstand ausgeglichen ist. Die Vergütungspflicht bleibt während der Sperre bestehen.

(7) Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderungen aufrechnen. Ein Zurückbehaltungsrecht steht ihm nur wegen Gegenansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis zu.

§ 7 Preisänderungen

(1) Während einer laufenden Mindestlaufzeit ändert der Anbieter die vereinbarten Preise nicht.

(2) Jahrestarif. Eine Preisänderung wird nur zum Beginn eines Verlängerungszeitraums wirksam. Der Anbieter teilt sie dem Kunden spätestens **acht Wochen** vor dem Ende der laufenden Vertragslaufzeit in Textform mit, und zwar so rechtzeitig, dass dem Kunden nach Zugang noch die volle Kündigungsfrist zur Verfügung steht. Kündigt der Kunde nicht, verlängert sich der Vertrag zu den mitgeteilten Preisen.

(3) Monatstarif. Der Anbieter kann die Preise mit einer Ankündigungsfrist von mindestens **sechs Wochen** in Textform zum Beginn eines Folgemonats ändern. Der Kunde kann den Vertrag bis zum Wirksamwerden der Änderung **unentgeltlich** zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens kündigen. Auf dieses Recht weist der Anbieter in der Mitteilung ausdrücklich hin.

(4) Ein einseitiges Recht des Anbieters, Preise **innerhalb** eines laufenden Abrechnungszeitraums zu ändern, besteht nicht. Eine Zustimmungsfiktion findet nicht statt.

§ 8 Laufzeit, Verlängerung, Kündigung

(1) Monatstarif. Der Vertrag läuft auf unbestimmte Zeit. Beide Parteien können ihn **zum Ende eines Kalendermonats** in Textform kündigen. Sieht der Leistungsschein der gebuchten Leistung eine Mindestlaufzeit vor, ist die Kündigung frühestens zu deren Ende möglich; im Übrigen besteht keine Mindestlaufzeit.

(2) Jahrestarif. Der Vertrag hat eine Mindestlaufzeit von **zwölf Monaten** ab Leistungsbeginn; maßgeblich ist ausschließlich der Leistungsbeginn nach § 2 Abs. 7 einschließlich des dort geregelten Rückfalls auf den Versandtag der Auftragsbestätigung. Er verlängert sich jeweils um weitere zwölf Monate, wenn er nicht mit einer Frist von **einem Monat** zum Ende der jeweiligen Laufzeit in Textform gekündigt wird.

(3) 30-Tage-Zufriedenheitszusage. Soweit der Leistungsschein der gebuchten Leistung es vorsieht, kann der Kunde den Vertrag innerhalb von **30 Kalendertagen** ab Leistungsbeginn (§ 2 Abs. 7) ohne Angabe von Gründen in Textform beenden. Der Anbieter erstattet in diesem Fall die für den Zeitraum ab Beendigung und die für den bereits abgerechneten Zeitraum gezahlte wiederkehrende Vergütung.

(4) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt für beide Parteien unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für den Anbieter insbesondere vor bei einem erheblichen oder wiederholten Verstoß des Kunden gegen § 4 Abs. 2 sowie bei einem Zahlungsrückstand, der die Voraussetzungen des § 6 Abs. 6 erfüllt und trotz Sperre und weiterer Fristsetzung nicht ausgeglichen wird.

(5) Kündigungen bedürfen der Textform. Die Kündigung eines einzelnen Leistungsscheins lässt die übrigen Leistungsscheine unberührt.

(6) Nach Vertragsende stellt der Anbieter die Leistung ein. Herausgabe- und Löschpflichten hinsichtlich personenbezogener Daten richten sich nach dem Auftragsverarbeitungsvertrag; die Bereitstellung der Daten des Kunden richtet sich nach § 8a und ergänzend nach dem jeweiligen Leistungsschein.

§ 8a Datenübertragung und Anbieterwechsel

(1) Herausgabe. Der Kunde kann jederzeit während der Vertragslaufzeit und bis zum Ablauf von **30 Kalendertagen** nach Vertragsende verlangen, dass der Anbieter ihm die zu seinem Konto gespeicherten Daten bereitstellt. Bereitgestellt werden: die während der Gespräche strukturiert erfassten Angaben, Kontakt- und Termindaten, die vom Kunden bereitgestellten Inhalte der Wissensbasis sowie — soweit sie nach dem Leistungsschein gespeichert sind — Gesprächsaufzeichnungen, Transkripte, Zusammenfassungen und die strukturierte Auswertung der Gespräche. Die vom Kunden stammende Konfiguration seines Assistenten und seine Wissensinhalte werden nach Absatz 6 bereitgestellt; die eigenen Arbeitsmittel des Anbieters — seine Prompts, Ablauflogik, Vorlagen, Modellanbindungen und seine Aufbereitung der Wissensbasis — sind nach Absatz 6 Satz 3 nicht Gegenstand der Herausgabe (§ 10 Abs. 1). Für Rufnummern gilt Absatz 7.

(2) Format und Frist. Die Bereitstellung erfolgt in einem gängigen, maschinenlesbaren Format — CSV und JSON, Tonaufzeichnungen als MP3 — über einen abgesicherten Abrufweg innerhalb von zehn Werktagen nach Zugang des Verlangens. Die bereitgestellten Daten bleiben ab Bereitstellung **30 Kalendertage** abrufbar.

(3) Kein Wechselentgelt. Für die Bereitstellung nach den Absätzen 1 und 2 und für die Mitwirkung an einem Wechsel zu einem anderen Anbieter oder in eine eigene Umgebung des Kunden erhebt der Anbieter **kein Entgelt**. Die bis zum Vertragsende geschuldete Vergütung bleibt unberührt.

