Hinoa - Master Service Agreement (MSA)

Allgemeine Geschäftsbedingungen · Stand: 2. Oktober 2026

§1 Geltungsbereich

Dieses Master Service Agreement (nachfolgend „MSA") gilt für sämtliche Verträge, Leistungen und Angebote der Hinoa GmbH (nachfolgend „Anbieter") im Zusammenhang mit der Bereitstellung und Nutzung der Software-as-a-Service-Lösung „Hinoa" / „Noa" (nachfolgend „Software", „Plattform" oder „Service").

Die Leistungen des Anbieters richten sich ausschließlich an Unternehmer im Sinne des § 14 BGB. Verbraucher im Sinne des § 13 BGB sind keine zulässigen Vertragspartner.

Bei diesem MSA handelt es sich um Allgemeine Geschäftsbedingungen im Sinne der §§ 305 ff. BGB. Entgegenstehende oder von diesem MSA abweichende Bedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, der Anbieter stimmt ihrer Geltung ausdrücklich in Textform zu.

Dieses MSA gilt für alle Rechtsbeziehungen zwischen dem Anbieter und dem Kunden und liegt ab dem ersten Vertragsabschluss automatisch allen weiteren Vertragsabschlüssen in der jeweils aktuellen Fassung zugrunde.

Vertragsrangfolge. Bei Widersprüchen zwischen Vertragsdokumenten gilt folgende Rangfolge: (1) Order Form, (2) Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV), (3) dieses MSA, (4) Leistungsbeschreibung und SLA. Sämtliche kommerziellen Konditionen ergeben sich ausschließlich aus dem Order Form. Im Order Form individuell vereinbarte Abweichungen von diesem MSA, der Leistungsbeschreibung und SLA oder dem AVV haben gemäß § 305b BGB Vorrang; eine Änderung dieser Dokumente ist hierfür nicht erforderlich.

Marktplatzbuchung bei bestehendem Order Form. Bucht der Kunde die Software zusätzlich über den onOffice Marketplace, obwohl zwischen den Parteien ein Order Form besteht oder zustande kommt, dient die Buchung ausschließlich der technischen Freischaltung der Schnittstelle zu onOffice. Preise, Laufzeit, Kündigungsfristen und alle sonstigen Konditionen richten sich allein nach dem Order Form und diesem MSA; abweichende Konditionen der Marketplace-Buchung, einschließlich der dort geltenden Fassung des MSA, werden insoweit nicht Vertragsbestandteil. Über den Marketplace gezahlte Entgelte werden auf die Entgelte aus dem Order Form angerechnet; eine doppelte Berechnung findet nicht statt. Die Kündigung, Abbestellung oder sonstige Beendigung der Marketplace-Buchung beendet das Order Form nicht und lässt die Zahlungspflicht des Kunden unberührt; der Anbieter ist in diesem Fall berechtigt, die Entgelte unmittelbar nach den Zahlungsbedingungen des Order Forms zu berechnen. Endet das Order Form, endet auch die Marketplace-Buchung; der Anbieter ist berechtigt, sie zu beenden. Die Setup-Gebühr und weitere einmalige Entgelte werden stets unmittelbar nach dem Order Form berechnet.

§2 Vertragsgegenstand

Der Anbieter stellt dem Kunden die Software „Hinoa" / „Noa" über das Internet sowie über angebundene Telefonie-Netze zur Verfügung. Die Plattform umfasst insbesondere zentrale Plattform-Funktionen (Nutzerverwaltung, zentrale Konfiguration und Analytics). Optional buchbar und frei kombinierbar sind die Module „Noa Inbound", „Noa Cowork" und „Noa Outbound" sowie zusätzliche Rufnummern. Der konkret geschuldete Funktions- und Leistungsumfang ergibt sich aus der jeweils aktuellen Leistungsbeschreibung und SLA.

Geschuldete Leistung. Hinoa schuldet die fachgerechte technische Bereitstellung und den Betrieb der Plattform sowie der gebuchten Module gemäß Leistungsbeschreibung und SLA. Hinoa schuldet keine Erreichung bestimmter geschäftlicher Ergebnisse des Kunden, insbesondere keine Mindestanzahl an erfolgreich angenommenen Anrufen, qualifizierten Leads, Terminvereinbarungen, Konversionsraten oder vergleichbare Erfolgskennzahlen. Solche Ergebnisse hängen maßgeblich von der vom Kunden eigenverantwortlich vorgenommenen Konfiguration (§5), den vom Kunden bereitgestellten Inhalten sowie von externen Marktbedingungen ab und liegen außerhalb des Verantwortungsbereichs von Hinoa.

Die Betriebsbereitschaft wird bis zum Übergabepunkt geschuldet. „Übergabepunkt" ist bei Telefonie-Nutzung der Übergabepunkt des angebundenen Telekommunikations- bzw. Voice-Gateway-Netzes, an dem der Anbieter den Sprachverkehr erfolgreich ins öffentliche Netz übergibt; bei Web-/ API-Nutzung der Routerausgang des Rechenzentrums bzw. der Cloud- Infrastruktur des Anbieters. Störungen jenseits des Übergabepunkts (z.B. öffentliche Telefon- netze, Internetzugang des Kunden) fallen nicht in den Verantwortungsbereich des Anbieters.

Soweit die Leistungsbeschreibung nichts anderes vorsieht, schuldet der Anbieter eine fachgerechte Ausführung nach Maßgabe des Zeitpunkts der Angebotslegung. Innerhalb des Rahmens der Leistungsbeschreibung hat der Anbieter bei der Ausführung Gestaltungsfreiheit, soweit mehrere fachgerechte Möglichkeiten bestehen.

