HiNoa - Master Service Agreement (onOffice Marketplace)

Allgemeine Geschäftsbedingungen für den Vertrieb über den onOffice Marketplace · Stand: 23. August 2026

Diese Fassung gilt ausschließlich für Verträge, die über den onOffice Marketplace zustande kommen. Für alle übrigen Verträge gilt das Master Service Agreement in der Fassung für den Direktvertrieb.

§1 Geltungsbereich, Vertragsschluss und Rangfolge

(1) Dieses Master Service Agreement (nachfolgend „MSA“) gilt für die Bereitstellung und Nutzung der Software-as-a-Service-Lösung „HiNoa“ / „Noa“ (nachfolgend „Software“, „Plattform“ oder „Service“), soweit der Vertrag über den onOffice Marketplace gebucht wird.

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

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

(4) Vertragspartner. Der Vertrag über die Nutzung der Software kommt ausschließlich zwischen dem Anbieter und dem Kunden zustande. Die onOffice GmbH stellt mit dem Marketplace lediglich den Buchungs- und Zahlungskanal bereit; sie wird nicht Vertragspartei dieses Vertrags. Für die Nutzung des Marketplace selbst gelten die Bedingungen der onOffice GmbH; sie bleiben von diesem MSA unberührt.

(5) Vertragsschluss. Mit der Buchung im Marketplace gibt der Kunde ein verbindliches Angebot ab. Der Vertrag kommt mit der Bestätigung des Anbieters in Textform oder mit der tatsächlichen Bereitstellung des Services zustande. Eine bloße Bestätigung des Buchungseingangs durch den Marketplace stellt keine Auftragsannahme dar.

(6) Vertragsgrundlagen und Rangfolge. Bei Widersprüchen gilt folgende Rangfolge:

Rang	Dokument
1	Die im onOffice Marketplace bestätigte Bestellung
2	Auftragsverarbeitungsvertrag („AVV“)
3	Dieses MSA (onOffice Marketplace)
4	Leistungsbeschreibung & Service Level Agreement („SLA“)

Maßgeblich ist jeweils die bei Vertragsschluss veröffentlichte Fassung, abrufbar unter hinoa.de/rechtliches; frühere Fassungen bleiben dort abrufbar. Ein gesondertes Bestellformular (Order Form) wird in diesem Vertriebskanal nicht verwendet; die dort sonst geregelten Bedingungen ergeben sich aus diesem MSA und aus dem Angebot im Marketplace.

(7) Verweise auf das Order Form. AVV sowie Leistungsbeschreibung & SLA sind für den Direktvertrieb und den Vertrieb über den Marketplace gleichermaßen verfasst und verweisen an mehreren Stellen auf ein Order Form. Soweit sie dies tun, treten in diesem Vertriebskanal an dessen Stelle die im onOffice Marketplace bestätigte Bestellung und dieses MSA. Insbesondere gilt:

- Der AVV tritt mit der Bestellung im Marketplace in Kraft und wird mit dieser Vertragsbestandteil; einer gesonderten Unterzeichnung bedarf es nicht.
- Weisungsbefugt im Sinne des AVV ist die bei der Bestellung angegebene Kontaktperson des Kunden sowie jede von ihr hierzu benannte Person.
- Gebuchte Module, Nutzerzahl, Kontingente, Mindestdauer für die Zählung, Fair-Use-Werte, Höchstdauer und die Bemessungsgrundlage der SLA-Gutschriften ergeben sich aus der Bestellung und aus den §§2 bis 6 dieses MSA.
- Die Rangfolge richtet sich ausschließlich nach der Tabelle in Absatz 6; eine im AVV oder in der Leistungsbeschreibung genannte abweichende Rangfolge findet in diesem Vertriebskanal keine Anwendung.

§2 Vertragsgegenstand

(1) Über den onOffice Marketplace wird ausschließlich das Modul „Noa Cowork“ angeboten. Die Module „Noa Inbound“ und „Noa Outbound“ sowie zusätzliche Rufnummern werden in diesem Vertriebskanal nicht vertrieben; ihre Buchung setzt einen Direktvertrag mit dem Anbieter voraus.

(2) Eine gesonderte Plattformgebühr fällt nicht an. Die zentralen Plattform-Funktionen sind nicht Bestandteil des Marketplace-Angebots; bereitgestellt werden die zur Nutzung von Noa Cowork erforderlichen Funktionen.

(3) Der geschuldete Funktions- und Leistungsumfang ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung und SLA, soweit sie Noa Cowork betrifft.

(4) Geschuldete Leistung. Der Anbieter schuldet die fachgerechte technische Bereitstellung und den Betrieb des gebuchten Moduls. Er schuldet keine Erreichung bestimmter geschäftlicher Ergebnisse des Kunden. Die Betriebsbereitschaft wird bis zum Übergabepunkt geschuldet; Störungen jenseits des Übergabepunkts, insbesondere in öffentlichen Telefonnetzen und im Internetzugang des Kunden, fallen nicht in den Verantwortungsbereich des Anbieters.

(5) Der Anbieter darf jederzeit Fehlerbehebungen, Sicherheits- und Kompatibilitäts-Updates durchführen. Planmäßige Wartungsarbeiten 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 besteht nicht, soweit Änderungen für den Kunden zumutbar sind.