(4) Übergang. Kündigt der Kunde, um zu einem anderen Anbieter oder in eine eigene Umgebung zu wechseln, teilt er dies dem Anbieter mit. Der Anbieter wirkt während der Kündigungsfrist und in einem Übergangszeitraum von **30 Kalendertagen** ab Vertragsende an dem Wechsel mit, indem er die Daten nach Absatz 1 bereitstellt und die zum Wechsel erforderlichen Angaben nennt — insbesondere die Angaben, die der Kunde zur Aufhebung einer Rufumleitung bei seinem Telefonanbieter benötigt. Kann der Anbieter den Übergangszeitraum aus technischen Gründen nicht einhalten, teilt er dies dem Kunden innerhalb von **14 Werktagen** (§ 16 Abs. 8) nach dessen Mitteilung mit Begründung mit und benennt einen alternativen Übergangszeitraum, der **sieben Monate** nicht überschreitet; der Kunde kann den Übergangszeitraum einmal um einen von ihm bestimmten, angemessenen Zeitraum verlängern. Nach Ablauf des Übergangszeitraums und des Abrufzeitraums nach Absatz 2 werden die Daten nach Maßgabe des Auftragsverarbeitungsvertrags gelöscht.

(5) Herausgabe- und Löschpflichten hinsichtlich personenbezogener Daten nach dem Auftragsverarbeitungsvertrag bleiben unberührt. Die Löschfristen des Auftragsverarbeitungsvertrags, die an das Vertragsende anknüpfen, beginnen nach Anlage D.3a des Auftragsverarbeitungsvertrags erst mit dem Ablauf des Abrufzeitraums nach Absatz 2 und eines nach Absatz 4 benannten Übergangszeitraums; die Rechte des Kunden nach den Absätzen 1 bis 4 und der Auftragsverarbeitungsvertrag stehen damit nicht im Widerspruch. Die Wahl des Kunden zwischen Rückgabe und Löschung nach Anlage D.1 des Auftragsverarbeitungsvertrags bleibt hiervon unberührt.

(6) Konfiguration und Wissensinhalte. Mit den Daten nach Absatz 1 stellt der Anbieter dem Kunden im Format und in der Frist nach Absatz 2 auch die vom Kunden stammende Konfiguration seines Assistenten und seine Wissensinhalte bereit: die vom Kunden gelieferten betrieblichen Angaben (insbesondere Leistungen, Preisangaben, Öffnungs- und Erreichbarkeitszeiten, Zuständigkeiten, Anfahrt, häufige Fragen und die gewünschten Antworten), die vom Kunden verfassten oder freigegebenen Ansage- und Begrüßungstexte, seine Weiterleitungsregeln und Weiterleitungsziele, die von ihm eingerichteten Kalender- und Benachrichtigungsanbindungen (Bezeichnung und Einstellungen, ohne Zugangsdaten Dritter) sowie die von ihm vorgegebenen Gesprächsziele. Texte werden zusätzlich in lesbarer Form bereitgestellt. Nicht Gegenstand der Herausgabe sind die eigenen Arbeitsmittel des Anbieters: seine System- und Steuerungsanweisungen (Prompts), die Ablauf- und Orchestrierungslogik, die Modellanbindungen, die Vorlagen sowie die vom Anbieter vorgenommene Aufbereitung und Formatierung der Wissensbasis; sie sind eigene Leistung und Betriebsgeheimnis des Anbieters (§ 10 Abs. 1).

(7) Rufnummern.

a. Hat der Kunde den Assistenten über eine **Rufumleitung** von seiner eigenen Rufnummer angeschlossen, bleibt die Rufnummer durchgehend beim Kunden und seinem Telefonanbieter.

Mit Vertragsende hebt der Kunde die Umleitung bei seinem Telefonanbieter auf; eine Portierung ist nicht erforderlich. Der Anbieter nennt die dafür erforderlichen Angaben (Absatz 4).

b. Hat der **Anbieter** für den Kunden eine Rufnummer **bereitgestellt**, wirkt der Anbieter auf Verlangen des Kunden an der Übertragung dieser Rufnummer zu einem vom Kunden gewählten Anbieter mit (**Rufnummernportierung**), indem er die vom aufnehmenden Anbieter und vom Vorleistungscarrier verlangten Erklärungen und Angaben innerhalb der Frist nach Absatz 2 abgibt. Der Anbieter gibt die Rufnummer nicht vor Ablauf von **30 Kalendertagen ab Vertragsende** an den Vorleistungscarrier zurück; verlangt der Kunde innerhalb dieser Frist die Portierung, wird die Rufnummer bis zu deren Abschluss gehalten. Ein Entgelt hierfür erhebt der Anbieter nicht (Absatz 3).

---

§ 8b Betriebskontinuität

Der Anbieter hält einen Notfall- und Kontinuitätsplan vor. Ist der Anbieter vorübergehend oder dauerhaft handlungsunfähig, kann eine von ihm benannte **Vertrauensperson** nach Maßgabe dieses Plans auf die Systeme des Anbieters zugreifen, um den Betrieb der Leistung aufrechtzuerhalten oder — soweit das nicht möglich ist — die Daten, die Konfiguration und die Wissensinhalte des Kunden nach § 8a bereitzustellen und an der Portierung einer bereitgestellten Rufnummer nach § 8a Abs. 7 mitzuwirken. Die Rechte des Kunden aus § 8a bestehen in diesem Fall unverändert; die Vertrauensperson handelt insoweit für den Anbieter. Eine Aussage über Dauer oder Umfang einer Fortführung der Leistung ist damit nicht verbunden; § 5, § 8 Abs. 4 und § 13 bleiben unberührt.

