

Stand: 10.12.2025

## **§ 1 Geltungsbereich**

- (1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) gelten für die Leistungen im Zusammenhang mit der Nutzung der Bots4You No-Code-Voicebot-Plattform „Anwendung“ der Bots4You GmbH Kölner Straße 46 57555 Mundersbach (nachfolgend „Anbieter“ oder „Bots4You“) durch den Kunden. „Kunde“ meint dabei ausschließlich Unternehmer gem. § 14 BGB mit Sitz innerhalb Deutschlands. Leistungen gegenüber Verbrauchern gem. § 13 BGB werden im Zusammenhang mit der Anwendung auch auf Nachfrage nicht erbracht. Die nachfolgenden AGB regeln die Bedingungen zum Erwerb der Lizenz sowie zum Umfang der gestatteten Nutzung zwischen dem Anbieter und dem Kunden (gemeinsam nachfolgend „Parteien“).
- (2) Neben diesen AGB sind insbesondere die von Bots4You herausgegebene Leistungsbeschreibung für das vom Kunden gewählte Produkt bzw. Paket sowie die Bestellung des Kunden (z. B. durch Unterzeichnung eines Angebots oder durch Abschluss eines elektronischen Bestellvorgangs) Bestandteil des Vertrags. Diese Unterlagen werden zusammen mit diesen AGB nachfolgend als „Vertrag“ bezeichnet. Im Falle von Widersprüchen gehen die Regelungen der Leistungsbeschreibung und der Bestellung des Kunden diesen AGB vor.
- (3) Der Vertrag gilt ausschließlich. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung. Dies gilt auch, wenn der Anbieter solchen Geschäftsbedingungen des Kunden nicht ausdrücklich widersprochen hat.
- (4) Sämtliche für den Vertrag maßgeblichen Dokumente werden dem Kunden im Zusammenhang mit seiner Bestellung in Textform zur Verfügung gestellt und können in ihrer jeweils aktuellen Fassung innerhalb der Anwendung abgerufen werden oder sind dem Vertrag beigelegt. Vertragssprache und Leistungssprache ist deutsch.

## **§ 2 Leistungen von Bots4You**

- (1) Bots4You stellt die Anwendung mit den in der Leistungsbeschreibung beschriebenen Funktionalitäten als Software as a Service (nachfolgend „SaaS“) dem Kunden zur Verfügung (nachfolgend „Leistungen“). Maßgeblich für die Beschaffenheit der Anwendung ist die Funktionsbeschreibung in der Leistungsbeschreibung. Darüber hinaus gehende Ansprüche des Kunden auf bestimmte Leistungen, insbesondere bestimmte Funktionalitäten, eine bestimmte Ausgestaltung (z.B. Schnittstellen) oder eine bestimmte Verfügbarkeit, bestehen nicht. Vorbehaltlich einer abweichenden Beauftragung im Angebot gehören zu den von Bots4You zu erbringenden Leistungen keine Schulungen zur Anwendung, kein individuelles Customizing oder das Ergänzen zusätzlicher Funktionalitäten.
- (2) Der Anbieter ist berechtigt, angemessene technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz der Anwendung vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Die vertragsgemäße Nutzung der Anwendung darf dadurch nicht beeinträchtigt werden.
- (3) Der Herausgabe des Quellcode sowie eine physische Überlassung der Anwendung ist nicht Bestandteil des Leistungsumfangs.
- (4) Die Parteien sind sich einig, dass Bots4You nur die Kosten für die Services der vereinbarten Drittanbieter übernimmt. Jegliche darüberhinausgehende Kosten, insbesondere solche, die im Zusammenhang mit der Kopplung der Anwendung mit nicht im Angebot und der Leistungsbeschreibung vereinbarten Services von Drittanbietern entstehen, werden nicht von Bots4You getragen.

