

Allgemeine Geschäftsbedingungen

AK Assistance eGbR - KI-gestützte Telefonassistenten

Fassung 1.3, Stand 18. Oktober 2026

AK Assistance eGbR, Hohe Marter 42, 90441 Nürnberg · Amtsgericht Nürnberg, GsR 920

Vertreten durch die Gesellschafter Lorenz Theodor Gabriel Adam und Moritz Alexander Koch

§ 1 Geltungsbereich

- 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge zwischen der AK Assistance eGbR, Hohe Marter 42, 90441 Nürnberg, eingetragen im Gesellschaftsregister des Amtsgerichts Nürnberg unter GsR 920 (nachfolgend „AK Assistance“), und ihren Auftraggebern über die Bereitstellung und den Betrieb KI-gestützter Telefonassistenten.
- 1.2 Diese AGB gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern im Sinne des § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen im Sinne des § 310 Abs. 1 BGB. Der Auftraggeber bestätigt mit der Beauftragung, dass er den Vertrag in Ausübung seiner gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit schließt. Ein Vertragsschluss mit Verbrauchern ist ausgeschlossen.
- 1.3 Diese AGB gelten ausschließlich. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Geschäftsbedingungen des Auftraggebers werden nur dann Vertragsbestandteil, wenn AK Assistance ihrer Geltung ausdrücklich in Textform zugestimmt hat. Dieses Zustimmungserfordernis gilt auch dann, wenn der Auftraggeber im Rahmen der Beauftragung auf seine Geschäftsbedingungen verweist und AK Assistance diesen nicht ausdrücklich widerspricht.
- 1.4 Im Einzelfall getroffene individuelle Vereinbarungen einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen haben Vorrang vor diesen AGB. Für den Inhalt solcher Vereinbarungen ist, vorbehaltlich des Gegenbeweises, die Textform maßgebend.
- 1.5 Rechtserhebliche Erklärungen und Anzeigen im Zusammenhang mit dem Vertrag sind in Textform abzugeben. Das gilt auch für die Aufhebung des Textformerfordernisses. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.
- 1.6 Diese AGB gelten in der zum Zeitpunkt der Beauftragung gültigen Fassung auch für künftige gleichartige Verträge, ohne dass AK Assistance jeweils erneut auf sie hinweisen müsste.

§ 2 Vertragsbestandteile und Rangfolge

- 2.1 Vertragsbestandteile sind, in dieser Rangfolge: (1) das Angebot von AK Assistance in der vom Auftraggeber angenommenen Fassung, (2) der Auftragsverarbeitungsvertrag nebst Anlagen, (3) die Leistungsbeschreibung der gewählten Leistungsstufe, (4) die Vereinbarung zum Service Level, (5) die Preisliste und (6) diese AGB.
- 2.2 Bei Widersprüchen zwischen den Vertragsbestandteilen gilt die vorstehende Rangfolge. Abweichend hiervon gehen die Regelungen des Auftragsverarbeitungsvertrages allen übrigen Vertragsbestandteilen vor, soweit sie die Verarbeitung personenbezogener Daten betreffen.
- 2.3 Der Leistungsumfang ergibt sich abschließend aus den Vertragsbestandteilen nach Ziffer 2.1. Angaben auf der Website, in Präsentationen, Produktübersichten oder sonstigen Unterlagen, die nicht in das Angebot einbezogen wurden, sind nicht Bestandteil der Leistungsbeschreibung.

§ 3 Vertragsschluss

- 3.1 Angebote von AK Assistance sind freibleibend und unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet sind.
- 3.2 Mit der Annahme des Angebots in Textform gibt der Auftraggeber ein verbindliches Vertragsangebot ab, an das er zwei Wochen ab Zugang bei AK Assistance gebunden ist.
- 3.3 Der Vertrag kommt mit der Auftragsbestätigung durch AK Assistance in Textform zustande, spätestens mit Beginn der Einrichtungsleistungen. Eine bloße Eingangsbestätigung stellt keine Annahme dar.
- 3.4 Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Leistungsbeschreibung vor Vertragsschluss auf Übereinstimmung mit seinen Anforderungen und auf Vollständigkeit zu prüfen.