---

§ 9 Daten und Inhalte des Kunden

(1) Am Datenbestand und an den Inhalten des Kunden erwirbt der Anbieter keine Rechte. Der Kunde räumt dem Anbieter das zeitlich auf die Vertragslaufzeit beschränkte, nicht ausschließliche Recht ein, diese Inhalte zu speichern, zu vervielfältigen, technisch zu bearbeiten und wiederzugeben, soweit dies zur Erbringung der vertraglichen Leistungen erforderlich ist.

(2) Soweit der Anbieter bei der Leistungserbringung personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, gilt der Auftragsverarbeitungsvertrag. Der Kunde ist insoweit Verantwortlicher.

(3) Der Anbieter verarbeitet die im Rahmen der Leistungserbringung anfallenden Gesprächsdaten **ausschließlich weisungsgebunden zur Vertragserfüllung**. Eine Auswertung zu eigenen Zwecken des Anbieters — insbesondere zur Qualitätsverbesserung, zur Fehler- oder Missbrauchsanalyse, zur Erstellung aggregierter Auswertungen, zu Demonstrationszwecken oder zum Training von Modellen — findet **nicht** statt und bedürfte einer gesonderten Vereinbarung mit dem Kunden.

(4) In der Voreinstellung persistiert der Anbieter **kein Gesprächsaudio, kein Transkript und keine Zusammenfassung**; der aus der Spracherkennung gewonnene Text wird ausschließlich flüchtig zur Führung des Gesprächs verarbeitet, gespeichert werden die während des Gesprächs strukturiert erfassten Angaben. Soweit der Leistungsschein eine **Aufzeichnungs- und Transkriptionsfunktion** ausweist, steht sie standardmäßig ausgeschaltet zur Verfügung; in welchen Tarifen sie enthalten ist, ergibt sich ausschließlich aus dem Leistungsschein. Ist sie für den Kunden aktiviert, bittet der Assistent jede anrufende Person im Gespräch um ihre Einwilligung; Aufzeichnung, Transkript,

Zusammenfassung und eine strukturierte Auswertung des Gesprächs werden nur gespeichert, wenn die anrufende Person **ausdrücklich eingewilligt** hat. Eine Ablehnung und eine ausbleibende Antwort werden gleich behandelt — in diesem Fall wird nichts aus dem Gesprächsinhalt gespeichert. Gespeicherte Transkripte, Zusammenfassungen und Auswertungen werden vor der Speicherung um personenbezogene Angaben reduziert, soweit der Zweck es zulässt, und **90 Tage ab dem Anruf** (Voreinstellung; je Assistent einstellbar) aufbewahrt und nach Ablauf der Frist gelöscht, sofern die Löschung für den Assistenten aktiviert ist. In der Voreinstellung zeichnet der Anbieter **kein Gesprächsaudio** auf; mangels Aufzeichnung entsteht insoweit kein zu löschender Bestand. Einzelheiten — insbesondere das Einwilligungsverfahren und die Fristen der übrigen Datenarten — regeln der Leistungsschein und der Auftragsverarbeitungsvertrag.

(5) Der Kunde stellt den Anbieter von Ansprüchen Dritter frei, die darauf beruhen, dass von ihm gestellte Inhalte oder die von ihm veranlasste Nutzung Rechte Dritter verletzen oder gegen § 4 Abs. 2 verstoßen, einschließlich der angemessenen Kosten der Rechtsverteidigung. Der Anbieter unterrichtet den Kunden unverzüglich über die Inanspruchnahme, überlässt ihm die Verteidigung nicht ohne dessen Zustimmung eigenmächtig und trifft keine Anerkenntnisse ohne Abstimmung. Die Freistellung entfällt, soweit den Anbieter ein eigenes Verschulden trifft.

---

§ 10 Rechte des Anbieters, Nutzungsrechte des Kunden, Vertraulichkeit

(1) Sämtliche Rechte an der Plattform, an der eingesetzten Software, an Konfigurationen, Prompts, Modellanbindungen, Vorlagen und an sonstigen vom Anbieter geschaffenen Bestandteilen verbleiben beim Anbieter oder bei dessen Lizenzgebern.

(2) Der Kunde erhält für die Dauer des Vertrags ein einfaches, nicht ausschließliches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Recht, die Leistungen für eigene betriebliche Zwecke zu nutzen. Eine Weitergabe an Dritte, eine Vermietung sowie eine Nutzung für Dritte sind ohne Zustimmung des Anbieters in Textform unzulässig.

(3) Soweit der Anbieter urheberrechtlich geschützte Arbeitsergebnisse erstellt, räumt er dem Kunden nach vollständiger Zahlung der hierfür vereinbarten Vergütung die im jeweiligen Leistungsschein bezeichneten Nutzungsrechte ein. Ob und in welchem Umfang das Recht zur **Bearbeitung und Umgestaltung**, zur **Übertragung auf Dritte** und zur **Einräumung von Unterlizenzen** eingeräumt wird, richtet sich ausschließlich nach dem Leistungsschein; ohne ausdrückliche Regelung dort werden diese Rechte nicht eingeräumt. Das Urheberrecht selbst ist nicht übertragbar.