### **§ 3 Nutzung der Anwendung**

- (1) Der Anbieter legt bei der Anwendung Wert auf intuitive Benutzerführung, um dem Kunden eine eigenständige und komfortable Nutzung zu ermöglichen.
- (2) Die Plattform-Anmeldung des Kunden besteht aus seiner E-Mail-Adresse und einem vom Anbieter generiertem, dem aktuellen Sicherheitsstand entsprechenden Passwort. Der Kunde ist verpflichtet, die Pflichtangaben zur Nutzerkennung (mindestens Vorname, Nachname) spätestens bei der ersten Nutzung der Anwendung zu vervollständigen. Etwaige zusätzliche Angaben zur Nutzerkennung erfolgen freiwillig. Die vom Kunden in der Nutzerkennung gemachten Angaben müssen vollständig und wahrheitsgemäß sein und bei späteren Änderungen vom Kunden unverzüglich aktualisiert werden. Ein Anspruch auf eine bestimmte Nutzerkennung besteht nicht. Etwaige vom Kunden gewählte Nutzerkennungen dürfen keine Rechte Dritter verletzen, insbesondere keine Namens- und Kennzeichenrechte.
- (3) Der Kunde kann nach der ersten Nutzung sein Passwort selbst ändern. Das Passwort ist vom Kunden geheim zu halten und vor Missbrauch zu schützen. Beim Missbrauch oder einem Verdacht auf Missbrauch von Nutzerkennung oder Passwort hat der Kunde den Anbieter unverzüglich in Textform zu informieren. Bei einem Missbrauch haftet der Kunde; dies gilt nicht, wenn der Kunde den Missbrauch nicht zu vertreten hat.
- (4) Der Kunde ist verpflichtet, die für die Erbringung der Anwendung erforderlichen Mitwirkungen und Beistellungen zu erbringen. Bei Nutzung eines Telefon-Voicebots schließt dies die Bereitstellung aller notwendigen technischen Schnittstellen, Weiterleitungen von Anrufen und Konfigurationen ein, die für die Integration und korrekte Funktion des Voicebots gemäß den technischen Anforderungen des Anbieters erforderlich sind. Außerdem hat der Kunde das geltende Recht zu beachten, die Rechte Dritter zu wahren und angemessene Vorkehrungen gegen den Verlust seiner Inhalte in der Anwendung zu treffen. Dem Kunden ist es insbesondere untersagt, über die mit der Anwendung des Anbieters bereitgestellten Funktionalitäten und Schnittstellen hinausgehende Mechanismen, Software und/oder Skripte einzusetzen, insbesondere wenn hierdurch Leistungen des Anbieters blockiert, modifiziert, kopiert und/oder überschrieben werden und diese Leistungen für die vertragsgemäße Nutzung der Anwendung erforderlich sind. Dies gilt auch für die Nutzung undokumentierter, ggf. dem Kunden gleichwohl zugänglicher Konfigurationsmöglichkeiten in der Anwendung.
- (5) Für die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften wegen der vom Kunden in der Anwendung eingestellten Voicebot-Inhalte ist der Kunde verantwortlich. Sollte der Kunde Kenntnis davon erlangen, dass durch Inhalte in der Anwendung offensichtlich Rechte Dritter verletzt werden (insbesondere Persönlichkeitsrechte, Namensrechte, Markenrechte, Urheberrechte), wird der Anbieter auf eine entsprechende Mitteilung den Vorwurf prüfen und, sofern rechtlich erforderlich, den Zugang zu diesen Inhalten sperren oder diese Inhalte löschen.
- (6) Der Kunde darf über die Anwendung ausgehende Telefon- und Sprachverbindungen (sog. „Outbound-Calls“) nur auslösen, wenn dies zulässig ist, insbesondere beim Verbraucher auf Grundlage einer vorherigen ausdrücklichen Einwilligung (§ 7 Abs. 2 Nr. 1 UWG) sowie bei automatisierten Ansagen auf Grundlage einer ausdrücklichen Einwilligung (§ 7 Abs. 2 Nr. 2 UWG) oder im B2B-Kontext aufgrund einer mutmaßlichen Einwilligung oder eines sonstigen gesetzlichen Erlaubnistatbestands. Der Kunde dokumentiert jede Einwilligung gem. § 7a UWG, bewahrt sie mindestens fünf Jahre auf und legt sie der Bundesnetzagentur auf Verlangen unverzüglich vor. Er führt eine aktuelle Sperrliste, gleicht diese vor jedem Outbound-Call ab und trägt Widerrufe unverzüglich ein. Bei jedem Outbound-Call wird eine ihm zugeteilte, nicht unterdrückte Rufnummer übermittelt (§ 15 Abs. 2 TTDSG). Der Kunde stellt den Anbieter von

## **Allgemeine Nutzungs- und Lizenzbedingungen: No-Code Voicebot Plattform\_ SaaS\_Bots4You GmbH**

sämtlichen Ansprüchen Dritter sowie behördlichen Bußgeldern frei, die aus Verstößen gegen diese Pflichten resultieren.

- (7) Sämtliche Regelungen dieses § 3 gelten auch für Nutzer der Anwendung, die vom Kunden oder in dessen Auftrag durch Bots4You im Rahmen der dem Kunden eingeräumten Nutzungsrechte angelegt werden. Für die Nutzung der Anwendung durch seine Nutzer steht der Kunde wie für sein eigenes Handeln ein. Der Kunde wird seine Nutzer rechtzeitig über die sich aus dem Vertrag ergebenden Pflichten informieren und sicherstellen, dass seine Nutzer der Anwendung ausschließlich im mit dem Kunden vereinbarten Umfang Gebrauch machen. Ein Vertrag zwischen Bots4You und den Nutzern besteht nicht.
- (8) Erfüllt der Kunde seine Pflichten trotz Aufforderung durch den Anbieter und Gewährung einer angemessenen Nachfrist nicht, ist der Anbieter entweder zur außerordentlichen Kündigung des Vertrags aus wichtigem Grund berechtigt oder, soweit möglich und zumutbar, zur Ersatzvornahme der unterlassenen Pflicht gegen Zahlung der sich hierfür aus dem Preismodell ergebenden Vergütung, hilfsweise zur Zahlung einer angemessenen und ortsüblichen Vergütung.

### **§ 4 Erbringung zusätzlicher Leistungen**

Erbringt der Anbieter für den Kunden andere Leistungen als die Bereitstellung der Anwendung gelten hierfür ergänzend die folgenden Regelungen:

- (1) Etwaige Termine oder Meilensteine für die Erbringung der Leistungen sind in der Leistungsbeschreibung festgelegt. Fehlt es an einer Festlegung, wird der Anbieter die Leistungen in angemessener Zeit erbringen. Termine und Meilensteine sind für den Anbieter im Übrigen nur verbindlich, wenn diese im Vertrag als verbindlich festgelegt sind oder die Parteien die Termine und Meilensteine sonst verbindlich vereinbart haben. Fixtermine sind dabei nur ausdrücklich als Fixtermin bezeichnete Termine und Meilensteine. Die Verbindlichkeit von Terminen und Meilensteinen entfällt, wenn der Kunde seine Mitwirkungen und Beistellungen nicht vertragsgemäß erbringt.
- (2) Der Kunde ist verpflichtet, dem Anbieter alle vereinbarten oder zur Erbringung der Leistungen erforderlichen Informationen, Unterlagen und Daten jeweils rechtzeitig und uneingeschränkt in einem zur Weiterverarbeitung durch den Anbieter geeigneten, gängigen Format zur Verfügung zu stellen. Der Kunde sorgt für die Richtigkeit und Vollständigkeit dieser Materialien. Er ist verpflichtet, seine Verträge mit anderen Dienstleistern so auszugestalten, dass diese den Anbieter bei der Erbringung der Leistungen nicht behindern und ihm, soweit erforderlich, ebenfalls die vorgenannten Materialien zugänglich machen.