Der Anbieter darf jederzeit Fehlerbehebungen, Sicherheits- und Kompatibilitäts-Updates durchführen. Planmäßige Wartungsarbeiten sowie deren Berücksichtigung bei der Verfügbarkeit richten sich nach der Leistungsbeschreibung und SLA. Funktions-Upgrades erfolgen mit angemessener Ankündigung. Wesentliche Funktionseinschränkungen werden mindestens vier Wochen vorab angekündigt. Ein Anspruch auf Beibehaltung bestimmter Funktionen oder Oberflächen besteht nicht, soweit Änderungen für den Kunden zumutbar sind. Führt eine angekündigte Einschränkung zu einer wesentlichen Beeinträchtigung des vereinbarten Leistungsumfangs, kann der Kunde den Vertrag innerhalb von vier Wochen nach Zugang der Ankündigung mit Wirkung zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Einschränkung in Textform kündigen.

Zusatzleistungen (Onboarding, Schulung, Datenmigration etc.) sind nur geschuldet, wenn ausdrücklich im Order Form oder einem gesonderten Angebot vereinbart.

Der Anbieter ist berechtigt, bei der Erbringung der Leistungen Komponenten, Schnittstellen, Daten und Produkte Dritter einzusetzen (Fremdleistungen/ Third Party Products). Die vertragliche Verpflichtung des Anbieters besteht insoweit ausschließlich in der fachgerechten Beauftragung, Koordinierung und Bearbeitung, nicht jedoch in der fachgerechten Ausführung der Fremdleistungen selbst. Sub-Auftragsverarbeiter regelt der AVV.

Nutzungskontingente. Im jeweiligen Plan bzw. Modul inkludierte Nutzungseinheiten (z.B. Gespräche oder Gesprächsminuten) gemäß Order Form. Kontingente gelten je Vertragsmonat, unabhängig vom gewählten Zahlungsintervall. Umfang, Übertragbarkeit und Anrechnungsreihenfolge der Kontingente ergeben sich aus dem Order Form. Trifft das Order Form hierzu keine Regelung, gilt: Kontingente sind nicht zwischen Modulen oder Nutzungsrichtungen übertragbar; Nutzungseinheiten werden zunächst auf das Kontingent des betreffenden Moduls bzw. der betreffenden Nutzungsrichtung angerechnet, sodann auf ein etwaiges modul- oder richtungsübergreifendes Kontingent. Abweichende Regelungen im Order Form gehen nach der Rangfolge gemäß §1 vor. Nicht verbrauchte Nutzungseinheiten verfallen am Ende des Vertragsmonats und werden nicht übertragen.

Termine und Fristen. Von Hinoa angegebene Termine oder Fristen sind unverbindlich, soweit diese nicht ausdrücklich in Textform als verbindlich gekennzeichnet sind. Unvorhersehbare oder unabwendbare Ereignisse, insbesondere Säumigkeit des Kunden bei der Erfüllung seiner Mitwirkungspflichten sowie für Hinoa unvorhersehbare Verzögerungen bei Unterauftragnehmern (z.B.

Telefonie- oder KI-Sprachdienstleister), verlängern Fristen bzw. verschieben Termine um die Dauer des Ereignisses zuzüglich der Dauer notwendiger organisatorischer Maßnahmen.

§3 Vertragsabschluss und Laufzeit

Darstellungen der Leistungen des Anbieters auf seiner Webseite, in Preislisten und in vergleichbaren Materialien stellen kein verbindliches Angebot, sondern eine unverbindliche Aufforderung zur Abgabe eines Angebots dar. Ein verbindliches Angebot gibt der Kunde durch seine Bestellung ab – insbesondere durch Unterzeichnung eines Order Forms oder durch Absenden einer Online-Bestellung über die Plattform des Anbieters. Der Vertrag kommt erst durch die ausdrückliche Auftragsbestätigung des Anbieters in Textform oder durch die tatsächliche Bereitstellung des Services zustande. Eine bloße Bestätigung des Zugangs einer Bestellung stellt noch keine Auftragsannahme dar.

Der Vertrag gilt ab dem im Order Form genannten Vertragsbeginn. Vertragsmonat ist der Zeitraum vom Vertragsbeginn bzw. dessen monatlicher Wiederkehr bis zum Vortag der nächsten monatlichen Wiederkehr; fehlt der entsprechende Tag im Folgemonat, endet der Vertragsmonat am letzten Tag dieses Monats.

Probezeit. Eine etwaige Probezeit sowie die während der Probezeit geltenden Kündigungsmodalitäten ergeben sich ausschließlich aus dem Order Form. Die Kündigung bedarf der Textform (E-Mail genügt).

Verlängerung nach Probezeit. Erstlaufzeit, Verlängerungszeiträume und Kündigungsfristen ergeben sich aus dem Order Form. Wird der Vertrag nicht fristgerecht gekündigt, verlängert er sich automatisch um die dort vereinbarte Verlängerungsperiode. Die Kündigung bedarf der Textform (E-Mail genügt).

Modul-Add-ons. Hinzubuchungen von optionalen Modulen (Inbound, Cowork, Outbound), höheren Tarifstufen sowie zusätzlicher Rufnummern gelten ab Tag der Buchung. Sie unterliegen keiner gesonderten Probezeit und werden pro-rata auf den laufenden Abrechnungszeitraum des Hauptvertrages abgerechnet. Sie verlängern sich automatisch gemeinsam mit dem Hauptvertrag und enden zum jeweiligen Vertragsende des Hauptvertrages, sofern nicht gesondert in Textform mit der im Order Form vereinbarten Kündigungsfrist zum jeweiligen Vertragsende gekündigt.

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Einen wichtigen Grund auf Seiten des Anbieters stellen insbesondere dar:

- Verstoß des Kunden gegen Verträge, Richtlinien oder Anweisungen des Anbieters,
- die Überlassung des Services an unbefugte Dritte,
- Verwendung des Services für gesetzeswidrige, illegale oder unerlaubte Zwecke,
- Verursachung von Störungen des Services oder der zugrundeliegenden Infrastruktur,
- Zahlungsverzug trotz Mahnung und angemessener Nachfristsetzung.