§ 4 Leistungsgegenstand

- 4.1 AK Assistance stellt dem Auftraggeber für die Dauer des Vertrages einen KI-gestützten Telefonassistenten zur Verfügung, der eingehende Anrufe entgegennimmt, das Anliegen erfasst und je nach gewählter Leistungsstufe weitere Funktionen erbringt. Die Einzelheiten ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung der gewählten Stufe.
- 4.2 Die Leistung wird als Software as a Service erbracht. Die serverseitige Infrastruktur stellt AK Assistance; für seine eigene technische Umgebung, insbesondere für den Telefonanschluss und die Einrichtung der Rufumleitung, ist der Auftraggeber verantwortlich. Eine Überlassung der Software an den Auftraggeber findet nicht statt.
- 4.3 Der Telefonassistent beruht auf Verfahren der künstlichen Intelligenz und arbeitet probabilistisch. Seine Antworten werden im Einzelfall erzeugt und sind nicht in jedem Fall vorhersehbar oder wiederholbar. AK Assistance schuldet die fachgerechte Bereitstellung und den Betrieb des Dienstes nach dem anerkannten Stand der Technik, nicht jedoch ein bestimmtes inhaltliches Gesprächsergebnis, die Richtigkeit einzelner Auskünfte oder das Ausbleiben von Fehlinterpretationen.
- 4.4 Der Telefonassistent gibt keine rechtsverbindlichen Erklärungen für den Auftraggeber ab. Er ist nicht bevollmächtigt, Verträge zu schließen, Preise verbindlich zuzusagen, Fristen zu setzen oder Ansprüche anzuerkennen. Soweit der Auftraggeber den Dienst so konfiguriert oder einsetzt, dass gleichwohl ein Rechtsschein entsteht, trägt er die Folgen.
- 4.5 Der Dienst ist nicht für Notrufe, für die Entgegennahme von Meldungen über Gefahren für Leben, Gesundheit oder erhebliche Sachwerte und nicht für sonstige sicherheitskritische Anwendungen bestimmt. Der Auftraggeber stellt sicher, dass Anrufer für solche Anliegen eine vom Dienst unabhängige Erreichbarkeit vorfinden. Sieht die Leistungsbeschreibung eine Weiterleitung oder Eskalation dringender Anliegen vor, ist diese eine zusätzliche Hilfe ohne Gewähr für Erreichbarkeit, Zeitpunkt oder Erfolg. Sie ist kein Notruf- oder Bereitschaftsdienst und ersetzt weder die Notrufnummern 110 und 112 noch eine eigene Notdienstorganisation des Auftraggebers. Bezeichnungen von Leistungsstufen oder Funktionen begründen keine abweichende Zweckbestimmung.
- 4.6 AK Assistance ist berechtigt, den Dienst technisch und inhaltlich weiterzuentwickeln, einzelne Funktionen zu ändern oder durch gleichwertige zu ersetzen, soweit die vertraglich vereinbarten Kernfunktionen erhalten bleiben. Über wesentliche Änderungen wird AK Assistance den Auftraggeber rechtzeitig in Textform informieren.
- 4.7 AK Assistance ist berechtigt, zur Erbringung der Leistungen Dritte einzusetzen. Die vertraglichen Pflichten von AK Assistance bleiben hiervon unberührt.

- 4.8 Soweit AK Assistance dem Auftraggeber eine Rufnummer zur Verfügung stellt, dient diese ausschließlich als Ziel der vom Auftraggeber eingerichteten Rufumleitung. Die Rufnummer wird nicht Eigentum des Auftraggebers. Ein Anspruch auf Portierung oder auf Fortführung der Rufnummer nach Vertragsende besteht nicht. Die eigene Rufnummer des Auftraggebers bleibt hiervon unberührt.
- 4.9 Jeder Telefonassistent wird für eine Rufnummer und den im Angebot bestimmten Betrieb oder Standort eingerichtet. Werden mehrere Telefonassistenten, Standorte oder Rufnummern beauftragt, gilt für jeden Telefonassistenten die im Angebot gewählte Leistungsstufe mit eigenem Minuten- und Änderungskontingent. Kontingente können nicht zwischen Telefonassistenten übertragen oder zusammengefasst werden, soweit das Angebot nichts anderes bestimmt. Eine Kündigung kann auf einzelne Telefonassistenten beschränkt werden.
- 4.10 AK Assistance kann die bereitgestellte Rufnummer aus wichtigem technischem oder rechtlichem Grund, insbesondere bei einem Wechsel des Telefonieanbieters, durch eine andere deutsche Rufnummer ersetzen. AK Assistance teilt dies mindestens zwei Wochen vorher in Textform mit, in dringenden Fällen unverzüglich, und hält die bisherige Rufnummer nach Möglichkeit bis zur Umstellung der Rufumleitung aktiv. Der Auftraggeber passt die Rufumleitung rechtzeitig an.
- 4.11 Benachrichtigungen, Zusammenfassungen und Bestätigungen versendet der Dienst über die in der Leistungsbeschreibung oder im Angebot vereinbarten Kanäle, etwa E-Mail, SMS oder den Kundenbereich. AK Assistance schuldet die Absendung, nicht den Zugang beim Empfänger. Für die Richtigkeit der hinterlegten Empfängeradressen und Rufnummern ist der Auftraggeber verantwortlich.