### **§ 5 Nutzungsrechte an der Anwendung**

- (1) Der Anbieter räumt dem Kunden ein einfaches, nicht ausschließliches, nicht unterlizenzierbares und nicht übertragbares Nutzungsrecht an der Anwendung ein, welches sich ausschließlich auf die Nutzung der Anwendung für eigene Zwecke im Rahmen der im Angebot bestimmten Vertragslaufzeit beschränkt.
- (2) Der Kunde ist dazu berechtigt, innerhalb der Grenzen und Funktionalitäten der Software, Dialoge und Inhalte eigenständig über die No-Code-Editor Funktionen der Anwendung zu konzipieren, zu erstellen und anzupassen. Diese Nutzung der Anwendung ist explizit erwünscht und stellt keine unerlaubte Modifikation oder Veränderung der Software selbst dar.
- (3) Der Kunde darf die Anwendung nur vervielfältigen, soweit dies durch die bestimmungsgemäße Benutzung der Software laut jeweils aktueller Leistungsbeschreibung abgedeckt ist. Zur notwendigen Vervielfältigung zählt das Laden der Anwendung den Arbeitsspeicher auf dem

## **Allgemeine Nutzungs- und Lizenzbedingungen: No-Code Voicebot Plattform\_ SaaS\_Bots4You GmbH**

Server des Anbieters, nicht jedoch die auch nur vorübergehende Installation oder das Speichern der Anwendung auf Datenträgern (wie etwa Festplatten o.Ä.) der vom Kunden eingesetzten Hardware.

- (4) Der Kunde ist nicht berechtigt, die Anwendung Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zur Verfügung zu stellen. Eine Weitervermietung der Anwendung wird dem Kunden somit ausdrücklich nicht gestattet.
- (5) Der Kunde verpflichtet sich, jegliche Manipulationen, Modifikationen, oder Reverse-Engineering-Maßnahmen an der Grundstruktur der Anwendung oder der Zugriffssoftware zu unterlassen. Insbesondere sind jegliche Versuche, die Software zu dekompile, zu disassemblieren oder rückwärtszuentwickeln, verboten.
- (6) Darüber hinaus darf der Kunde die Anwendung nicht dazu verwenden, direkt oder indirekt einen vergleichbaren Service oder ein vergleichbares Produkt zu entwickeln oder zu verbessern, sei es eigenständig oder durch Dritte. Jeglicher Missbrauch der Software für solche Zwecke stellt einen Vertragsbruch dar.
- (7) Es ist dem Kunden sowie den mit ihm gemäß § 271 Abs. 2 HGB verbundenen Unternehmen nicht gestattet, Modifikationen an der Software oder der Zugriffssoftware im Kontext der Fehlerkorrektur vorzunehmen. Diese Regelung bleibt auch dann bestehen, wenn Bots4You in Verzug gerät, ungerechtfertigt die Fehlerkorrektur ablehnt oder aufgrund der Eröffnung eines Insolvenzverfahrens nicht mehr in der Lage ist, diese selbst durchzuführen.
- (8) Die Überlassung oder Zugänglichmachung der Anwendung an Dritte durch den Kunden, insbesondere durch Vervielfältigung, Verkauf, Verleih oder Vermietung, ist verboten.

## **§ 6 Nutzungsrechte an Inhalten, Rückmeldungen und Nutzungsdaten**

- (1) Der Anbieter erhält mit dem Einstellen von Inhalten in die Anwendung vom Kunden an diesen Inhalten alle einfachen Nutzungsrechte, die erforderlich sind, damit der Anbieter gegenüber dem Kunden die im Vertrag vereinbarten Leistungen erbringen kann. Eine Nutzung der Inhalte zu anderen Zwecken ist der Anbieter nur nach vorheriger Zustimmung des Kunden in Textform gestattet. Werden vom Kunden Text-, Bild-, Grafik-, Audio- oder Videodateien oder personenbezogene Daten in die Anwendung eingestellt, hat der Kunde sicherzustellen, dass ihm an solchen Inhalten die hierfür erforderlichen Nutzungsrechte zustehen oder er hierzu sonst berechtigt ist.
- (2) Um eine kontinuierliche Verbesserung des Angebots zu gewährleisten, räumt der Kunde Bots4You mit dem Entstehen sämtlicher Rückmeldungen im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendung sowie gegebenenfalls daraus abgeleiteter Ergebnisse oder Erkenntnisse ein räumlich, zeitlich und inhaltlich unbeschränktes, ausschließliches Nutzungsrecht für alle bekannten und unbekannten Verwertungsarten ein. Dies umfasst insbesondere das Recht zur Vervielfältigung, Verbreitung, öffentlichen Zugänglichmachung und Bearbeitung, einschließlich der Übersetzung, sowie die Nutzung zu Qualitätssteigerungen, zur Meldung und Behebung von Fehlern und zur Weiterentwicklung bestehender Produkte. Bots4You ist darüber hinaus berechtigt, sämtliche hieraus abgeleiteten Rechte uneingeschränkt mit Dritten zu teilen oder von Dritten ausüben zu lassen, unabhängig davon, ob dies entgeltlich oder unentgeltlich geschieht. Eine Vergütung für diese Rechteübertragungen wird von Bots4You nicht geschuldet; §§ 32a und 32c UrhG bleiben hiervon unberührt. Der Kunde stellt sicher, dass er zu diesen Rechteübertragungen auch für seine Nutzer berechtigt ist. Soweit Rückmeldungen personenbezogene Daten enthalten, nutzt der Anbieter diese personenbezogenen Daten

## **Allgemeine Nutzungs- und Lizenzbedingungen: No-Code Voicebot Plattform\_ SaaS\_Bots4You GmbH**

ausschließlich zur Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistungen und zur Bearbeitung der jeweiligen Rückmeldung; eine weitergehende Nutzung zu allgemeinen Produktverbesserungszwecken oder zum Training, der Verbesserung oder dem Betrieb generischer KI- oder Sprachmodelle erfolgt nicht, sofern der Kunde einer solchen Nutzung nicht zuvor ausdrücklich zugestimmt hat. Für Zwecke der Qualitätssteigerung, Fehlerbehebung und Weiterentwicklung bestehender Produkte setzt der Anbieter ausschließlich aus solchen Rückmeldungen abgeleitete, aggregierte oder sonst anonymisierte Informationen ein, die keine Rückschlüsse auf identifizierte oder identifizierbare natürliche Personen zulassen.