Bei Beendigung oder Ablauf des Vertragsverhältnisses wird der Anbieter den Zugang des Kunden zum Service und den damit verbundenen Diensten beenden. Der Kunde kann bis zu 30 Tage nach Vertragsende die Herausgabe seiner Daten in einem gängigen Format verlangen. Nach Ablauf dieser Frist werden die Daten gelöscht, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungs- pflichten entgegenstehen. Daten, die im Rahmen der Leistungserbringung an ein Kunden- system (z.B. CRM) übergeben wurden, verbleiben dort und sind nicht von der Löschung umfasst.

Vorzeitige Beendigung durch den Kunden. Beendet der Kunde den Vertrag vorzeitig, ohne dass ein vom Anbieter zu vertretender Grund vorliegt, bleibt die für die verbleibende Vertragslaufzeit vereinbarte Vergütung geschuldet. Ersparte Aufwendungen des Anbieters werden angerechnet.

§4 Nutzungsrechte

Der Kunde erhält ein einfaches, nicht übertragbares, nicht unterlizenzierbares Nutzungsrecht an der Software während der Vertragslaufzeit.

Dekompilierung, Vervielfältigung oder Offenlegung an Dritte ist untersagt, soweit nicht gesetzlich erlaubt.

Vom Kunden erzeugte Daten bleiben dessen Eigentum; der Anbieter erhält die zur Vertragserfüllung erforderlichen Nutzungsrechte (z.B. Zwischenspeicherung, Vervielfältigung).

Der Kunde darf Zugänge nur intern und durch eigene Mitarbeiter nutzen; eine Weitergabe an sonstige Dritte ist untersagt. Sofern im Order Form ausgewiesen, dürfen auch mit dem Kunden verbundene Unternehmen im Sinne der §§ 15 ff. AktG den Service im dort vereinbarten Umfang nutzen; der Kunde haftet für die Einhaltung dieses MSA durch diese Unternehmen wie für eigenes Verhalten.

Bei individuell für den Kunden erstellten Zusatzfunktionen und Zusatzmodulen erhält der Kunde ein nicht ausschließliches Recht zur Nutzung zum eigenen Gebrauch während der Vertragslaufzeit.

Der Kunde ist in Kenntnis, dass die Leistungen des Anbieters auf Werken oder Leistungen Dritter mit unterschiedlichsten Lizenzbedingungen aufbauen können. Der Kunde hat diese Lizenzbedingungen einzuhalten.

Recht auf das Endprodukt. Der Kunde hat ein Recht auf die Nutzung der Software und der gebuchten Module in der vereinbarten Form. Ein Anspruch auf Erhalt der zur Erstellung und zum Betrieb der Leistungen notwendigen Grundlagen, Arbeitsbehelfe oder Zwischenergebnisse besteht nicht. Dies gilt insb. für interne Prompt- und Workflow-Konfigurationen, Modell- Parameter, interne Audit- und Debug-Logs sowie sonstige technische Artefakte jenseits des regulär verfügbaren Funktionsumfangs. Soweit nicht ausdrücklich vereinbart, ist Hinoa nicht verpflichtet, solche Grundlagen, Arbeitsbehelfe oder Zwischenergebnisse aufzubewahren.

Kontrollrecht. Der Anbieter ist berechtigt, die Einhaltung der Nutzungsbestimmungen durch geeignete technische Maßnahmen zu kontrollieren. Dabei werden nur die zur Kontrolle notwendigen Daten erhoben; der Anbieter ist zur Verschwiegenheit verpflichtet.

§5 Mitwirkungspflichten und Verantwortung des Kunden

Der Kunde stellt eine funktionsfähige Internet- und Telefonverbindung sowie kompatible Endgeräte sicher.

Der Kunde ist alleiniger rechtlicher Betreiber sämtlicher über die Software initiierten Kommunikationsmaßnahmen, insbesondere im Bereich der Telefonie. Er trägt die volle Verantwortung für die Rechtmäßigkeit der über die Plattform durchgeführten Kommunikationsvorgänge und Datenverarbeitungen.

Der Anbieter erbringt keine rechtliche, regulatorische oder inhaltliche Prüfung einzelner Kommunikationsmaßnahmen und übernimmt keine Verantwortung für deren rechtliche Zulässigkeit. Alle Aktivitäten müssen den geltenden Datenschutz-, Wettbewerbs- und Telekommunikationsvorschriften entsprechen sowie etwaigen Informationspflichten gegenüber betroffenen Personen.

Insbesondere ist der Kunde verpflichtet:

- Die KI-Nutzung ausschließlich im Rahmen gewöhnlicher Geschäftstätigkeit und im Einklang mit geltendem Recht einzusetzen.
- Zugangsdaten sicher zu verwahren und Missbrauch oder Sicherheitsvorfälle unverzüglich zu melden.

- Sicherzustellen, dass Anrufer gemäß den Transparenzanforderungen des EU AI Act (Art. 50 Verordnung (EU) 2024/1689) darüber informiert werden, dass sie mit einem KI-System interagieren, sofern dies gesetzlich erforderlich ist.
- Bei sensiblen Prozessen (z.B. Abfrage von Bestelldaten, Zugangsdaten) geeignete Sicherheitsmaßnahmen in den Dialogfluss einzubauen.
- Telefonwerbung über den Service nur durchzuführen, soweit hierfür eine ausreichende Rechtsgrundlage nach § 7 UWG besteht: gegenüber Verbrauchern nur mit vorheriger ausdrücklicher Einwilligung, gegenüber Unternehmern nur bei zumindest mutmaßlicher Einwilligung (§ 7 Abs. 2 Nr. 1 UWG).
- Einwilligungen in Telefonwerbung gemäß § 7a UWG in geeigneter Form zu dokumentieren, ab Erteilung sowie nach jeder Verwendung fünf Jahre aufzubewahren und dem Anbieter auf Anfrage in Textform vorzulegen.
- Bei ausgehender Kommunikation die gesetzlich zulässigen Zeitfenster sowie die Vorgaben gegen unzumutbare Belästigung (insbesondere § 7 UWG) einzuhalten.