(4) Vertraulichkeit. Jede Partei behandelt vertrauliche Informationen der anderen Partei vertraulich, nutzt sie nur zu Vertragszwecken und macht sie Dritten nicht zugänglich. Vertraulich sind Informationen, die als solche gekennzeichnet sind oder deren Vertraulichkeit sich aus den Umständen ergibt. Ausgenommen sind Informationen, die allgemein bekannt sind oder ohne Verstoß bekannt werden, die der empfangenden Partei ohne Geheimhaltungspflicht bekannt waren, die sie unabhängig entwickelt hat oder die aufgrund Gesetzes, Gerichtsentscheidung oder behördlicher Anordnung offengelegt werden müssen; im letzten Fall unterrichtet sie die andere Partei, soweit zulässig, vorab. Die Pflicht besteht für die Vertragsdauer und **drei Jahre** darüber hinaus fort. Der Anbieter darf Unterauftragnehmer und Vorleister einbinden, soweit er sie entsprechend verpflichtet.

(5) Der Anbieter darf den Kunden nur mit dessen vorheriger Zustimmung in Textform als Referenz benennen.

---

§ 11 Haftung

(1) Unbeschränkte Haftung. Der Anbieter haftet unbeschränkt a) für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, auch soweit seine gesetzlichen Vertreter oder seine Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig handeln; b) für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer — auch nur **einfach fahrlässigen** — Pflichtverletzung des Anbieters oder auf einer vorsätzlichen oder **fahrlässigen** Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder eines **Erfüllungsgehilfen** des Anbieters beruhen; c) bei arglistigem Verschweigen eines Mangels; d) im Umfang einer vom Anbieter ausdrücklich übernommenen Garantie oder Beschaffenheitsgarantie; e) nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes.

(2) Haftung für einfache Fahrlässigkeit bei wesentlichen Vertragspflichten. Im Übrigen haftet der Anbieter bei einfacher Fahrlässigkeit nur für die Verletzung einer **wesentlichen Vertragspflicht**, und zwar begrenzt auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden.

(3) Erläuterung des Begriffs. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung dieses Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf.

(4) Ausschluss im Übrigen. Eine weitergehende Haftung des Anbieters ist ausgeschlossen. Insbesondere haftet der Anbieter bei einfacher Fahrlässigkeit nicht für die Verletzung von Pflichten, die keine wesentlichen Vertragspflichten im Sinne des Absatzes 3 sind.

(5) Betragsmäßige Höchstgrenze. Eine betragsmäßige Höchstgrenze ist nicht vereinbart. Es bleibt bei der Begrenzung nach Absatz 2 auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden.

(6) Keine pauschalen Kategorieausschlüsse. Ein genereller Ausschluss des entgangenen Gewinns oder mittelbarer Schäden ist bewusst nicht vorgesehen. Solche Schäden unterliegen der Begrenzung nach Absatz 2, soweit die Voraussetzungen dort vorliegen.

(7) Mitverschulden, Datensicherung. § 254 BGB bleibt unberührt. Der Kunde trifft in seinem Verantwortungsbereich angemessene Vorkehrungen gegen die Folgen einer Störung, insbesondere eine Ersatzregelung für die telefonische Erreichbarkeit.

(8) Handlungsspielraum der Assistenten.

a. Die Betriebsweise je Handlungsart legt der Anbieter nach § 4a Abs. 1 bis 3 fest — auf Grundlage der Betriebsanweisung des Kunden, nach Erörterung in Textform und erst nach dessen Zustimmung in Textform. Soweit der Kunde einer Betriebsweise zugestimmt hat, bei der eine Handlung ohne vorherige Vorlage zur Bestätigung ausgeführt wird, schuldet der Anbieter nicht, dass die einzelne Handlung inhaltlich der Erwartung des Kunden im Einzelfall entspricht; die vorherige inhaltliche Prüfung ist gerade der Schritt, auf den der Kunde mit dieser Zustimmung verzichtet. Unberührt bleibt die Haftung dafür, dass die festgelegte Betriebsweise technisch eingehalten wird (Buchstabe b).

b. Unberührt bleibt, dass der Anbieter für das Funktionieren der Vorkehrungen nach § 4a Abs. 4 einsteht. Wird eine Handlung entgegen der festgelegten Betriebsweise ohne Vorlage zur Bestätigung ausgeführt, greift eine vereinbarte Grenze nicht, unterbleibt eine vorgesehene Weitergabe, zeichnet das Protokoll im zugesagten Umfang nicht auf oder hält der Assistent auf ein Verlangen nach § 4a Abs. 4 Buchstabe e nicht an, so haftet der Anbieter hierfür nach den Absätzen 1 bis 7. Die Zustimmung des Kunden zur Betriebsweise ist insoweit ohne Bedeutung.

c. Bei der Bemessung eines Anspruchs ist nach § 254 BGB zu berücksichtigen, wenn der Kunde eine Vorkehrung nach § 4a Abs. 4 abgeschaltet oder umgangen hat, eine Weitergabe nach § 4a Abs. 4 Buchstabe c nicht entgegengenommen hat, eine zur Bestätigung vorgelegte Handlung ohne Kenntnisnahme bestätigt hat, eine unrichtige oder unvollständige Betriebsanweisung erteilt hat oder einen Bedenkenhinweis des Anbieters nach § 4a unbeachtet gelassen hat.

d. Die Absätze 1 bis 7 bleiben unberührt. Buchstabe a bewirkt insbesondere keine Beschränkung der Haftung für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit und keine Beschränkung der Haftung nach Absatz 1.