§ 5 Einrichtung und Abnahme

- 5.1 Die Einrichtung des Telefonassistenten ist eine gesondert zu vergütende Werkleistung und nicht Teil des laufenden Nutzungsverhältnisses. Sie umfasst die Erstellung der betriebsspezifischen Wissensbasis, die Konfiguration des Gesprächsablaufs und die Anbindung der vereinbarten Systeme nach Maßgabe der Leistungsbeschreibung.
- 5.2 Nach Fertigstellung stellt AK Assistance dem Auftraggeber den Telefonassistenten zur Test- und Feinabstimmungsphase bereit. In dieser Phase erfolgt die Erprobung ausschließlich durch den Auftraggeber und seine Mitarbeiter; eine Umleitung echter Anrufe findet noch nicht statt. Die Test- und Feinabstimmungsphase beträgt mindestens eine Woche.
- 5.3 Der Auftraggeber teilt Anpassungswünsche innerhalb der Test- und Feinabstimmungsphase in Textform mit. AK Assistance setzt berechnete Anpassungen im Rahmen der vereinbarten Leistungsbeschreibung um. Wünsche, die über die vereinbarte Leistungsbeschreibung hinausgehen, bedürfen einer gesonderten Vereinbarung und werden gesondert vergütet.
- 5.4 Der Auftraggeber hat die Einrichtungsleistung innerhalb von acht Tagen nach Bereitstellung in Textform abzunehmen oder Mängel in Textform zu rügen. Nimmt der Auftraggeber nicht fristgerecht ab und rügt er auch keine Mängel, gilt die Einrichtungsleistung als abgenommen. Als Abnahme gilt ferner die Freigabe zur Umschaltung des Echtbetriebs.
- 5.5 Wegen unerheblicher Mängel kann die Abnahme nicht verweigert werden.
- 5.6 Der Echtbetrieb beginnt zu dem zwischen den Parteien vereinbarten Zeitpunkt, frühestens jedoch, wenn der Auftragsverarbeitungsvertrag geschlossen und die Voraussetzungen nach § 7 erfüllt sind.

- 5.7 Im Angebot genannte Liefer- oder Einsatztermine sind unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet sind. Sie setzen voraus, dass der Auftraggeber seine Mitwirkungspflichten nach § 6 rechtzeitig und vollständig erfüllt.
- 5.8 AK Assistance kann Auftraggebern eine unentgeltliche Pilotphase anbieten, in der der Auftraggeber den Telefonassistenten in der Regel einen Monat lang erproben kann, ohne zu einer anschließenden entgeltlichen Beauftragung verpflichtet zu sein. Ein Anspruch auf eine Pilotphase besteht nicht. Ob eine Pilotphase gewährt wird, ihre Dauer, ihr Leistungsumfang und der Übergang in den entgeltlichen Betrieb ergeben sich ausschließlich aus dem Angebot. Während der Pilotphase fallen keine Entgelte an, soweit das Angebot nichts anderes bestimmt. Im Übrigen gelten diese AGB entsprechend; der Echtbetrieb setzt auch in der Pilotphase die Voraussetzungen nach Ziffer 5.6 voraus. Wird bis zum Ende der Pilotphase kein entgeltlicher Betrieb vereinbart, endet der Vertrag, ohne dass es einer Kündigung bedarf und ohne Kosten für den Auftraggeber; § 13 Ziffern 13.7 und 13.10 gelten entsprechend. Ob eine Pilotphase einer späteren Förderung entgegensteht, prüft der Auftraggeber selbst (§ 13 Ziffer 13.8).

§ 6 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

- 6.1 Der Auftraggeber stellt AK Assistance unaufgefordert, rechtzeitig und in verarbeitbarer Form alle Informationen und Unterlagen bereit, die für die Leistungserbringung erforderlich sind, insbesondere die Inhalte der Wissensbasis, die gewünschten Gesprächsabläufe, Ansprechpartner und Weiterleitungsziele.
- 6.2 Der Auftraggeber benennt einen Ansprechpartner mit Entscheidungsbefugnis für die Vertragsabwicklung.
- 6.3 Der Auftraggeber prüft die von ihm bereitgestellten Inhalte selbst auf Richtigkeit, Vollständigkeit und Rechtmäßigkeit. AK Assistance ist nicht verpflichtet, diese Inhalte inhaltlich oder rechtlich zu überprüfen.
- 6.4 Die Einrichtung der Rufumleitung vom Anschluss des Auftraggebers auf die vom Dienst genutzte Rufnummer obliegt dem Auftraggeber. Vor Einrichtung einer Weiterleitung auf eine Rufnummer eines Dritten hat der Auftraggeber dessen Einverständnis einzuholen.
- 6.5 Der Auftraggeber trägt die Systemvoraussetzungen und die Kosten seiner eigenen technischen Umgebung.
- 6.6 Der Auftraggeber teilt AK Assistance unverzüglich alle Umstände mit, die den Betrieb des Dienstes beeinträchtigen können, und wirkt bei der Eingrenzung und Beseitigung von Störungen in zumutbarem Umfang mit.
- 6.7 Kommt der Auftraggeber seinen Mitwirkungspflichten nicht, nicht rechtzeitig oder nicht vollständig nach, verschieben sich vereinbarte Termine und Fristen entsprechend. Den hierdurch entstehenden Mehraufwand kann AK Assistance gesondert berechnen. Verlängerte Ausfallzeiten, die auf unterlassener Mitwirkung beruhen, bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit außer Betracht.
- 6.8 Zusammenfassungen, Einordnungen und Bewertungen von Anrufen, etwa nach Dringlichkeit oder als kalt, warm oder heiß, erstellt der Dienst automatisiert. Sie können unvollständig oder unzutreffend sein (§ 4 Ziffer 4.3). Der Auftraggeber prüft sie in eigener Verantwortung, bevor er auf ihrer Grundlage Entscheidungen trifft oder gegenüber Dritten tätig wird, und klärt Zweifel durch Rückfrage beim Anrufer.
- 6.9 Der Auftraggeber hält die Zugangsdaten zum Kundenbereich und zu angebundenen Systemen geheim, schützt sie vor dem Zugriff Unbefugter und teilt AK Assistance einen Missbrauchsverdacht unverzüglich mit. Für Handlungen, die unter seinen Zugangsdaten vorgenommen werden, ist er verantwortlich, soweit er dies zu vertreten hat.