Dem Kunden ist bewusst, dass er bei der Nutzung des Services sorgfältig darauf achten muss, welche Informationen er der KI übermittelt.

Eigenverantwortliche Konfiguration. Der Kunde nimmt die inhaltliche und prozessuale Konfiguration des Services, wie bspw. die Begrüßungsformal oder Anweisungen, eigenverantwortlich vor. Der Anbieter prüft solche Konfigurationen weder inhaltlich noch rechtlich; der Kunde ist allein dafür verantwortlich, dass die Konfigurationen und die daraus resultierende Kommunikation mit geltendem Recht im Einklang stehen.

Anbindung von E-Mail-Postfächern. Bindet der Kunde E-Mail-Postfächer oder vergleichbare Kommunikationssysteme an den Service an, sichert er zu, hierzu berechtigt zu sein. Er ist insbesondere dafür verantwortlich, die erforderliche Administrator-Zustimmung im eigenen Microsoft-365- oder vergleichbaren Tenant zu erteilen, bei Postfächern von Beschäftigten die Zulässigkeit der Anbindung sicherzustellen — insbesondere bei erlaubter Privatnutzung im Hinblick auf das Fernmeldegeheimnis — sowie etwaige Mitbestimmungsrechte des Betriebsrats, insbesondere nach § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG, zu beachten und erforderliche Beteiligungsverfahren vor der Anbindung abzuschließen. Der Anbieter prüft diese Voraussetzungen nicht.

Haftung für KI-Inhalte. Der Kunde ist für sämtliche Inhalte, die durch seine Nutzung des Services erzeugt, verbreitet oder verarbeitet werden, allein verantwortlich und haftet in vollem Umfang gegenüber Dritten und dem Anbieter.

Der Kunde haftet für sämtliche Schäden, die durch mangelhafte, verspätete oder unterlassene Mitwirkung entstehen, und insbesondere auch für den dem Anbieter dadurch entstehenden Mehraufwand.

Für die Nutzung der Telefonie-Funktionen gelten ergänzend die Bestimmungen der Telephony und Calling Policy (Anlage A zu diesem MSA).

§6 Vergütung, Abrechnung und Preise

Die Vergütung ergibt sich ausschließlich aus dem Order Form. Alle Preise verstehen sich in Euro netto, zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer.

Einmalige Setup-Gebühr. Mit Vertragsschluss wird eine einmalige Setup-Gebühr in der im Order Form ausgewiesenen Höhe fällig. Die Setup-Gebühr deckt das initiale Einrichten der Plattform, der Telefonie, der Integrationen und der Konfigurationen ab und ist mit der ersten Rechnung nach Vertragsschluss fällig. Sie ist unabhängig von der späteren Nutzung.

Plattformgebühr und optionale Module. Die Vertragsleistung gliedert sich in eine Plattformgebühr sowie optional buchbare Module „Noa Inbound", „Noa Cowork" und „Noa Outbound". Die gebuchten Module und Tarifstufen sowie die jeweils inkludierten Leistungen und Kontingente ergeben sich aus dem Order Form.

Mehrverbrauch. Übersteigt die Nutzung das gebuchte Kontingent, wird der Mehrverbrauch nach den im Order Form ausgewiesenen Konditionen abgerechnet.

Plan-Upgrade. Ein Wechsel in eine höhere Tarifstufe, das Hinzubuchen weiterer Module oder zusätzlicher Rufnummern ist jederzeit möglich; bereits gezahlte Pauschalen werden anteilig berücksichtigt. Hinzubuchungen werden pro-rata auf den laufenden Abrechnungszeitraum des Hauptvertrages abgerechnet (§3).

Plan-Downgrade. Ein Wechsel in eine niedrigere Tarifstufe, die Abbestellung eines optionalen Moduls oder die Reduzierung der Anzahl gebuchter Rufnummern ist im Rahmen der vertraglich vereinbarten Kündigungsfrist und mit Wirkung zum nächsten Vertragsverlängerungstermin möglich.

Verbrauchsmessung und Zählung. Die Zählung und Anrechnung von Nutzungseinheiten (z.B. Gespräche oder Gesprächsminuten) auf die Nutzungskontingente erfolgt nach den im Order Form ausgewiesenen Regeln. Wird nach Gesprächen abgerechnet, ist die Anzahl der Gespräche maßgeblich, nicht deren Dauer: Eine Verbindung wird ab der im Order Form ausgewiesenen Mindestdauer als ein (1) Gespräch angerechnet, unabhängig von ihrer weiteren Dauer; Verbindungen unterhalb dieser Mindestdauer werden nicht angerechnet. Eine zeitanteilige Abrechnung oder Taktung findet insoweit nicht statt. Wird ausnahmsweise nach Gesprächsminuten abgerechnet, gilt die im Order Form ausgewiesene Taktung. Für die Abrechnung sind die Aufzeichnungen der Systeme des Anbieters maßgeblich; dem Kunden bleibt der Nachweis der Unrichtigkeit unbenommen. Internationale Anrufe werden zusätzlich nach den jeweils gültigen Providerkosten abgerechnet.

Fair Use und Gesprächsobergrenze. Gesprächsbasierte Kontingente sind auf die im Order Form ausgewiesene durchschnittliche Gesprächsdauer je Modul und Nutzungsrichtung kalkuliert (Fair-Use-Grenze, gemessen im Monatsdurchschnitt). Überschreitet der Kunde die Fair-Use-Grenze in einem Vertragsmonat, weist der Anbieter ihn hierauf in Textform hin. Überschreitet der Kunde die Fair-Use-Grenze auch in einem darauffolgenden Vertragsmonat, ist der Anbieter berechtigt, sofern im Order Form ein Minutensatz ausgewiesen ist, die Abrechnung für die betroffene Nutzungsrichtung mit Wirkung für die Zukunft auf eine minutengenaue Abrechnung zu diesem Minutensatz umzustellen, oder vom Kunden den Wechsel in einen für das Nutzungsverhalten geeigneten Tarif zu verlangen. Aus technischen und Kapazitätsgründen ist die Dauer eines Einzelgesprächs auf die im Order Form ausgewiesene Höchstdauer begrenzt; bei Erreichen der Höchstdauer wird das Gespräch beendet.