(8a) Ausgehende Telefonie.

a. **Was der Anbieter schuldet und was nicht.** Bei ausgehenden Anrufen bestimmt allein der Kunde, wer angerufen wird und auf welcher Rechtsgrundlage. Der Anbieter stellt weder Kontaktdaten noch Adress- oder Telefonlisten, weder Gesprächsleitfäden noch Werbeaussagen und keine eigene Rufnummer als Absenderkennung bereit. Er schuldet nicht die Feststellung, ob für einen vom Kunden eingestellten Kontakt eine wirksame Einwilligung in Werbeanrufe besteht, ob sie den Kanal Telefon umfasst und ob sie fortbesteht; diese Feststellung setzt die Kenntnis der Herkunft der Daten und des Verlaufs der Geschäftsbeziehung voraus, über die allein der Kunde verfügt. Geschuldet ist die Ausführung des Anrufs im Rahmen der vom Kunden hinterlegten Angaben und der nach Buchstabe b bereitgestellten Vorkehrungen.

b. **Zusicherung des Kunden.** Der Kunde sichert für jeden von ihm eingestellten oder für eine ausgehende Ansprache verwendeten Kontakt zu, dass die Voraussetzungen der Nutzungsrichtlinie (Ziffer 4) vorliegen und dass er den Nachweis der Einwilligung nach Maßgabe des § 7a UWG dokumentiert hat und aufbewahrt. Er stellt die je Kontakt erforderlichen Angaben — insbesondere Zeitpunkt, Art und Weise sowie Wortlaut der Einwilligungserklärung und die Herkunft der Daten — vollständig und zutreffend zur Verfügung, hält sie aktuell und teilt einen Widerruf unverzüglich mit. Auf Verlangen einer zuständigen Behörde oder des Anbieters legt er die Nachweise unverzüglich in prüffähiger Form vor.

c. **Schutzzweck der Zusicherung.** Die Pflichten nach Buchstabe b dienen nach dem übereinstimmenden Verständnis der Parteien **auch dem Schutz des Anbieters** davor, wegen unerlaubter Telefonwerbung oder unzureichender Einwilligungsdokumentation selbst behördlich oder von Dritten in Anspruch genommen zu werden. Der Kunde erkennt an, dass der Anbieter als das die Anrufe technisch ausführende Unternehmen insoweit eigenen Pflichten unterliegt.

d. **Schadensersatz bei Verletzung der Zusicherung.** Verletzt der Kunde eine Zusicherung oder Pflicht nach Buchstabe b **schuldhaft**, so ersetzt er dem Anbieter den hieraus adäquat kausal entstehenden Schaden. Nicht erfasst sind Nachteile, die auf einem eigenen Verschulden des Anbieters, auf einer Verletzung seiner eigenen Organisations- oder Aufsichtspflichten oder darauf beruhen, dass eine Vorkehrung nach Buchstabe f nicht gewirkt hat. § 254 BGB bleibt unberührt;

Vorteile, die der Anbieter aus dem schadensbegründenden Vorgang erlangt hat, sind anzurechnen. Der Anspruch ist je Schadensfall und für alle Schadensfälle eines Vertragsjahres zusammen auf den Betrag begrenzt, der dem Kunden gegenüber nach Absatz 2 als vorhersehbarer, vertragstypischer Schaden zu ersetzen wäre; die Begrenzung gilt nicht bei Vorsatz des Kunden. Der Anbieter unterrichtet den Kunden unverzüglich über die Einleitung eines Verfahrens, gibt ihm Gelegenheit zur Stellungnahme, stimmt die Verteidigung mit ihm ab und ergreift zumutbare Rechtsbehelfe.

e. **Freistellung von Ansprüchen Dritter.** Werden gegen den Anbieter Ansprüche Dritter geltend gemacht, die auf einer schuldhaften Verletzung von Buchstabe b beruhen, stellt der Kunde den Anbieter von diesen Ansprüchen frei und ersetzt die angemessenen Kosten der Rechtsverteidigung. Erfasst sind insbesondere Unterlassungs- und Schadensersatzansprüche, Abmahnkosten und Vertragsstrafen. Buchstabe d Satz 2 bis 5 gilt entsprechend. **Dieser Buchstabe ist eine eigenständige Regelung; er gilt unabhängig davon, ob Buchstabe d wirksam ist.**

f. **Kehrseite — wofür der Anbieter einsteht.** Unberührt bleibt, dass der Anbieter für das Wirken der Vorkehrungen einsteht, die der Leistungsschein für die ausgehende Telefonie ausweist — insbesondere die Prüfung der hinterlegten Rechtsgrundlage vor dem Anruf, die Sperrliste, die Anrufzeitfenster und Häufigkeitsgrenzen, die Übermittlung der Rufnummer und den Hinweis auf den KI-Einsatz. Wirken sie nicht, haftet der Anbieter hierfür nach den Absätzen 1 bis 7; die Zusicherung nach Buchstabe b ist insoweit ohne Bedeutung.

g. **Mitverschulden.** Bei der Bemessung eines Anspruchs des Kunden ist nach § 254 BGB zu berücksichtigen, wenn der Kunde unrichtige oder unvollständige Angaben zur Rechtsgrundlage hinterlegt, einen ihm bekannten Widerruf nicht unverzüglich mitgeteilt oder eine Vorkehrung nach Buchstabe f umgangen hat.

h. **Sperrung und Nachverfolgung.** Liegen konkrete tatsächliche Anhaltspunkte für einen Verstoß gegen Buchstabe b vor — insbesondere ein Hinweis einer Behörde, einer betroffenen Person, eines Mitbewerbers oder eines Verbandes, eine auffällige Häufung von Widersprüchen oder das Fehlen der nach Buchstabe b erforderlichen Angaben —, kann der Anbieter die betroffene Ansprache, Kontaktliste oder Rufnummer **sofort und ohne vorherige Aufforderung** sperren. Er beschränkt die Sperrung auf das Erforderliche, unterrichtet den Kunden unverzüglich über Sperrung und Anlass, gibt ihm Gelegenheit zur Stellungnahme und hebt die Sperrung unverzüglich auf, wenn der Kunde die Anhaltspunkte ausräumt. Nach einem konkreten Hinweis auf einen Verstoß überwacht der Anbieter die weitere ausgehende Ansprache dieses Kunden darauf, dass sich **kerngleiche Verstöße** nicht wiederholen. § 4 Abs. 8 und das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleiben unberührt.

i. **Unberührtheit.** Die Absätze 1 bis 7 bleiben unberührt. Dieser Absatz bewirkt insbesondere keine Beschränkung der Haftung des Anbieters für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit und keine Beschränkung der Haftung nach Absatz 1.