- 6.10 Soweit der Dienst Systeme des Auftraggebers oder von ihm gewählter Dritter nutzt, insbesondere Kalender, E-Mail-Postfächer oder Telefonanlagen, ist der Auftraggeber für deren Verfügbarkeit, Einstellungen und Inhalte verantwortlich. Das gilt insbesondere für Termine, die er oder Dritte selbst eintragen, verschieben oder löschen, für die hinterlegten freien und blockierten Zeiten sowie für Doppelbuchungen, die darauf beruhen. Änderungen an diesen Systemen, die den Dienst betreffen, etwa geänderte Zugangsdaten, teilt der Auftraggeber AK Assistance vorher mit.

§ 7 Datenschutzrechtliche Mitwirkung

- 7.1 Der Auftraggeber ist hinsichtlich der über den Telefonassistenten verarbeiteten personenbezogenen Daten der Anrufer Verantwortlicher im Sinne des Art. 4 Nr. 7 DSGVO. AK Assistance ist Auftragsverarbeiter. Die Parteien schließen hierüber einen gesonderten Auftragsverarbeitungsvertrag, der vor Beginn des Echtbetriebs vorliegen muss.
- 7.2 Der Auftraggeber ist verpflichtet, vor Beginn des Echtbetriebs eine Datenschutz-Folgenabschätzung nach Art. 35 DSGVO durchzuführen und zu dokumentieren. AK Assistance stellt ihm hierfür eine vorausgefüllte Vorlage und die erforderlichen Angaben zur Verfügung. Ohne durchgeführte Datenschutz-Folgenabschätzung erfolgt keine Umschaltung in den Echtbetrieb.
- 7.3 Der Auftraggeber informiert die Anrufer nach Art. 13 DSGVO. AK Assistance stellt ihm hierfür eine Vorlage für die Datenschutzhinweise der Anrufer zur Verfügung; den Wortlaut der Hinweise im Gespräch regelt die Leistungsbeschreibung. Für die tatsächliche Erteilung der Information und für das Vorliegen einer tragfähigen Rechtsgrundlage ist der Auftraggeber verantwortlich.
- 7.4 Der Auftraggeber stellt sicher, dass die von ihm bereitgestellten Inhalte keine personenbezogenen Daten enthalten, für deren Verarbeitung keine Rechtsgrundlage besteht.

§ 8 Künstliche Intelligenz, Transparenz und Aufzeichnung

- 8.1 AK Assistance ist Anbieter, der Auftraggeber Betreiber des KI-Systems im Sinne der Verordnung (EU) 2024/1689 (KI-VO).
- 8.2 Der Dienst weist Anrufer zu Beginn des Gesprächs darauf hin, dass sie mit einem System der künstlichen Intelligenz sprechen (Art. 50 Abs. 1 KI-VO). Den Wortlaut regelt die Leistungsbeschreibung. Diese Ansage ist Bestandteil der Leistung. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, sie zu deaktivieren, zu kürzen oder inhaltlich so zu verändern, dass der Hinweis entfällt oder missverständlich wird.
- 8.3 Zur Verarbeitung des Gesprächs entsteht technisch bedingt eine vorübergehende Aufzeichnung der Sprachdaten. Art, Umfang und Dauer der Speicherung richten sich nach dem Auftragsverarbeitungsvertrag. Bevor der Dienst erstmals personenbezogene Angaben des Anrufers erfasst, weist er auf deren Speicherung hin. Auch diesen Hinweis darf der Auftraggeber nicht entfernen.
- 8.4 Für die Einhaltung der ihn als Betreiber treffenden Pflichten nach der KI-VO sowie für die Rechtmäßigkeit der Aufzeichnung nach den jeweils anwendbaren Vorschriften ist der Auftraggeber verantwortlich.
- 8.5 Speicherfristen und Löschung richten sich nach dem Auftragsverarbeitungsvertrag.