- (3) An den durch die Nutzung der Anwendung oder sonst im Zusammenhang mit der Anwendung entstehenden, keine Rückschlüsse auf den Kunden, dessen Endnutzer oder andere identifizierte oder identifizierbare natürliche Personen oder deren Inhalte\*\* zulassenden Arbeitsergebnissen erlangt der Anbieter mit deren Entstehung die ausschließlichen Verwertungs- und Nutzungsrechte. Der Anbieter unterliegt insoweit keinerlei Beschränkungen wegen der auch kommerziellen Nutzung solcher Arbeitsergebnisse für eigene Zwecke und für Zwecke Dritter (z. B. Benchmarking, Qualitätsverbesserung). Die Festlegungen zu Geheimhaltung und Datenschutz im Vertrag wird Bots4You dabei einhalten.

### **§ 7 Open Source Software und Drittsoftware in der Anwendung**

- (1) Die Anwendung enthält auch Open Source Software Dritter (nachfolgend „OSS“). An dieser OSS erhält der Kunde abweichend von § 5 lediglich die Nutzungsrechte, die sich aus den für die OSS jeweils geltenden Lizenzbedingungen ergeben.
- (2) Enthält die Anwendung von Dritten erstellte, nicht als OSS lizenzierte Komponenten (nachfolgend „Drittsoftware“), gelten hierfür die Lizenz- und Nutzungsbedingungen des Dritten. Soweit erforderlich werden diese dem Kunden rechtzeitig vor der Nutzung der Anwendung überlassen.

### **§ 8 Besondere Nutzungsbeschränkungen und Pflichten des Kunden**

- (1) Dem Kunden ist es nicht gestattet
  - mit Hilfe von automatisierten Anrufsystemen, Sprachsynthese-Tools, Spracherkennungssoftware oder ähnlichen Technologien eine Belastung auf die Server auszuüben, die über dem liegt, was ein Mensch in einem äquivalenten Zeitraum verursachen könnte. Es ist auch nicht gestattet, Audio-Spam-Bots, nicht autorisierte Aufzeichnungssysteme oder andere Methoden und Techniken, die aktuell oder zukünftig entwickelt werden, einzusetzen, wenn sie zu einer signifikanten Beanspruchung der Systemressourcen führen oder Störungen jeglicher Art verursachen könnten (Fair-Use-Policy).
  - die Anwendung in einer Art und Weise zu nutzen, die geeignet ist, das Backend zu schädigen, zu überlassen, zu deaktivieren oder anderweitige Beeinträchtigungen herbeizuführen oder die Nutzung der Anwendung durch Dritte zu stören.
  - den Versuch zu unternehmen unbefugten Dritten Zugriff auf die Plattform des Kunden zu verschaffen, insbesondere durch Weitergabe der Zugangsdaten;
  - auf die Anwendung von außerhalb der vorgesehenen Schnittstelle zuzugreifen;
  - Sprachaufnahmen anderer Personen, ohne deren Zustimmung oder Wissen zu machen oder solche Aufnahmen an den Voicebot zu senden.
  - den Voicebot durch das Senden einer großen Menge an irrelevanten oder unsinnigen

Audioinformationen zu täuschen.

- den Voicebot durch spezielle Sprachbefehle, Frequenzen oder Geräusche zu manipulieren oder zu überlisten.
  - den Voicebot für ausgehende Werbe- oder Marketinganrufe ohne rechtliche Zulässigkeit (§ 7 UWG) oder trotz Widerspruchs des Angerufenen einzusetzen.
  - jegliche andere Handlungen vorzunehmen, die – obwohl in diesen Nutzungsbedingungen nicht explizit genannt – den Absichten und Zielen dieser Nutzungsbedingungen zuwiderlaufen, gesetzeswidrig sind, die Integrität, Funktionsfähigkeit oder den guten Ruf des Anbieters gefährden könnten oder anderweitig als missbräuchlich oder schädlich erachtet werden.
- (2) Der Kunde verpflichtet sich, auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine Daten zu speichern, die Gesetze, behördliche Auflagen, die guten Sitten oder die Rechte Dritter verletzen. Erkennt der Kunde, dass eine Verletzung dieser Pflicht vorliegt, hat er den Anbieter unverzüglich darüber zu informieren und die Verletzung zukünftig zu unterlassen. Der Kunde stellt den Anbieter von allen Ansprüchen Dritter auf erstes Anfordern frei.
- (3) Alle Daten des Kunden sind vom Kunden vor ihrer Speicherung auf dem Server des Anbieters Schutzprogramme, die dem Stand der Technik entsprechend auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten zu überprüfen. Dem Anbieter obliegt keine Prüfpflicht.
- (4) Der Kunde ist im Falle von Störungen, Funktionsausfällen oder sonstigen Beeinträchtigungen am Leistungsgegenstand verpflichtet, den Anbieter unverzüglich und so präzise wie möglich hierüber in Kenntnis zu setzen. Kommt der Kunde dieser Anzeigepflichtung nicht, gilt § 536c BGB entsprechend. Wenn zur Behebung der Störung eine Fernwartung notwendig ist, wird er der Kunde dem Anbieter entsprechende Zugriffe ermöglichen.
- (5) Sofern sich nach dem Aufzeigen einer Störungsmeldung durch den Kunden herausstellt, dass keine Störung der technischen Einrichtungen seitens des Anbieters vorlag und der Kunde dies bei einer zumutbaren Überprüfung hätte erkennen können, hat der Anbieter das Recht gegenüber dem Kunden die Erstattung der ihm im Rahmen dieser Überprüfung entstanden Aufwendungen zu verlangen.