Zahlungsmodus. Abrechnungszeitraum und Zahlungsmodus ergeben sich aus dem Order Form. Hinzugebuchte Module und zusätzliche Rufnummern werden pro-rata auf den laufenden Abrechnungszeitraum des Hauptvertrages abgerechnet und sind unmittelbar nach Buchung im Voraus zu entrichten. Mehrverbrauch wird nachschüssig mit der nächsten regulären Rechnung berechnet.

Rechnungen des Anbieters sind innerhalb des im Order Form genannten Zahlungsziels zur Zahlung fällig. Die Zahlungsweise ergibt sich aus dem Order Form.

SEPA-Basislastschrift. Die Zahlungsweise ergibt sich aus dem Order Form. Ist dort die Zahlung per SEPA-Basislastschrift vereinbart, erfolgt der Einzug der fälligen Beträge aufgrund des vom Kunden erteilten SEPA-Basislastschriftmandats; das Mandat wird im Order Form oder auf dem gesonderten Formular „Hinoa - SEPA-Mandat" erteilt. Die Vorabankündigung (Pre-Notification) erfolgt zusammen mit der jeweiligen Rechnung; die Frist hierfür wird abweichend von der gesetzlichen Frist auf einen Bankarbeitstag vor Belastung verkürzt. Bei Rücklastschriften, die der Kunde zu vertreten hat, kann der Anbieter die hierdurch entstehenden Bankgebühren als Schaden geltend machen.

Zu jeder Vertragsverlängerung ist der Anbieter berechtigt, eine angemessene Preisanpassung vorzunehmen. Änderungen sind dem Kunden in Textform so rechtzeitig anzukündigen, dass ihm nach Zugang der Ankündigung noch mindestens zwei Wochen verbleiben, um den Vertrag innerhalb der im Order Form vereinbarten Kündigungsfrist ordentlich zu kündigen. Wird diese Frist nicht eingehalten, gilt für die betreffende Vertragsperiode der bisherige Preis fort. Bei einer Erhöhung von mehr als 10 % gegenüber der vorangegangenen Vertragsperiode steht dem Kunden zudem ein Sonderkündigungsrecht zum geplanten Verlängerungsbeginn zu; es ist innerhalb von vier Wochen nach Zugang der Ankündigung in Textform auszuüben.

Für den Fall verspäteter Zahlung sind Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe zu entrichten.

Zahlungsverzug. Nach erfolgloser Mahnung unter Setzung einer zumindest siebentägigen Nachfrist ist der Anbieter berechtigt, sämtliche offenen Leistungen sofort fällig zu stellen und die Erbringung noch nicht bezahlter Leistungen bis zur vollständigen Bezahlung aller offenen Forderungen vorübergehend einzustellen. Vor der Einstellung telefoniebezogener Funktionen kündigt der Anbieter diese mindestens fünf Werktage vorher in Textform an, damit der Kunde eingehende Anrufe auf eigene Anschlüsse umleiten kann. Nach einer weiteren erfolglosen Mahnung unter Setzung einer erneuten siebentägigen Nachfrist ist der Anbieter berechtigt, von allen Verträgen zurückzutreten.

Aufrechnung und Zurückbehaltung. Der Kunde ist nicht berechtigt, eigene Forderungen gegen Forderungen des Anbieters aufzurechnen, es sei denn, die Gegenforderung ist unbestritten oder rechtskräftig festgestellt. Ein Zurückbehaltungsrecht zugunsten des Kunden ist ausgeschlossen, soweit es nicht auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

§7 Service-Level und Support

Verfügbarkeitsziele, Supportzeiten, SLA-Gutschriften, Fehlerklassen und Reaktionszeiten ergeben sich aus der jeweils aktuellen Leistungsbeschreibung und SLA.

Weitere Ansprüche wegen Unterschreitung der dort definierten Service-Level sind ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig; Ansprüche nach §9 (Haftung) bleiben unberührt.

Die Kommunikation mit dem Anbieter erfolgt grundsätzlich in Textform per E-Mail an die in der Leistungsbeschreibung und SLA genannte Support-Adresse.

§8 Gewährleistung

Der Kunde hat ein Recht auf Mangelbehebung gemäß dem in der Leistungsbeschreibung und SLA festgelegten Service-Level.

Der Anbieter ist zur Nacherfüllung durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung berechtigt. Im Übrigen stehen dem Kunden die gesetzlichen Mängelrechte, insbesondere Minderung und Rücktritt, nach den gesetzlichen Bestimmungen zu.

Rügeverpflichtung. Der Kunde hat Mängel innerhalb von 14 Tagen ab Erkennbarkeit schriftlich zu rügen. Die Rüge muss den Mangel detailliert und nachvollziehbar beschreiben; bei nicht ständig auftretenden Mängeln sind Zeitpunkt und Rahmenbedingungen des Auftretens anzuführen. Der Kunde hat Hinoa alle zur Untersuchung und Behebung der Mängel erforderlichen Maßnahmen zu ermöglichen. Bei nicht rechtzeitiger oder unvollständiger Rüge kann der Kunde Gewährleistungs- und Schadensersatzansprüche für den betreffenden Mangel nicht geltend machen, soweit dem Anbieter durch die verspätete oder unvollständige Rüge die Feststellung oder Behebung des Mangels erschwert oder unmöglich geworden ist.

Der Anbieter führt regelmäßige Systemsicherungen gemäß den im AVV festgelegten technischen und organisatorischen Maßnahmen durch. Eine darüber hinausgehende Verpflichtung zur Datensicherung

auf Kundenseite besteht nicht; der Kunde ist berechtigt, eigene Sicherungen vorzunehmen. Der Anbieter haftet nicht für den Verlust von Daten des Kunden, soweit der Schaden darauf beruht, dass der Kunde keine angemessenen Datensicherungsmaßnahmen vorgenommen hat.