(8b) Werbebudget und Ausgaben.

a. **Was der Anbieter schuldet und was nicht.** Verausgabt der Anbieter aufgrund einer Weisung des Kunden Mittel des Kunden, so schuldet er die Ausführung innerhalb der in der Weisung festgelegten Grenzen. **Ein wirtschaftlicher Erfolg der eingesetzten Mittel ist nicht geschuldet**

— weder eine Reichweite noch eine Zahl von Anfragen noch ein Umsatz noch ein Verhältnis von Aufwand und Ertrag. § 5 gilt insoweit auch für diese Leistungen.

b. **Konten und Zahlungsmittel des Kunden.** Das für die Ausgaben verwendete Konto bei der Werbeplattform und das hinterlegte Zahlungsmittel lauten auf den Namen des Kunden und stehen in seiner Verfügungsgewalt. Der Kunde richtet sie ein, hält den Zugang aufrecht und kann ihn jederzeit entziehen. Der Anbieter führt kein Konto und kein Zahlungsmittel auf eigenen Namen für Rechnung des Kunden. **Diese Mitwirkung ist Voraussetzung der Leistung**; ohne sie wird die betroffene Handlungsart nicht betrieben.

c. **Höchstbeträge.** Der Anbieter verfügt über Mittel des Kunden ausschließlich im Rahmen der in der Weisung festgelegten Höchstbeträge je Kalendertag und je Kalendermonat. Er richtet die Höchstbeträge so ein, dass ihre Überschreitung technisch verhindert wird, hält die Ausgaben nachvollziehbar fest und legt hierüber auf Anforderung Rechenschaft ab. Wird eine ungewöhnliche Ausgabenentwicklung erkannt, hält er die betroffene Handlungsart an und unterrichtet den Kunden.

d. **Kehrseite — wofür der Anbieter einsteht.** Unberührt bleibt, dass der Anbieter für die Einhaltung der Höchstbeträge nach Buchstabe c und für die Rechenschaft über die Verwendung einsteht. Wird ein Höchstbetrag überschritten, liegt darin eine Pflichtverletzung des Anbieters, für die er nach den Absätzen 1 bis 7 haftet. **Ein für den Kunden verausgabtes Budget ist ein unmittelbarer Vermögensschaden**; er unterliegt der Begrenzung nach Absatz 2 und nicht einem Ausschluss. Dasselbe gilt für Aufwendungen, die der Kunde im Vertrauen auf die Leistung gemacht hat und billigerweise machen durfte (**§ 284 BGB**).

e. **Mitverschulden.** Bei der Bemessung eines Anspruchs ist nach § 254 BGB zu berücksichtigen, wenn der Kunde keinen Höchstbetrag festgelegt, einen festgelegten Höchstbetrag angehoben, die Rechenschaft über einen längeren Zeitraum nicht durchgesehen oder eine erkennbare Ausgabenentwicklung nicht angezeigt hat.

f. **Unberührtheit.** Die Absätze 1 bis 7 bleiben unberührt. Dieser Absatz bewirkt insbesondere keine Beschränkung der Haftung für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit und keine Beschränkung der Haftung nach Absatz 1.

(8c) Betrieb auf Weisung des Kunden.

a. **Gegenstand.** Richtet der Anbieter Assistenten für den Kunden ein und betreibt er sie für ihn, so handelt er auf Grundlage einer vom Kunden in Textform erteilten **Betriebsanweisung**. Die Betriebsanweisung bestimmt mindestens die Handlungsarten, die der Anbieter ausführen darf, die inhaltlichen Grenzen — insbesondere Aussagen, Angebote und Themen, die nicht verwendet werden dürfen —, gegebenenfalls den Höchstbetrag der Mittel nach Absatz 8b und die Person des Kunden, die für Rückfragen und Freigaben erreichbar ist. Der Anbieter führt keine Handlung aus, die von der Betriebsanweisung nicht gedeckt ist; eine Erweiterung setzt eine neue Weisung in Textform voraus. Die jeweils geltende Betriebsanweisung wird dokumentiert und dem Kunden zugänglich gehalten.

b. **Was der Anbieter schuldet.** Der Anbieter schuldet die **ordnungsgemäße Umsetzung** der Betriebsanweisung. Er schuldet nicht deren inhaltliche Richtigkeit für den Betrieb des Kunden: welche Aussagen zu seinem Geschäft passen, welche Abläufe er will und welche Angebote er machen möchte, bestimmt der Kunde. Ein wirtschaftlicher Erfolg ist nicht geschuldet.

c. **Hinweis bei erkennbaren Bedenken.** Erkennt der Anbieter bei der Ausführung, dass eine Weisung des Kunden zur Erreichung des erkennbaren Zwecks ungeeignet ist, gegen die Nutzungsrichtlinie verstößt oder erkennbar rechtliche oder wirtschaftliche Nachteile für den Kunden nach sich ziehen kann, so weist er den Kunden **in Textform** darauf hin und wartet dessen Entscheidung ab, soweit nicht mit dem Aufschub Gefahr verbunden ist. Der Hinweis benennt die betroffene Weisung, das konkret erkannte Risiko und die mögliche Folge; er wird zusammen mit der Entscheidung des Kunden protokolliert.