## **§ 9 Einräumung von Speicherplatz**

- (1) Der Anbieter stellt dem Kunden Speicherplatz auf einem Server zur Speicherung seiner Daten zur Verfügung. Der Umfang des zur Verfügung gestellten Speicherplatzes richtet sich nach der im Angebot definierten zu erwartenden Nutzung des Voicebots durch den Kunden und seinen Endnutzern.
- (2) Der Anbieter trägt dafür Sorge, dass die gespeicherten Daten über das Internet abrufbar sind.
- (3) Der Kunde ist nicht berechtigt, diesen Speicherplatz einem Dritten teilweise oder vollständig, entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zu überlassen.
- (4) Der Anbieter ist verpflichtet, geeignete Vorkehrungen gegen Datenverlust und zur Verhinderung unbefugten Zugriffs Dritter auf die Daten des Kunden zu treffen. Zu diesem Zweck wird der Anbieter tägliche Backups vornehmen, die Daten des Kunden auf Viren überprüfen sowie nach dem Stand der Technik Firewalls installieren.
- (5) Der Kunde bleibt in jedem Fall Alleinberechtigter an den durch den Voicebot generierten Daten und kann daher jederzeit die Herausgabe einzelner oder sämtlicher Daten verlangen.



## **Allgemeine Nutzungs- und Lizenzbedingungen: No-Code Voicebot Plattform\_ SaaS\_Bots4You GmbH**

- (6) Mit Beendigung des Vertragsverhältnisses wird der Anbieter dem Kunden unverzüglich sämtliche Daten, die auf dem ihm zugewiesenen Speicherplatz abgelegt sind, herausgeben.
- (7) Die Herausgabe der Daten erfolgt nach Wahl des Kunden entweder durch Übergabe von Datenträgern oder durch Übersendung über ein Datennetz. Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, auch die zur Verwendung der Daten geeignete Software zu erhalten.
- (8) Dem Anbieter stehen hinsichtlich der Daten des Kunden weder ein Zurückbehaltungsrecht noch das gesetzliche Vermieterpfandrecht (§ 562 BGB) zu.

### **§ 10 Unterbrechung/Beeinträchtigung der Erreichbarkeit und Support**

- (1) Anpassungen, Änderungen und Ergänzungen der vertragsgegenständlichen SaaS-Dienste sowie Maßnahmen, die der Feststellung und Behebung von Funktionsstörungen dienen, werden nur dann zu einer vorübergehenden Unterbrechung oder Beeinträchtigung der Erreichbarkeit führen, wenn dies aus technischen Gründen zwingend notwendig ist.
- (2) Der Anbieter wird Anfragen des Kunden zur Anwendung der vertragsgegenständlichen Anwendung und der weiteren SaaS-Dienste innerhalb der auf der Web-Site [www.bots4you.de](http://www.bots4you.de) veröffentlichten Geschäftszeiten nach Maßgabe der Support Policy des Anbieters, nach Eingang der jeweiligen Frage telefonisch oder in Textform beantworten.
- (3) Die Überwachung der Grundfunktionen der SaaS-Dienste erfolgt täglich. Die Wartung der SaaS-Dienste ist grundsätzlich von Montag bis Freitag 08:00 – 18:00 Uhr gewährleistet. Bei schweren Fehlern – die Nutzung der SaaS-Dienste ist nicht mehr möglich bzw. ernstlich eingeschränkt – erfolgt die Wartung binnen 3 Stunden ab Kenntnis oder Information durch den Kunden. Der Anbieter wird den Kunden von den Wartungsarbeiten umgehend verständigen und den technischen Bedingungen entsprechend in der möglichst kürzesten Zeit durchführen. Sofern die Fehlerbehebung nicht innerhalb von 12 Stunden möglich sein sollte, wird der Anbieter den Kunden davon binnen 24 Stunden unter Angabe von Gründen sowie des Zeitraums, der für die Fehlerbeseitigung voraussichtlich zu veranschlagen ist, per E-Mail verständigen.
- (4) Die Verfügbarkeit der jeweils vereinbarten Dienste dieses Vertrags beträgt 99% im Jahresdurchschnitt einschließlich Wartungsarbeiten, jedoch darf die Verfügbarkeit nicht länger als zwei Kalendertage in Folge beeinträchtigt oder unterbrochen sein.

### **§ 11 Vergütung**

- (1) Der Kunde verpflichtet sich, dem Anbieter für die Überlassung der Anwendung und die Einräumung des Speicherplatzes das Entgelt gemäß der für die vom Kunden gewählten Leistungen maßgeblichen Leistungsbeschreibung zu bezahlen. Im Sinne dieser AGB bezeichnet „Leistungsbeschreibung“ die jeweils für das vom Kunden gewählte Produkt bzw. Paket gültige Produkt- oder Dienstleistungsbeschreibung von Bots4You (z. B. Produkt- und Preisblatt, Online-Tarifübersicht oder individuelles Angebot), wie sie dem Kunden im Zusammenhang mit seiner Bestellung bereitgestellt wird; rein werbliche Darstellungen gelten nicht als Leistungsbeschreibung.
- (2) Einwendungen gegen die Abrechnung der vom Anbieter erbrachten Leistungen hat der Kunde innerhalb einer Frist von 7 Tagen nach Zugang der Rechnung in Textform bei der auf der Rechnung angegebenen Stelle zu erheben. Nach Ablauf der vorgenannten Frist gilt die Abrechnung als vom Kunden genehmigt. Der Anbieter wird den Kunden mit Übersendung der Rechnung auf die Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.