§9 Haftung

Der Anbieter haftet unbeschränkt für Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit sowie Schäden an Leben, Körper, Gesundheit oder nach dem Produkthaftungsgesetz.

Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet der Anbieter nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten), beschränkt auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden. Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen; zwingende gesetzliche Haftungstatbestände bleiben unberührt.

Vorbehaltlich der vorstehenden Absätze ist die jährliche Gesamthaftung des Anbieters der Höhe nach auf die vom Kunden im jeweiligen Vertragsjahr gezahlten Entgelte beschränkt. Dies gilt auch für Freistellungs- und Verteidigungspflichten des Anbieters nach diesem §9, einschließlich der Schutzrechtsfreistellung.

KI-Ergebnisse. Die vom Anbieter bereitgestellten KI-gestützten Inhalte, Transkripte, Analysen und Ergebnisse stellen keine rechtliche, geschäftliche oder sonstige Beratung dar und ersetzen keine menschliche Prüfung oder Entscheidung. Der Anbieter übernimmt insbesondere keine Gewähr für die rechtliche Zulässigkeit, Vollständigkeit oder Richtigkeit der KI-Ergebnisse. Die Nutzung erfolgt auf eigenes Risiko des Kunden.

Haftung bei Fremdleistungen. Jene Dritten, welche vereinbarte Fremdleistungen erbringen, sind keine Erfüllungsgehilfen des Anbieters. Für Fremdleistungen ist die verschuldensabhängige Haftung auf das Auswahlverschulden reduziert und verschuldensunabhängige Haftung ausgeschlossen. Für Drittanbieter-Netze/Telefonie und die Internetverbindung des Kunden wird keine Haftung übernommen.

Schutzrechtsfreistellung durch den Anbieter. Werden gegen den Kunden Ansprüche Dritter erhoben, weil die vertragsgemäße Nutzung des Services Schutzrechte Dritter verletzt, verteidigt der Anbieter den Kunden auf eigene Kosten, sofern der Kunde den Anbieter unverzüglich in Textform informiert, ihm die Führung der Verteidigung überlässt und ihn angemessen unterstützt. Der Anbieter trägt die dem Kunden rechtskräftig auferlegten Kosten und Schadensersatzsummen sowie von ihm genehmigte Vergleichsbeträge. Der Anbieter ist berechtigt, den Service nach eigener Wahl zu ändern oder zu ersetzen, sodass keine Schutzrechtsverletzung mehr vorliegt. Ist beides mit angemessenem Aufwand nicht möglich, kann jede Partei den Vertrag kündigen; der Anbieter erstattet in diesem Fall vorausbezahlte Entgelte für den nicht genutzten Zeitraum. Die Verpflichtung entfällt, soweit der Anspruch auf vom Kunden bereitgestellten Inhalten oder Konfigurationen, einer vertragswidrigen Nutzung oder einer vom Kunden veranlassten Änderung beruht.

Freistellung. Der Kunde stellt den Anbieter von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die auf einer vom Kunden zu vertretenden Verletzung seiner Pflichten aus §5 oder aus der Anlage A (Telephony und Calling Policy) beruhen, insbesondere aufgrund:

- fehlender oder unwirksamer Einwilligungen,
- Verstößen gegen Datenschutz-, Wettbewerbs-, Telekommunikations- oder sonstige Marktverhaltensvorschriften,
- der inhaltlichen Gestaltung oder Zielrichtung von Kommunikationsmaßnahmen.

Die Freistellung umfasst auch die angemessenen Kosten der Rechtsverteidigung. Dies gilt nicht, soweit der Anspruch auf einem vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Verstoß des Anbieters beruht.

Aussetzung bei Rechtsverletzungsmeldungen. Erhält Hinoa eine begründete Mitteilung, dass durch den Kunden bereitgestellte Inhalte, Konfigurationen oder Daten Rechte Dritter — insb. geistige Eigentumsrechte, Persönlichkeitsrechte oder datenschutzrechtliche Vorgaben — verletzen, ist Hinoa berechtigt, den betroffenen Account, die betroffene Telefonnummer oder die betroffene Konfiguration vorübergehend auszusetzen und angemessene Maßnahmen zu ergreifen. Hinoa wird den Kunden — soweit zumutbar — vorab informieren und ihm Gelegenheit zur Stellungnahme oder Abhilfe geben. Der Kunde hält Hinoa hinsichtlich solcher Inhalte, Konfigurationen oder Daten von Ansprüchen Dritter schad- und klaglos.

Nachfrist. Vor Geltendmachung von Ansprüchen hat der Kunde dem Anbieter eine angemessene, zumindest aber vierzehntägige Nachfrist zur Nachbesserung zu gewähren. Dies gilt auch für die Auflösung des Vertrages aus wichtigem Grund, soweit gesetzlich zulässig und dem Kunden eine vorherige Abmahnung zumutbar ist.

Schutzwirkung zugunsten Dritter. Dieser Vertrag entfaltet keine Schutzwirkung zugunsten Dritter.

Verjährung. Ansprüche des Kunden gegen den Anbieter verjähren innerhalb von zwölf Monaten ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Dies gilt nicht für Ansprüche wegen Vorsatzes oder grober Fahrlässigkeit, für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz sowie in sonstigen Fällen, in denen eine Verkürzung der Verjährung gesetzlich unzulässig ist; insoweit gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen.

§10 Datenschutz und Auftragsverarbeitung

Die Parteien haben einen separaten Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) nach Art. 28 DSGVO abgeschlossen. Die Datenverarbeitung erfolgt ausschließlich nach Maßgabe des AVV; dieser hat insoweit Vorrang vor diesem MSA.

§11 Hilfsmaterialien und Vorlagen

Der Anbieter kann dem Kunden – insbesondere zur Erleichterung des Onboardings – unverbindliche Hilfsmaterialien zur Verfügung stellen. Dazu gehören insbesondere Textbausteine und Vorlagen für die Datenschutzerklärung des Kunden, Checklisten, Konfigurationsempfehlungen sowie sonstige Informationsmaterialien.