§ 9 Nutzungsbeschränkungen

- 9.1 Der Dienst darf ausschließlich für die eigene geschäftliche Tätigkeit des Auftraggebers genutzt werden. Eine Weitervermietung, Weitergabe oder Bereitstellung an Dritte ist ohne vorherige Zustimmung in Textform unzulässig.
- 9.2 Die bereitgestellte Rufnummer darf ausschließlich für eingehende Anrufe genutzt werden.
- 9.3 Der Auftraggeber darf den Dienst und die bereitgestellte Rufnummer nicht für unverlangte Werbeanrufe oder sonstige Maßnahmen der Kaltakquise einsetzen. Die Anforderungen des § 7 UWG sind einzuhalten.
- 9.4 Der Auftraggeber darf den Dienst nicht zur Überwachung der Leistung oder des Verhaltens seiner Beschäftigten einsetzen.
- 9.5 Der Auftraggeber darf den Dienst nicht für rechtswidrige Zwecke einsetzen und keine Inhalte hinterlegen, die gegen geltendes Recht, behördliche Anordnungen oder Rechte Dritter verstoßen.
- 9.6 Bei einem Verstoß gegen die Ziffern 9.1 bis 9.5 wird AK Assistance den Auftraggeber abmahnen und zur Abhilfe innerhalb angemessener Frist auffordern. Leistet der Auftraggeber keine Abhilfe oder liegt ein schwerwiegender Verstoß vor, ist AK Assistance berechtigt, den Dienst zu sperren und den Vertrag außerordentlich zu kündigen. Die Pflicht zur Zahlung der vereinbarten Entgelte bleibt für die Dauer einer vom Auftraggeber zu vertretenden Sperrung bestehen.
- 9.7 Der Auftraggeber stellt AK Assistance von allen Ansprüchen Dritter frei, die auf einem Verstoß gegen die Pflichten aus diesem Paragraphen oder aus § 6 und § 7 beruhen.

§ 10 Verfügbarkeit

- 10.1 AK Assistance gewährleistet eine Verfügbarkeit des Dienstes von 96 % im Jahresmittel, gemessen am Übergabepunkt der von AK Assistance genutzten Infrastruktur.
- 10.2 Als Verfügbarkeit gilt die Möglichkeit, die wesentlichen Funktionen des Dienstes zu nutzen. Nicht als Ausfallzeit gelten angekündigte Wartungsfenster, Zeiten, in denen der Dienst aus vom Auftraggeber zu vertretenden Gründen nicht nutzbar ist, sowie unerhebliche Störungen.
- 10.3 Ausfälle von Vorleistungen Dritter, insbesondere der eingesetzten Sprach-, Telefonie- und Hostingdienste, sowie Störungen des öffentlichen Internets und Ausfälle oder Störungen der in § 6 Ziffer 6.10 genannten Systeme bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit außer Betracht.
- 10.4 Geplante Wartungsarbeiten kündigt AK Assistance mit angemessener Frist, in der Regel mindestens drei Werktage im Voraus, in Textform an und führt sie nach Möglichkeit außerhalb der üblichen Geschäftszeiten durch. In dringenden Fällen, insbesondere zur Abwehr akuter Sicherheitsrisiken, kann die Wartung ohne vorherige Ankündigung erfolgen.
- 10.5 Reaktionszeiten bei Störungen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung der gewählten Stufe und der Vereinbarung zum Service Level. Störungen sind unverzüglich in Textform zu melden.

§ 11 Inklusivminuten und Überschreitung

- 11.1 Jede Leistungsstufe enthält ein monatliches Kontingent an Gesprächsminuten nach Maßgabe der Preisliste. Nicht verbrauchte Minuten verfallen zum Monatsende und werden nicht übertragen oder erstattet.
- 11.2 AK Assistance weist den Auftraggeber darauf hin, wenn 80 % des Kontingents erreicht sind. Der Verbrauch ist für den Auftraggeber im Kundenbereich einsehbar.
- 11.3 Bei der erstmaligen Überschreitung des Kontingents werden die Mehrminuten nicht berechnet. AK Assistance weist auf die Überschreitung hin und bietet gegebenenfalls die nächsthöhere Leistungsstufe an.
- 11.4 Bei jeder weiteren Überschreitung werden die Mehrminuten zu dem in der Preisliste ausgewiesenen Preis je Zusatzminute berechnet. Mehrminuten sind keine geförderte Leistung.
- 11.5 Grundlage der Abrechnung sind die von AK Assistance erfassten Verbindungsdaten.
- 11.6 AK Assistance ist berechtigt, Anrufe zu beenden und Rufnummern zu sperren, von denen erkennbar missbräuchliche Anrufe ausgehen, insbesondere automatisierte Werbe- oder Massenanrufe. AK Assistance informiert den Auftraggeber über eine Sperrung; der Auftraggeber kann ihre Aufhebung verlangen. Minuten aus solchen Anrufen werden auf das Kontingent angerechnet. Beruht eine Häufung solcher Anrufe auf einem gezielten Angriff oder einer technischen Störung außerhalb des Einflussbereichs des Auftraggebers, berechnet AK Assistance hierfür keine Zusatzminuten.