## **Allgemeine Nutzungs- und Lizenzbedingungen: No-Code Voicebot Plattform\_ SaaS\_Bots4You GmbH**

- (3) Sofern zwischen dem Kunden und dem Anbieter eine Einrichtungs- oder Implementierungspauschale vereinbart wurde, ist der Anspruch auf Vergütung dieser Pauschale nicht vom tatsächlichen Go-Live der Anwendung abhängig. Der Anspruch entsteht zu dem Zeitpunkt, an dem der Anbieter den Voicebot inhaltlich eingerichtet und dem Kunden eine eigene Telefonnummer zur Verfügung gestellt hat, um die Funktionalität des Voicebots unabhängig von der Integration in die Telefonanlage zu überprüfen. Der Anbieter übernimmt keine Haftung für Verzögerungen oder das Scheitern der Integration, die durch Umstände verursacht werden, die außerhalb seiner Kontrolle liegen, einschließlich Probleme, die vom externen Telefonanbieter des Kunden verursacht werden.
- (4) Wenn sich der Kunde während der Vertragslaufzeit mit dem Anbieter einigt, mit sofortiger Wirkung zusätzliche Funktionen zu nutzen (nachfolgend „Upgrade“), werden alle mit einem derartigen Upgrade verbundenen Vergütungen ab dem Wirksamwerden des Upgrades fällig.
- (5) Der Kunde ist zur Aufrechnung nur berechtigt, wenn Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, vom Anbieter anerkannt wurden oder unbestritten sind. Dies gilt nicht, wenn es sich um Mängelansprüche des Kunden gegen Bots4You aus demselben Vertrag handelt. Zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts ist der Kunde nur befugt, wenn sein Gegenanspruch auf demselben Vertrag beruht.

### **§ 12 Haftung und Freistellung**

- (1) Der Anbieter stellt mit der Anwendung die technische und organisatorische Plattform bereit, über die der Voicebot mit vordefinierten Inhalten ausgestattet wird. Diese Inhalte können und dürfen durch autorisierte Mitarbeiter des Kunden editiert oder ergänzt werden. Für die durch den Kunden bereitgestellten oder geänderten Inhalte des Voicebots trägt der Kunde die alleinige Verantwortung. Diese Inhalte gelten für den Anbieter als fremde Inhalte. Inhalte, die von Endnutzern im Rahmen ihrer Interaktion mit dem Voicebot gesprochen oder generiert werden, gelten für den Anbieter als fremde Inhalte. Der Anbieter übernimmt keine Haftung für Fehler, Unvollständigkeiten, Rechtsverletzungen oder andere Probleme, die aus diesen vom Kunden bereitgestellten fremden Inhalten resultieren könnten. Inhalte, die der Voicebot autonom generiert, beruhen auf statistischen Modellen und stellen keine rechtsverbindliche Aussage des Anbieters dar.
- (2) Fremde Inhalte werden vom Anbieter lediglich gespeichert und ggf. automatisiert im Zusammenhang mit den in der Anwendung verfügbaren Leistungen verarbeitet. Der Anbieter hat keine Kenntnis von den fremden Inhalten. Eine Auswahl der fremden Inhalte oder eine sonstige Kontrolle durch den Anbieter erfolgt nicht. Ebenso wenig beaufsichtigt der Anbieter die Kunden und Nutzer der Anwendung oder erteilt diesen Weisungen. Verantwortlich für die fremden Inhalte sind ausschließlich Kunden, Nutzer oder Dritte.
- (3) Über Links oder Funktionalitäten in der Anwendung können ggf. Drittprodukte oder externe Datenquellen aufgerufen oder eingebunden werden, die nicht vom Anbieter betrieben werden. Solche Links oder Funktionalitäten sind entweder durch einen Wechsel in der Adresszeile des Browsers oder, bei fehlender visueller Benutzeroberfläche, nicht notwendigerweise für den Endnutzer erkennbar. Ohne explizite Hinweise kann der Voicebot über bestimmte Befehle oder Anfragen Daten von Drittsystemen abrufen oder an diese übertragen. Für diese Drittprodukte und externe Datenquellen ist der Anbieter nicht verantwortlich; § 12 bleibt unberührt.
- (4) Der Kunde stellt den Anbieter auf erstes Anfordern von sämtlichen Ansprüchen Dritter sowie behördlichen Bußgeldern, Abmahn- und Schadensersatzforderungen frei, die wegen Verletzung gesetzlicher oder behördlicher Vorgaben im Zusammenhang mit ausgehenden oder durch den Voicebot verarbeiteten eingehenden Telefon- bzw. Sprachverbindungen oder sonstiger



## **Allgemeine Nutzungs- und Lizenzbedingungen: No-Code Voicebot Plattform\_ SaaS\_Bots4You GmbH**

elektronischer Kommunikation gegen den Anbieter geltend gemacht werden, soweit diese Verstöße dem Einfluss- und Verantwortungsbereich des Kunden zuzurechnen sind. Dies umfasst insbesondere, aber nicht ausschließlich, (i) unzulässige Telefon- oder Direktwerbung sowie sonstige wettbewerbswidrige Handlungen, (ii) Verstöße gegen Datenschutz-, Telekommunikations-, Urheber-, Marken-, Persönlichkeits- oder Jugendschutzrecht, (iii) die Ausgabe irreführender, fachberatungs-pflichtiger oder nach speziellen Vorschriften zulassungs- bzw. kennzeichnungspflichtiger Inhalte, (iv) die Verletzung von API-, Lizenz- oder Plattformbedingungen Dritter, deren Netze oder Dienste der Voicebot nutzt, sowie (v) Verstöße gegen Export-, Sanktions- oder sonstige außenwirtschaftsrechtliche Bestimmungen. Die Freistellung gilt nicht, soweit der Anbieter den Verstoß vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat.

- (5) Der Anbieter haftet nicht für Ausfälle oder sonstige Leistungseinbußen, insbesondere erhöhte Latenz- bzw. Antwortzeiten, die auf Störungen des öffentlichen Telefonnetzes, bei eingesetzten Dritt-Carriern oder auf unzureichende Performance von Schnittstellen und Systemen Dritter beruhen.