Solche Hilfsmaterialien sind ausdrücklich nur als unverbindliche Orientierungshilfen zu verstehen und stellen weder eine Rechts- oder Steuerberatung noch eine sonstige verbindliche Dienstleistung dar. Sie ersetzen insbesondere nicht die anwaltliche oder fachkundige Prüfung im Einzelfall.

Der Kunde bleibt allein verantwortlich für die Rechtskonformität seiner eigenen Dokumente, Erklärungen und Konfigurationen. Der Anbieter übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit, Vollständigkeit, Aktualität oder Anwendbarkeit der bereitgestellten Hilfsmaterialien im konkreten Einzelfall des Kunden.

Eine Haftung des Anbieters für Schäden, die dem Kunden oder Dritten aus der Nutzung solcher Hilfsmaterialien entstehen, ist im Rahmen der gesetzlichen Grenzen ausgeschlossen; §9 (Haftung) gilt entsprechend.

§12 Vertraulichkeit, Geheimhaltung und Abwerbeverbot

Beide Parteien verpflichten sich zur Vertraulichkeit über nicht-öffentliche Informationen für die Dauer der Zusammenarbeit und drei Jahre darüber hinaus; für Geschäftsgeheimnisse im Sinne des GeschGehG solange, wie diese Geschäftsgeheimnisse sind.

Die Vertraulichkeitspflicht gilt nicht für Informationen, die allgemein bekannt sind oder ohne Verletzung dieser Vereinbarung allgemein bekannt werden, die der empfangenden Partei bereits zuvor rechtmäßig und ohne Vertraulichkeitsbindung bekannt waren, die von der empfangenden Partei unabhängig und ohne Nutzung vertraulicher Informationen entwickelt wurden, oder die aufgrund gesetzlicher Verpflichtung oder behördlicher oder gerichtlicher Anordnung offenzulegen sind. Im Fall einer Offenlegungspflicht informiert die verpflichtete Partei die andere Partei vorab, soweit rechtlich zulässig, und beschränkt die Offenlegung auf das erforderliche Maß.

Als Geschäftsgeheimnis gelten insbesondere die vom Anbieter verfolgten Geschäftsideen und Geschäftsstrategien, die Details der zwischen den Vertragsparteien abgeschlossenen Verträge, bei den Services des Anbieters insbesondere deren Architektur, Sourcecode und sicherheitsrelevante Daten.

Der Kunde ist verpflichtet, die Geheimhaltung durch technische und organisatorische Maßnahmen sicherzustellen und zu verhindern, dass Geschäftsgeheimnisse unbefugt erworben, genutzt oder offengelegt werden.

Abwerbeverbot. Der Kunde verpflichtet sich, während der Vertragslaufzeit und für einen Zeitraum von zwölf Monaten nach Vertragsende keine Mitarbeiter des Anbieters abzuwerben oder zur Kündigung zu veranlassen. Weitergehende gesetzliche Schadensersatzansprüche des Anbieters bleiben unberührt.

§13 Open-Source und Drittanbieter

Der Anbieter darf Dritt- und Open-Source-Software einsetzen (z.B. Telefonie, STT/TTS, Hosting). Lizenzbedingungen werden eingehalten und ggf. dokumentiert. Sub-Auftragsverarbeiter regelt der AVV.

§14 Datenherausgabe und Portabilität (Data Act)

Während der Laufzeit kann der Kunde Daten exportieren. Nach Vertragsende gelten die Regelungen des AVV. Der Anbieter unterstützt Datenexport, Portabilität und Interoperabilität nach Maßgabe der jeweils anwendbaren gesetzlichen Vorgaben (insb. Verordnung (EU) 2023/2854 – Data Act).

§15 Rechte an Ergebnissen und kundenspezifischen Anpassungen

Rechte an der Standardsoftware und allgemeinen Weiterentwicklungen verbleiben beim Anbieter.

Feedback darf der Anbieter unentgeltlich, zeitlich und räumlich unbeschränkt zur Produktverbesserung verwenden; Rechte Dritter bleiben unberührt.

Sofern der Kunde eigene Inhalte, Daten oder Prompts beisteuert, behält er daran seine Rechte; der Anbieter erhält daran ein nicht ausschließliches Nutzungsrecht, soweit dies zur Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen erforderlich ist.

Ergebnisse für den Kunden. Die im Rahmen der Leistungserbringung für den Kunden erzeugten Ergebnisse, insbesondere Transkripte, Gesprächszusammenfassungen, Notizen, Aufgaben und Auswertungen, stehen dem Kunden zu. Der Anbieter erhält daran nur die zur Erbringung der vereinbarten Leistungen erforderlichen Nutzungsrechte.

Kein Modelltraining. Der Anbieter nutzt Inhalte, Daten und Gesprächsinhalte des Kunden nicht zum Training oder zur Weiterentwicklung eigener oder fremder KI-Modelle. Eine abweichende Nutzung setzt eine gesonderte Einwilligung des Kunden in Textform voraus. Unterauftragsverarbeiter setzt der Anbieter so ein, dass eine Trainingsnutzung ausgeschlossen ist, soweit der jeweilige Anbieter dies

unterstützt; Einzelheiten ergeben sich aus dem AVV. Aggregierte, anonymisierte Nutzungsstatistiken ohne Personenbezug bleiben hiervon unberührt.

§16 Referenz

Der Anbieter darf Namen und Logo des Kunden nur mit Zustimmung des Kunden als Referenz in eigenen Werbemitteln verwenden; die Zustimmung kann im Order Form erteilt werden. Die Zustimmung kann jederzeit widerrufen werden.