§ 12 Vergütung und Zahlung

- 12.1 Alle Preise verstehen sich netto zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.
- 12.2 Die Höhe der Vergütung, die Abrechnungsweise und die Fälligkeit ergeben sich aus dem Angebot und der Preisliste. Das Angebot legt fest, ob das Entgelt monatlich oder für einen zusammenhängenden Zeitraum im Voraus abgerechnet wird und ob die Zahlung im SEPA-Lastschriftverfahren oder durch Überweisung erfolgt.
- 12.3 Das Einrichtungsentgelt wird mit der Abnahme nach § 5 fällig, soweit im Angebot nichts anderes bestimmt ist.
- 12.4 Rechnungen sind ohne Abzug innerhalb von vierzehn Tagen ab Zugang zur Zahlung fällig.
- 12.5 Bei Zahlungsverzug ist AK Assistance berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von neun Prozentpunkten über dem Basiszinssatz nach § 288 Abs. 2 BGB zu verlangen. Die Geltendmachung eines weitergehenden Verzugsschadens bleibt vorbehalten.
- 12.6 Befindet sich der Auftraggeber mit einem nicht unerheblichen Betrag länger als vierzehn Tage in Verzug, kann AK Assistance den Dienst nach vorheriger Ankündigung in Textform sperren. Die Pflicht zur Zahlung der vereinbarten Entgelte bleibt für die Dauer der Sperrung bestehen.
- 12.7 AK Assistance ist berechtigt, die Entgelte nach billigem Ermessen an die Entwicklung der maßgeblichen Kosten anzupassen. Eine Anpassung wird frühestens nach Ablauf einer vereinbarten Mindestlaufzeit wirksam und ist dem Auftraggeber mindestens zwei Monate vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform mitzuteilen. Der Auftraggeber kann den Vertrag in diesem Fall zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Anpassung ohne Einhaltung einer Frist kündigen; auf dieses Recht wird in der Mitteilung gesondert hingewiesen. Kostensenkungen sind in gleichem Umfang zu berücksichtigen wie Kostenerhöhungen.

- 12.8 Der Auftraggeber kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Ein Zurückbehaltungsrecht steht ihm nur zu, soweit sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.
- 12.9 Endet der Vertrag vor Ablauf eines im Voraus bezahlten Zeitraums, erstattet AK Assistance das auf die Zeit nach Vertragsende entfallende Monatsentgelt anteilig. Das gilt nicht, wenn AK Assistance den Vertrag aus wichtigem Grund gekündigt hat, den der Auftraggeber zu vertreten hat. In diesem Fall bleibt der Anspruch auf das Entgelt bis zum Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit bestehen, abzüglich der von AK Assistance ersparten Aufwendungen. Das Einrichtungsentgelt wird nach erfolgter Abnahme nicht erstattet.
- 12.10 AK Assistance stellt Rechnungen elektronisch aus, insbesondere per E-Mail.

§ 13 Vertragslaufzeit und Kündigung

- 13.1 Der Vertrag beginnt mit der Auftragsbestätigung und wird auf unbestimmte Zeit geschlossen, soweit im Angebot keine Mindestlaufzeit vereinbart ist.
- 13.2 Ohne vereinbarte Mindestlaufzeit kann der Vertrag von beiden Parteien mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende in Textform gekündigt werden.
- 13.3 Ist im Angebot eine Mindestlaufzeit vereinbart, ist die ordentliche Kündigung während dieser Laufzeit ausgeschlossen. Der Vertrag verlängert sich nach Ablauf der Mindestlaufzeit auf unbestimmte Zeit, wenn er nicht mit einer Frist von einem Monat zum Ablauf der Mindestlaufzeit gekündigt wird; danach gilt Ziffer 13.2.
- 13.4 Wird die Leistung aus öffentlichen Mitteln gefördert, entspricht die vereinbarte Mindestlaufzeit dem Zeitraum, der der Förderung zugrunde liegt. Der Auftraggeber ist verpflichtet, AK Assistance über Auflagen der Bewilligungsstelle zu unterrichten, die den Vertrag berühren. Während dieser Mindestlaufzeit ist eine Anpassung der Entgelte nach Ziffer 12.7 ausgeschlossen.
- 13.5 Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für AK Assistance insbesondere vor bei einem schwerwiegenden Verstoß gegen § 9, bei Zahlungsverzug nach vorheriger Mahnung sowie bei Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Auftraggebers oder dessen Ablehnung mangels Masse.
- 13.6 Jede Kündigung bedarf der Textform.
- 13.7 Mit Wirksamwerden der Kündigung endet das Nutzungsrecht des Auftraggebers. Verlangt der Auftraggeber dies innerhalb von dreißig Tagen nach Vertragsende in Textform, stellt AK Assistance ihm die ihn betreffenden, im Dienst gespeicherten Daten in einem gängigen Dateiformat zur Verfügung. Danach werden die Daten nach Maßgabe des Auftragsverarbeitungsvertrages gelöscht.
- 13.8 Wird ein Förderantrag, auf dem die Mindestlaufzeit nach Ziffer 13.4 beruht, aus Gründen abgelehnt, die der Auftraggeber nicht zu vertreten hat, oder wird eine Bewilligung aus solchen Gründen ganz oder teilweise widerrufen oder zurückgenommen, kann der Auftraggeber den Vertrag innerhalb von vier Wochen nach Zugang des Bescheids mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende in Textform kündigen. Bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbrachte Leistungen, insbesondere die Einrichtungsleistung, sind zu vergüten; im Übrigen gilt § 12 Ziffer 12.9. Für die Einhaltung der Fördervoraussetzungen, insbesondere für den zulässigen Zeitpunkt der Beauftragung, ist der Auftraggeber selbst verantwortlich. Ansprüche gegen AK Assistance auf Ersatz versagter oder zurückgeforderter Fördermittel bestehen nur, wenn AK Assistance die Ablehnung oder den Widerruf zu vertreten hat.