### **§ 13 Mängelhaftung/Haftung**

- (1) Der Anbieter garantiert die Funktions- und die Betriebsbereitschaft der SaaS-Dienste nach den gesetzlichen Bestimmungen. Dies gilt auch für deren gesetzliche Vertreter, Erfüllungsgehilfen und Unterauftragnehmer.
- (2) Bei höherer Gewalt ist die Haftung der Parteien ausgeschlossen. Als höhere Gewalt gelten dabei Feuer, Explosion, Überschwemmung, Epidemie und Pandemie, Krieg, Meuterei, Blockade, Embargo und Arbeitskampfmaßnahmen bei Bots4You oder einem Unterauftragnehmer.
- (3) Für Pflichtverletzungen des Kunden haftet der Kunde selbst. Der Kunde stellt den Anbieter von sämtlichen auf Zahlung gerichteten Ansprüchen frei, die gegen den Anbieter wegen einer Rechtsverletzung des Kunden durch dessen Nutzung der Anwendung geltend gemacht werden. Der Kunde übernimmt auf erstes Anfordern alle dem Anbieter entstehenden und angemessenen Kosten, die hieraus resultieren, insbesondere die notwendigen Kosten der Rechtsverteidigung. Dies gilt nicht, wenn der Kunde die Rechtsverletzung nicht zu vertreten hat. Andere Ansprüche des Anbieters bleiben unberührt.
- (4) Der Anbieter ist zur sofortigen Sperre des Speicherplatzes berechtigt, wenn der begründete Verdacht besteht, dass die gespeicherten Daten rechtswidrig sind und/oder Rechte Dritter verletzen. Ein begründeter Verdacht für eine Rechtswidrigkeit und/oder eine Rechtsverletzung liegt insbesondere dann vor, wenn Gerichte, Behörden und/oder sonstige Dritte den Anbieter davon in Kenntnis setzen. Der Anbieter hat den Kunden von der Sperre und dem Grund hierfür unverzüglich zu verständigen. Die Sperre ist aufzuheben, sobald der Verdacht entkräftet ist.
- (5) Schadensersatzansprüche gegen den Anbieter sind unabhängig vom Rechtsgrund ausgeschlossen, es sei denn, der Anbieter, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen haben vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt. Für leichte Fahrlässigkeit haftet der Anbieter nur, wenn eine der vertragswesentlichen Pflichten durch den Anbieter, seine gesetzlichen Vertreter oder leitende Angestellte oder Erfüllungsgehilfen verletzt wurde. Der Anbieter haftet dabei nur für vorhersehbare Schäden, mit deren Entstehung typischerweise gerechnet werden muss. Vertragswesentliche Pflichten sind solche Pflichten, die die Grundlage des Vertrags bilden, die entscheidend für den Abschluss des Vertrags waren und auf deren Erfüllung der Kunde vertrauen darf.
- (6) Der Anbieter haftet unbeschränkt für vorsätzlich oder fahrlässig verursachte Schäden aus der

## **Allgemeine Nutzungs- und Lizenzbedingungen: No-Code Voicebot Plattform\_ SaaS\_Bots4You GmbH**

Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit durch den Anbieter, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen.

- (7) Der Anbieter übernimmt keine Garantien im Zusammenhang mit der Anwendung.
- (8) Kommt es zum Verlust von Inhalten in der Anwendung haftet der Anbieter hierfür nur, wenn der Kunde den ihm durch den Vertrag auferlegten Pflichten im Umgang mit seinen Inhalten in der Anwendung nachgekommen ist und die sich aus dem Vertrag ergebenden Pflichten bezogen auf die Sicherheit dieser Inhalte in der Anwendung von Bots4You schuldhaft verletzt wurden.

### **§ 14 Verjährung von Ansprüchen**

Ansprüche der Parteien gegeneinander aus oder im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendung verjähren innerhalb von zwölf Monaten, beginnend ab dem Zeitpunkt der Verletzung der jeweils haftungsbegründenden Pflicht.

### **§ 15 Laufzeit und Kündigung**

- (1) Die Laufzeit dieses Vertrages sowie die Kündigungsfristen ergeben sich aus der für die vom Kunden gewählten Leistungen maßgeblichen Leistungsbeschreibung und/oder der Bestellung des Kunden (z. B. durch Unterzeichnung eines Angebots oder Abschluss eines elektronischen Bestellvorgangs). Durch ein Upgrade verändert sich die Vertragslaufzeit nicht, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wird.
- (2) Unberührt bleibt das Recht jeder Vertragspartei, den Vertrag aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen. Zur fristlosen Kündigung ist der Anbieter insbesondere berechtigt, wenn der Kunde fällige Zahlungen trotz Mahnung und angemessener Nachfristsetzung nicht leistet oder die vertraglichen Bestimmungen über die Nutzung der SaaS-Dienste erheblich verletzt. Eine fristlose Kündigung setzt in der Regel voraus, dass der andere Teil zuvor in Textform abgemahnt und aufgefordert wird, den vermeintlichen Grund zur fristlosen Kündigung in angemessener Zeit zu beseitigen, es sei denn, eine Abhilfe ist nicht möglich oder der kündigenden Partei nicht zumutbar.
- (3) Jede Kündigung bedarf der Textform.

### **§ 16 Vertraulichkeit und Datenschutz**

- (1) Die Vertragspartner werden wesentliche und nicht allgemein bekannte Angelegenheiten des anderen vertraulich behandeln. Hardware, Software, Modelle, KI-Algorithmen und Unterlagen, die sich die Vertragspartner gegenseitig zur Verfügung stellen, dürfen nur für den vertraglich vorgesehenen Gebrauch eingesetzt werden. Eine darüber hinausgehende Vervielfältigung, Überlassung an Dritte oder Verwendung zur Weiterentwicklung oder Schulung von eigenen KI-Systemen ist nicht gestattet. Dritte sind nicht mit dem Kunden verbundene Unternehmen. Die Vertraulichkeitsvereinbarung ist nachvertraglich auf zwei Jahre befristet.
- (2) Die Vertragspartner haben die zur Erfüllung der Vertragsinhalte überlassenen Unterlagen im jeweils gegenseitigen Interesse sorgfältig aufzubewahren. Diese Unterlagen sind auf Aufforderung bei Vertragsende zu löschen. Ein Zurückbehaltungsrecht an diesen Unterlagen ist ausgeschlossen, es sei denn, der Gegenanspruch ist unbestritten oder rechtskräftig festgestellt.
- (3) Die Vertragspartner sind sich einig, dass sämtliche im Rahmen der Nutzung der Leistungen durch den Kunden Bots4You offengelegten personenbezogenen Daten – soweit und solange Bots4You diese im Auftrag des Kunden verarbeitet – von Bots4You als Auftragsverarbeiter im Sinne von Art. 28 DSGVO für den Auftraggeber verarbeitet werden. Dies bedeutet im Wesentlichen, dass Bots4You diese personenbezogenen Daten nicht zu eigenen Zwecken verwenden darf und diese