§17 Änderungen des Vertrags

Der Anbieter kann dieses MSA und die mitgeltenden Dokumente (insb. Leistungsbeschreibung und SLA) aus sachlichem Grund mit sechs Wochen Frist ändern. Der Kunde kann der Änderung binnen vier Wochen widersprechen; andernfalls gilt die Zustimmung als erteilt, sofern der Kunde auf diese Rechtsfolge bei Änderungsmitteilung ausdrücklich hingewiesen wurde.

Änderungen sind nur zulässig aufgrund: (a) gesetzlicher oder behördlicher Vorgaben, (b) Sicherheits- oder Funktionsanpassungen, (c) Änderungen technischer Rahmenbedingungen oder Drittanbieter, (d) Erweiterungen oder Weiterentwicklungen der Software ohne wesentliche Nachteile für den Kunden.

Bei wesentlichen Nachteilen steht dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht zu.

§18 Höhere Gewalt

Keine Haftung für Ereignisse außerhalb zumutbarer Kontrolle (z.B. Krieg, Naturkatastrophen, großflächige Cloud- oder Netzausfälle außerhalb des Einflussbereichs des Anbieters), sofern die jeweils andere Partei unverzüglich informiert wird. Fristen und Termine verlängern sich um die Dauer des Ereignisses.

§19 Schlussbestimmungen

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

Gerichtsstand: Für alle Streitigkeiten zwischen den Parteien wird das sachlich zuständige Gericht in Berlin vereinbart, soweit zulässig.

Sollten einzelne Bestimmungen dieses MSA unwirksam sein, so ist die unwirksame Bestimmung durch eine wirksame Bestimmung, die dem wirtschaftlichen Sinn und Zweck am nächsten kommt, zu ersetzen. Die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen bleibt unberührt.

Abtretung und Rechtsnachfolge. Der Kunde kann Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur mit vorheriger Zustimmung des Anbieters auf Dritte übertragen; die Zustimmung darf nicht ohne sachlichen Grund verweigert werden. Eine Übertragung auf mit dem Kunden verbundene Unternehmen oder im Wege der Gesamtrechtsnachfolge ist ohne Zustimmung zulässig, sofern der Anbieter unverzüglich in Textform informiert wird. Der Anbieter darf diesen Vertrag im Rahmen einer Umstrukturierung oder der Veräußerung seines Geschäftsbetriebs auf einen Rechtsnachfolger übertragen.

Vertragssprache. Vertragssprache ist Deutsch. Bei Abweichungen zwischen Sprachfassungen ist die deutsche Fassung maßgeblich.

Alle Formen von Zusatzvereinbarungen bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Textform.

Dieses MSA gilt ab dem 2. Oktober 2026.

§20 Geltung und Unterzeichnung

Dieses MSA wird mit Annahme des Order Forms Vertragsbestandteil und bedarf keiner gesonderten Unterzeichnung; maßgeblich ist die bei Vertragsschluss veröffentlichte Fassung. Eine gesonderte Unterzeichnung erfolgt, wenn eine Partei dies ausdrücklich verlangt; in diesem Fall gilt die unterzeichnete Fassung. Die kommerziellen Konditionen ergeben sich ausschließlich aus dem Order Form; Abweichungen von diesem MSA, der Leistungsbeschreibung und SLA oder dem AVV werden ausschließlich im Order Form vereinbart. Gleiches gilt für den Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) sowie die Leistungsbeschreibung und SLA. Alle drei Dokumente sind in der im Order Form angegebenen Fassung veröffentlicht, dort auch in ihren früheren Fassungen abrufbar, und werden dem Kunden auf Anfrage in Textform übermittelt.

Dieses MSA kann elektronisch unterzeichnet werden. Elektronisch übermittelte oder unterzeichnete Ausfertigungen gelten als Originale, soweit gesetzlich zulässig.

Für den Anbieter (Hinoa GmbH)	**Für den Kunden**
Ort, Datum: Name, Funktion: Unterschrift:	Ort, Datum: Name, Funktion: Unterschrift:

Anlage A – Telephony und Calling Policy

- Rufnummern werden korrekt angezeigt (keine Nummernmanipulation).
- Kommunikation muss sachlich, respektvoll und rechtskonform erfolgen.
- Telefonwerbung nur mit ausreichender Rechtsgrundlage nach § 7 UWG: gegenüber Verbrauchern nur mit vorheriger ausdrücklicher Einwilligung, gegenüber Unternehmern nur bei zumindest mutmaßlicher Einwilligung (§ 7 Abs. 2 Nr. 1 UWG). Die Dokumentation nach § 7a UWG obliegt dem Kunden.
- Ausgehende Anrufe dürfen nur innerhalb der gesetzlich zulässigen Zeitfenster und nur an Empfänger erfolgen, für die eine ausreichende Rechtsgrundlage (insb. § 7 UWG) besteht.
- Selbstbezeichnung und Begrüßungsskript des KI-Assistenten werden vom Kunden konfiguriert. Der Kunde stellt sicher, dass eine Kennzeichnung als KI-System dort umgesetzt ist, wo dies gesetzlich erforderlich ist.
- Audioaufnahmen werden nur erstellt, sofern und soweit dies vom Kunden ausdrücklich konfiguriert und rechtlich zulässig ist; andernfalls erfolgt keine Speicherung von Audioinhalten.
- Transkriptionen und KI-Generierungen können Fehler enthalten; der Kunde muss Inhalte vor Nutzung für geschäftskritische Zwecke prüfen.
- Alle Datenverarbeitungen erfolgen gemäß DSGVO und AVV.

- Bei Verdacht auf rechtswidrige Nutzung oder Sicherheitsrisiken darf der Anbieter den Dienst vorübergehend sperren oder kündigen; der Anbieter wird den Kunden – soweit zumutbar – vorab informieren und ihm Gelegenheit zur Abhilfe geben.
- Wird dem Kunden eine Telefonnummer bereitgestellt, darf diese ausschließlich für eingehende (Inbound-)Anrufe genutzt werden. Ausgehende Anrufe sind nur zulässig, wenn zuvor die hierfür notwendigen Daten an den Anbieter übermittelt und die Rufnummer entsprechend registriert wurde.