- 13.9 AK Assistance kann den Vertrag mit einer Frist von einem Monat in Textform kündigen, wenn ein für die Kernleistung wesentlicher Vorleister, insbesondere der Anbieter der Sprach- oder Telefoniedienste, seine Leistung einstellt, die Zusammenarbeit beendet oder sie nur noch zu Bedingungen anbietet, unter denen die Fortführung rechtlich unzulässig wäre, und AK Assistance trotz zumutbarer Bemühungen keinen gleichwertigen Ersatz zu zumutbaren Bedingungen beschaffen kann. AK Assistance teilt dem Auftraggeber den Grund mit. Im Voraus gezahlte Entgelte werden nach § 12 Ziffer 12.9 erstattet. Weitergehende Ansprüche des Auftraggebers bestehen nur, soweit AK Assistance den Wegfall zu vertreten hat.
- 13.10 Der Auftraggeber deaktiviert die Rufumleitung auf die bereitgestellte Rufnummer spätestens zum Vertragsende. Danach nimmt der Dienst keine Anliegen mehr entgegen; AK Assistance kann auf der Rufnummer eine Hinweisansage ohne Datenerfassung schalten. Für Anrufe, die wegen einer nicht deaktivierten Rufumleitung nicht beim Auftraggeber eingehen, haftet AK Assistance nicht.

§ 14 Gewährleistung

- 14.1 Auf die Gebrauchsüberlassung des Dienstes finden die Vorschriften des Mietrechts (§§ 535 ff. BGB) Anwendung, soweit nachfolgend nichts anderes bestimmt ist. Für die Einrichtungsleistung nach § 5 gilt Werkvertragsrecht.
- 14.2 Die verschuldensunabhängige Haftung für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorhanden waren, nach § 536a Abs. 1 Alt. 1 BGB ist ausgeschlossen.
- 14.3 Die Gewährleistung für unerhebliche Beeinträchtigungen der Tauglichkeit ist ausgeschlossen.
- 14.4 Der Auftraggeber hat Mängel unverzüglich nach Kenntnis in Textform anzuzeigen und dabei so genau zu beschreiben, dass eine Nachprüfung möglich ist; bei nicht dauerhaft auftretenden Mängeln sind Zeitpunkt und Umstände des Auftretens anzugeben.
- 14.5 Gewährleistungsansprüche wegen der Einrichtungsleistung verjähren in zwölf Monaten ab Abnahme. Die gesetzlichen Fristen bei Vorsatz, arglistigem Verschweigen eines Mangels sowie bei Ansprüchen nach § 15 Ziffer 15.1 bleiben unberührt.

§ 15 Haftung

- 15.1 AK Assistance haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei schuldhafter Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels, im Umfang einer übernommenen Garantie sowie nach dem Produkthaftungsgesetz.
- 15.2 Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht haftet AK Assistance begrenzt auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertrauen darf. Wesentliche Vertragspflicht von AK Assistance ist die softwareseitige Bereitstellung des Telefonassistenten zur automatisierten Entgegennahme eingehender Anrufe.
- 15.3 Die Haftung nach Ziffer 15.2 ist der Höhe nach insgesamt auf das Netto-Entgelt begrenzt, das der Auftraggeber in den zwölf Monaten vor dem schadensauslösenden Ereignis an AK Assistance gezahlt hat.
- 15.4 Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen. Das gilt insbesondere für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Aufträge und sonstige mittelbare Schäden.

- 15.5 AK Assistance haftet nicht für Schäden, die darauf beruhen, dass der Auftraggeber seinen Pflichten aus § 6, § 7 oder § 9 nicht nachgekommen ist, dass er unrichtige oder unvollständige Inhalte bereitgestellt hat, dass er den Dienst entgegen § 4 Ziffer 4.5 für sicherheitskritische Zwecke eingesetzt hat oder dass Systeme nach § 6 Ziffer 6.10 ausgefallen sind oder fehlerhaft bedient wurden.
- 15.6 AK Assistance haftet nicht für Leistungsstörungen infolge höherer Gewalt oder sonstiger Ereignisse außerhalb ihres Einflussbereichs. Dem stehen Arbeitskampfmaßnahmen, Unterbrechungen der Strom- oder Netzversorgung und behördliche Maßnahmen gleich.
- 15.7 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten der Gesellschafter, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen von AK Assistance.
- 15.8 Die Haftung gegenüber betroffenen Personen nach Art. 82 DSGVO sowie der Innenausgleich der Parteien nach Art. 82 Abs. 5 DSGVO bleiben unberührt.
- 15.9 Schadensersatzansprüche des Auftraggebers verjähren in einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Das gilt nicht für Ansprüche nach Ziffer 15.1 und nicht, soweit das Gesetz zwingend längere Fristen vorsieht.
- 15.10 Während einer unentgeltlichen Pilotphase (§ 5 Ziffer 5.8) haftet AK Assistance abweichend von den Ziffern 15.2 und 15.3 nur in den Fällen der Ziffer 15.1.