## **Allgemeine Nutzungs- und Lizenzbedingungen: No-Code Voicebot Plattform\_ SaaS\_Bots4You GmbH**

mit Beendigung dieser Vereinbarung zu löschen hat. Der Anbieter steht dafür ein, dass diese Löschung möglich ist. Dritte haben auf solche Inhalte nur Zugriff, wenn diese vom Kunden unter Nutzung der hierfür ggf. in der Anwendung bereitgestellten Funktionen geteilt oder sonst Dritten oder allgemein zugänglich gemacht werden.

- (4) Für die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag des Kunden schließen die Parteien einen Auftragsverarbeitungsvertrag gemäß Art. 28 DSGVO für die Anwendung (Anlage 1). Bots4You stellt dem Kunden den Auftragsverarbeitungsvertrag in der jeweils aktuellen Fassung zur Verfügung. Der Auftragsverarbeitungsvertrag ist spätestens vor Beginn der Auftragsverarbeitung in Textform (§ 126b BGB), auch in elektronischer Form, zu schließen und wird mit seinem Abschluss Bestandteil dieses Vertrags.

### **§ 17 Referenznennung**

Der Kunde gewährt dem Anbieter das nicht-exklusive und unentgeltliche Recht, im Rahmen seiner Geschäftstätigkeiten und Marketingmaßnahmen, die Nutzung der bereitgestellten Anwendung und die erbrachten Dienstleistungen zu nutzen und zu bewerben. Dies umfasst die Verwendung des Kundennamens, des Logos sowie aller zugehörigen Medienmaterialien in allen Veröffentlichungsformen. Der Kunde kann diese Genehmigung aus wichtigem Grund jederzeit schriftlich widerrufen. Nach einem Widerruf wird der Anbieter die Verwendung des Materials umgehend einstellen und die Interessen des Kunden berücksichtigen.

### **§ 18 Änderungen des Vertrages**

- (1) Der Anbieter behält sich vor, Änderungen am Vertrag vorzunehmen. Solche Änderungen werden nur wirksam, wenn der Kunde der Änderung nicht innerhalb von einem Monat nach Zugang einer Änderungsmitteilung in Textform widerspricht und der Anbieter den Kunden auf das Widerspruchsrecht und die Frist in der Änderungsmitteilung in Textform hingewiesen hat. Widerspricht der Kunde der Änderung, gilt der Vertrag ohne die Änderungen weiter.
- (2) Änderungen, die sich auf wesentliche Vertragspflichten einer Partei beziehen, sind entgegen dem in Abs. 1 beschriebenen Verfahren zulässig, wenn diese erforderlich sind, weil entweder ein Vorlieferant an den von ihm durch den Anbieter bezogenen Vorleistungen Umstellungen vorgenommen hat, die nicht ohne eine Änderung der wesentlichen Vertragspflichten durch den Anbieter gegenüber dem Kunden abgebildet werden können oder die Anwendung durch den Anbieter ohne die Änderung der wesentlichen Vertragspflichten nicht mehr entsprechend den anerkannten Anforderungen im Datenschutz oder der Informationssicherheit erbracht werden kann.

### **§ 19 Schlussbestimmungen**

- (1) Ausschließlicher, auch internationaler Gerichtsstand für alle sich im Zusammenhang mit dem Vertrag oder der Nutzung der Anwendung unmittelbar oder mittelbar ergebenden Auseinandersetzungen ist Siegen. Der Anbieter ist berechtigt den Kunden auch an seinem allgemeinen Gerichtsstand in Anspruch zu nehmen. Diese Ziffer gilt nicht, wenn die Auseinandersetzung andere als vermögensrechtliche Ansprüche betrifft oder hierfür durch Gesetz ein ausschließlicher Gerichtsstand begründet ist.
- (2) Der Vertrag unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und des Kollisionsrechts; Art. 3 Abs. 3, Abs. 4 Rom-I-VO bleiben unberührt.
- (3) Mündliche Nebenabreden wurden nicht getroffen. Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Textform. Dies gilt auch für eine Aufhebung dieser Formklausel. Der Vorrang individueller Vereinbarungen der Parteien bleibt unberührt.

#### **Allgemeine Nutzungs- und Lizenzbedingungen: No-Code Voicebot Plattform\_ SaaS\_Bots4You GmbH**

- (4) Sollten einzelne oder mehrere Regelungen des Vertrags ganz oder teilweise unwirksam sein, bleiben die übrigen Regelungen hiervon unberührt. Die Parteien verpflichten sich, unwirksame Regelungen durch solche zu ersetzen, die dem von den Parteien bei Abschluss des Vertrags Gewollten wirtschaftlich am nächsten kommen. Entsprechendes gilt bei einer von den Parteien nicht bedachten Lücke in diesem Vertrag.
- (5) Der Kunde ist zur Abtretung von Ansprüchen nur nach vorheriger Zustimmung des Anbieters in Textform berechtigt. Der Anbieter wird die Zustimmung nur aus wichtigem Grund verweigern.
- (6) Die Übertragung des Vertrags durch den Anbieter auf ein mit dem Anbieter gemäß §§ 15 ff. AktG verbundenes Unternehmen ist zulässig. Hierüber wird der Anbieter den Kunden rechtzeitig vorab informieren. Im Übrigen bedarf die Übertragung des Vertrags durch eine Partei der vorherigen Zustimmung der anderen Partei in Textform.