Der Hinweis ist eine Mitteilung. Er ist keine rechtliche, steuerliche oder betriebswirtschaftliche Prüfung und keine Beratung (§ 4 Abs. 5); eine Pflicht des Anbieters, Weisungen des Kunden auf ihre rechtliche Zulässigkeit oder wirtschaftliche Sinnhaftigkeit zu untersuchen, wird dadurch nicht begründet.

Hält der Kunde nach einem ordnungsgemäßen Hinweis an seiner Weisung fest, führt der Anbieter sie aus. Der Hinweis und die daraufhin getroffene Entscheidung des Kunden sind bei der Bemessung eines Anspruchs zu berücksichtigen, soweit sich das im Hinweis konkret benannte Risiko verwirklicht; **§§ 242 und 254 BGB bleiben unberührt.** Die betragsmäßige Grenze des Absatzes 2 bleibt in jedem Fall unberührt.

a. **Durchsicht und Anzeige.** Der Kunde sieht die Berichte und das Protokoll der nach außen wirkenden Handlungen in angemessenen Abständen durch. Erkennt er eine Handlung, die der Betriebsanweisung nicht entspricht, zeigt er dies dem Anbieter unverzüglich an. **Eine unterbliebene oder verspätete Anzeige führt nicht zum Verlust von Ansprüchen**; sie ist jedoch bei der Bemessung eines Anspruchs nach § 254 BGB zu berücksichtigen, soweit der Schaden bei rechtzeitiger Anzeige geringer ausgefallen wäre. Dasselbe gilt, wenn der Kunde die Betriebsanweisung trotz einer wesentlichen Änderung seiner Abläufe nicht aktualisiert oder die nach Buchstabe a benannte Person über einen von ihm zu vertretenden Zeitraum nicht erreichbar ist.

b. **Betragsmäßige Grenze.** Die Haftung des Anbieters für die Verletzung der Pflichten nach diesem Absatz richtet sich nach den Absätzen 1 bis 7. Bei einfacher Fahrlässigkeit ist sie nach Absatz 2 auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt; für die Bestimmung dieses Schadens sind der Umfang der Betriebsanweisung und die dort festgelegten Höchstbeträge maßgeblich.

c. **Keine Vertretung ohne gesonderte Vollmacht.** Der Anbieter gibt im Namen des Kunden keine verbindlichen Erklärungen ab. Er schließt insbesondere keine Verträge, erkennt keine Forderungen an, erklärt keine Kündigungen und gibt keine Zusagen zu Preis, Umfang oder Termin ab. Ist für eine Handlungsart eine Erklärung gegenüber einem Dritten erforderlich, erteilt der Kunde hierfür eine gesonderte, auf die bezeichnete Handlungsart und den Höchstbetrag beschränkte und jederzeit frei widerrufliche Vollmacht in Textform. Der Anbieter macht von ihr keinen darüber hinausgehenden Gebrauch.

d. **Freistellung.** Der Kunde stellt den Anbieter von Ansprüchen Dritter frei, die darauf beruhen, dass ein von ihm gestellter Inhalt, eine von ihm erteilte Weisung oder eine von ihm bestätigte Handlung Rechte Dritter verletzt oder gegen gesetzliche Vorschriften verstößt, einschließlich der angemessenen Kosten der Rechtsverteidigung. **Die Freistellung entfällt, soweit den Anbieter ein eigenes Verschulden trifft.** Sie erfasst insbesondere **nicht** Ansprüche, die darauf beruhen,

dass der Anbieter einen Inhalt selbst ausgewählt, erstellt oder veröffentlicht hat, ohne dass der Kunde ihn zuvor bestätigt hat, oder dass eine Vorkehrung nach § 4a Abs. 4 nicht gewirkt hat.

e. **Unberührtheit.** Die Absätze 1 bis 7 bleiben unberührt. Dieser Absatz bewirkt insbesondere keine Beschränkung der Haftung für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit und keine Beschränkung der Haftung nach Absatz 1.

(9) Reichweite. Die Absätze 1 bis 8c gelten für Ansprüche gleich welcher Rechtsnatur, insbesondere auch für Ansprüche aus unerlaubter Handlung, und ebenso zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen des Anbieters.

(10) Eigenständigkeit. Die vorstehenden Absätze — einschließlich der Absätze 8a, 8b und 8c und einschließlich der einzelnen Buchstaben dieser Absätze — sind eigenständige, voneinander unabhängige Regelungen; die Unwirksamkeit eines Absatzes oder eines Buchstabens lässt die übrigen unberührt.

---

§ 12 Verjährung

(1) Ansprüche des Kunden gegen den Anbieter verjähren in **einem Jahr** ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn.

(2) Absatz 1 gilt **nicht** für: a) Ansprüche wegen Vorsatzes; eine Erleichterung der Verjährung ist insoweit ausgeschlossen; b) Ansprüche wegen grober Fahrlässigkeit des Anbieters, seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen; c) Ansprüche wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, gleich auf welchem Grad des Verschuldens sie beruhen und gleich ob der Anbieter, seine gesetzlichen Vertreter oder seine Erfüllungsgehilfen gehandelt haben; d) Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz; e) Ansprüche wegen arglistig verschwiegener Mängel und Ansprüche aus einer übernommenen Garantie; f) Ansprüche wegen eines Mangels eines Bauwerks oder eines Werks, dessen Erfolg in der Erbringung von Planungs- oder Überwachungsleistungen hierfür besteht.