§ 16 Vertraulichkeit, Referenznennung und Rechte

- 16.1 Die Parteien behandeln alle ihnen im Rahmen der Zusammenarbeit bekannt werdenden vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei vertraulich und nutzen sie nur zu Vertragszwecken. Das gilt für die Dauer des Vertrages und darüber hinaus, solange die Information vertraulich ist.
- 16.2 Nicht erfasst sind Informationen, die öffentlich bekannt sind oder ohne Verstoß gegen diese Vereinbarung bekannt werden, die einer Partei rechtmäßig ohne Geheimhaltungspflicht zugänglich gemacht wurden oder deren Offenlegung gesetzlich, behördlich oder gerichtlich vorgeschrieben ist.
- 16.3 AK Assistance darf den Namen und das Logo des Auftraggebers als Referenz verwenden, insbesondere in einer Referenzliste, auf der Website und in Vertriebsunterlagen. AK Assistance holt vor der erstmaligen Verwendung die Zustimmung des Auftraggebers in Textform ein. Die Zustimmung kann jederzeit für die Zukunft in Textform widerrufen werden.
- 16.4 Die Verpflichtungen aus dem Auftragsverarbeitungsvertrag bleiben unberührt.
- 16.5 Die Rechte an den vom Auftraggeber bereitgestellten Inhalten, insbesondere an den Inhalten der Wissensbasis, verbleiben beim Auftraggeber. Er räumt AK Assistance für die Dauer des Vertrages das einfache, nicht übertragbare Recht ein, diese Inhalte zur Erbringung der Leistungen zu nutzen, zu vervielfältigen und zu bearbeiten. Das umfasst die Weitergabe an nach § 4 Ziffer 4.7 eingesetzte Dritte, soweit dies für die Leistungserbringung erforderlich ist. Der Auftraggeber versichert, dass er zur Einräumung dieser Rechte berechtigt ist.
- 16.6 Alle Rechte am Dienst, an der Software sowie an den von AK Assistance erstellten Konfigurationen, Gesprächsabläufen, Anweisungen an die Sprachmodelle (Prompts) und Vorlagen stehen ausschließlich AK Assistance zu. Das gilt auch, soweit sie bei der Einrichtung für den Auftraggeber erstellt oder an seine Anforderungen angepasst wurden. Der Auftraggeber erhält daran nur das auf die Vertragsdauer beschränkte, einfache, nicht übertragbare Recht zur Nutzung des Dienstes nach diesen AGB.

- 16.7 Bei Vertragsende stellt AK Assistance dem Auftraggeber auf Verlangen die von ihm bereitgestellten Inhalte der Wissensbasis in einem gängigen Dateiformat zur Verfügung (§ 13 Ziffer 13.7). Ein Anspruch auf Herausgabe von Konfigurationen, Gesprächsabläufen oder Prompts besteht nicht.

§ 17 Änderungen dieser AGB

- 17.1 AK Assistance kann diese AGB sowie die mitgeltenden Leistungsbeschreibungen ändern, soweit dies zur Anpassung an geänderte rechtliche oder technische Rahmenbedingungen erforderlich ist oder der Änderung kein Nachteil für den Auftraggeber entspringt.
- 17.2 Die Änderung wird dem Auftraggeber mindestens einen Monat vor ihrem Wirksamwerden in Textform mitgeteilt. Widerspricht der Auftraggeber nicht innerhalb von sechs Wochen ab Zugang der Mitteilung, gilt die Änderung als angenommen. Auf das Widerspruchsrecht und die Folgen des Schweigens wird in der Mitteilung gesondert und hervorgehoben hingewiesen.
- 17.3 Widerspricht der Auftraggeber fristgerecht, wird der Vertrag zu den bisherigen Bedingungen fortgesetzt. AK Assistance ist in diesem Fall berechtigt, den Vertrag zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung ordentlich zu kündigen.
- 17.4 Änderungen, die das Verhältnis von Leistung und Gegenleistung wesentlich zulasten des Auftraggebers verschieben, insbesondere die Einschränkung der Kernfunktionen, werden nur mit ausdrücklicher Zustimmung des Auftraggebers wirksam. Für Entgeltanpassungen gilt ausschließlich § 12 Ziffer 12.7.

§ 18 Schlussbestimmungen

- 18.1 Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- 18.2 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Nürnberg. AK Assistance ist daneben berechtigt, am allgemeinen Gerichtsstand des Auftraggebers zu klagen.
- 18.3 Erfüllungsort ist Nürnberg.
- 18.4 Der Auftraggeber kann Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur mit vorheriger Zustimmung von AK Assistance in Textform auf Dritte übertragen.
- 18.5 Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt die gesetzliche Regelung. Entsprechendes gilt bei einer Regelungslücke.
- 18.6 AK Assistance ist berechtigt, den Vertrag mit allen Rechten und Pflichten auf einen Dritten zu übertragen, der den Geschäftsbetrieb von AK Assistance ganz oder den Teil übernimmt, zu dem der Vertrag gehört, oder auf eine Gesellschaft, an der die Gesellschafter von AK Assistance mehrheitlich beteiligt sind. AK Assistance teilt die Übertragung mindestens vier Wochen vor ihrem Wirksamwerden in Textform mit. Der Auftraggeber kann den Vertrag zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Übertragung in Textform kündigen; auf dieses Recht wird in der Mitteilung hingewiesen.