Für die in Buchstaben a bis f genannten Ansprüche gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen.

(3) Die Absätze 1 und 2 sind eigenständige, voneinander trennbare Regelungen.

---

§ 13 Höhere Gewalt

Ereignisse höherer Gewalt, die dem Anbieter die Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen, befreien ihn für die Dauer der Störung und den Umfang ihrer Wirkung von der Leistungspflicht. Hierzu zählen insbesondere Naturereignisse, Krieg, Terroranschläge, behördliche Maßnahmen, Arbeitskämpfe, Epidemien sowie großflächige, nicht vom Anbieter zu vertretende Ausfälle von Telekommunikations-, Energie- oder Rechenzentrumsinfrastruktur einschließlich Ausfällen bei Vorleistern. Der Anbieter unterrichtet den Kunden unverzüglich und ergreift zumutbare Maßnahmen zur Begrenzung. Dauert die Störung länger als **30 Kalendertage** an, kann jede Partei den betroffenen Leistungsschein außerordentlich kündigen; bereits im Voraus gezahlte Vergütung für nicht erbrachte Leistungen wird anteilig erstattet.

---

§ 14 Vertragsübernahme bei Rechtsformwechsel

Der Anbieter beabsichtigt, sein Unternehmen künftig in einer Kapitalgesellschaft fortzuführen. Der Kunde stimmt bereits jetzt zu, dass der Anbieter diesen Vertrag mit allen Rechten und Pflichten auf einen Rechtsnachfolger überträgt, der das Unternehmen fortführt. Der Anbieter zeigt die Übertragung mindestens **vier Wochen** vorher in Textform unter Angabe des Übernehmers an. Der Kunde kann den Vertrag in diesem Fall zum Zeitpunkt des Übergangs außerordentlich kündigen.

§ 15 Änderungen dieser AGB

(1) Eine Änderung dieser AGB durch Schweigen des Kunden findet **nicht** statt. Eine Zustimmungsfiktion ist ausgeschlossen.

(2) Erzwungene Änderungen. Der Anbieter kann diese AGB einseitig ändern, soweit dies erforderlich ist, um sie an eine Änderung von Gesetzen, an höchstrichterliche Rechtsprechung oder an eine bindende behördliche Entscheidung anzupassen, und die Änderung sich auf den hierdurch veranlassten Gegenstand beschränkt. Der Anbieter teilt die Änderung, ihren Umfang und den sie auslösenden Anlass mindestens **sechs Wochen** vor Wirksamwerden in Textform mit. Der Kunde kann den Vertrag bis zum Wirksamwerden **unentgeltlich** zu diesem Zeitpunkt kündigen; hierauf weist der Anbieter in der Mitteilung hin.

(3) Änderungen zum Verlängerungszeitpunkt. Alle übrigen Änderungen werden dem Kunden so rechtzeitig vor dem Ende der Laufzeit in Textform mitgeteilt, dass ihm nach Zugang die volle Kündigungsfrist zur Verfügung steht. Verlängert sich der Vertrag, gilt er ab Beginn des Verlängerungszeitraums zu der mitgeteilten Fassung. Beim Monatstarif gilt § 7 Abs. 3 entsprechend.

(4) Sonstige Änderungen. Im Übrigen wird eine geänderte Fassung nur wirksam, wenn der Kunde ihr ausdrücklich zustimmt. Bis dahin gilt die bisher vereinbarte Fassung fort.

(5) Erwirbt der Kunde ein weiteres Produkt, gilt für das gesamte Vertragsverhältnis der bei diesem Erwerb bestätigte AGB-Stand. Ist dieser Stand für den Kunden nachteilig, räumt der Anbieter für die bereits bestehenden Leistungen ein Sonderkündigungsrecht mit angemessener Frist ein. Stimmt der Kunde nicht zu, wird die weitere Bestellung nicht ausgeführt.

§ 16 Schlussbestimmungen

(1) Rechtswahl. Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

(2) Erfüllungsort. Erfüllungsort für die Leistungen des Anbieters ist **München**.

(3) Gerichtsstand. Eine Gerichtsstandsvereinbarung wird **nicht** getroffen. Es gilt der **gesetzliche Gerichtsstand**. Der Anbieter kann den Kunden an dessen allgemeinem Gerichtsstand verklagen.

(4) Textform. Mitteilungen und Erklärungen im Rahmen dieses Vertrags bedürfen der **Textform**, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist. Individuelle Vereinbarungen der Parteien haben stets Vorrang; für sie besteht kein Formerfordernis. Eine Klausel, nach der auch die Abbedingung des Formerfordernisses der Form bedürfte, besteht nicht.

(5) Abtretung. Der Kunde kann Ansprüche aus diesem Vertrag nur mit vorheriger Zustimmung des Anbieters in Textform abtreten. Zwingende gesetzliche Vorschriften über die Wirksamkeit von Abtretungen bleiben unberührt.

(6) Salvatorische Klausel. Sollte eine Bestimmung dieses Vertrags unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

(7) Der Anbieter nimmt an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle nicht teil und ist hierzu nicht verpflichtet.

(8) Werktage. Werktage im Sinne dieser AGB und der übrigen Vertragsdokumente sind Montag bis Freitag mit Ausnahme der am Sitz des Anbieters gesetzlichen Feiertage. Der Begriff „Arbeitstag“ wird nicht verwendet.