(6) Fremdleistungen. Der Anbieter ist berechtigt, bei der Erbringung der Leistungen Komponenten, Schnittstellen, Daten und Produkte Dritter einzusetzen, einschließlich Open-Source-Software. Seine vertragliche Verpflichtung besteht insoweit in der fachgerechten Beauftragung, Koordinierung und Bearbeitung, nicht in der fachgerechten Ausführung der Fremdleistungen selbst. Lizenzbedingungen Dritter werden eingehalten; Sub-Auftragsverarbeiter regelt der AVV.

(7) Termine und Fristen. Angegebene Termine oder Fristen sind unverbindlich, soweit sie nicht ausdrücklich in Textform als verbindlich gekennzeichnet sind. Unvorhersehbare oder unabwendbare Ereignisse, insbesondere Säumigkeit des Kunden bei der Erfüllung seiner Mitwirkungspflichten sowie unvorhersehbare Verzögerungen bei Unterauftragnehmern, verlängern Fristen um die Dauer des Ereignisses zuzüglich der Dauer notwendiger organisatorischer Maßnahmen.

§3 Nutzerplätze und Kontingente

(1) Noa Cowork wird je Nutzerplatz gebucht. Anzahl der Nutzerplätze, Preis je Nutzerplatz und das enthaltene Gesprächskontingent ergeben sich aus dem Angebot im Marketplace und der dortigen Buchung.

(2) Das Gesprächskontingent wird je Nutzer bemessen, gilt aber gemeinsam für alle Nutzer eines Kontos. Eine Deckelung je einzelnem Nutzer erfolgt nicht.

(3) Kontingente gelten je Vertragsmonat. Nicht verbrauchte Gespräche verfallen am Ende des Vertragsmonats und werden nicht übertragen.

(4) Zusätzliche Nutzerplätze kann der Kunde jederzeit selbst im Noa-Admin hinzubuchen; sie erhöhen das Gesprächskontingent entsprechend und werden ab Aktivierung anteilig berechnet und laufen gemeinsam mit dem Hauptvertrag. Hinzubuchungen begründen keine neue Vertragslaufzeit. Eine Reduzierung der Anzahl der Nutzerplätze wird zum Ende der laufenden Vertragslaufzeit wirksam.

§4 Zählung, Anrechnung und Nutzungsgrenzen

(1) Abrechnungseinheit ist das Gespräch, nicht die Gesprächsminute. Als Gespräch zählt jede Verbindung ab einer Dauer von fünfzehn (15) Sekunden; kürzere Verbindungen werden nicht angerechnet. Eine Verbindung wird unabhängig von ihrer weiteren Dauer als ein (1) Gespräch angerechnet; eine zeitanteilige Abrechnung oder Taktung findet nicht statt.

(2) Gespräche werden zunächst auf das enthaltene Kontingent angerechnet. Nach dessen vollständigem Verbrauch erfolgt die automatische Nachbuchung nach §5.

(3) Fair Use. Das Kontingent ist auf eine durchschnittliche Gesprächsdauer von 180 Sekunden je Gespräch kalkuliert, gemessen im Monatsdurchschnitt. Überschreitet der Kunde diesen Wert in einem Vertragsmonat, weist der Anbieter ihn hierauf in Textform hin. Überschreitet er ihn auch in einem darauffolgenden Vertragsmonat, ist der Anbieter berechtigt, vom Kunden den Wechsel in ein für sein Nutzungsverhalten geeignetes Angebot zu verlangen.

(4) Aus technischen und Kapazitätsgründen ist die Dauer eines Einzelgesprächs auf fünfzehn (15) Minuten begrenzt; bei Erreichen dieser Dauer wird das Gespräch beendet.

(5) Der Anbieter weist den Kunden auf das Erreichen von 90 % des Kontingents hin, soweit die Plattform diese Funktion bereitstellt. Der Verbrauch ist jederzeit im Noa-Admin einsehbar.

(6) Für die Abrechnung sind die Aufzeichnungen der Systeme des Anbieters maßgeblich; dem Kunden bleibt der Nachweis der Unrichtigkeit unbenommen. Internationale Gespräche werden zusätzlich nach den jeweils geltenden Providerkosten berechnet.

§5 Automatische Nachbuchung

(1) Wird das enthaltene Kontingent innerhalb eines Vertragsmonats ausgeschöpft, wird automatisch ein Gesprächspaket in dem im Marketplace ausgewiesenen Umfang und zu dem dort ausgewiesenen Preis auf Kontoebene nachgebucht, damit Gespräche weiterlaufen können. Umfang und Preis der Nachbuchung bleiben für die Dauer der laufenden Vertragsperiode unverändert. Reicht das Gesprächspaket erneut nicht aus, wird ein weiteres Paket desselben Umfangs gebucht.

(2) Die automatische Nachbuchung ist standardmäßig aktiviert. Der Kunde kann sie im Noa-Admin jederzeit deaktivieren und dort eine Höchstzahl automatischer Nachbuchungen je Vertragsmonat festlegen; legt er keine Höchstzahl fest, erfolgen Nachbuchungen ohne zahlenmäßige Begrenzung.

(3) Ist die automatische Nachbuchung deaktiviert oder die festgelegte Höchstzahl erreicht, erfolgen keine weiteren Nachbuchungen; weitere Gespräche laufen erst nach manueller Hinzubuchung oder ab dem nächsten Vertragsmonat weiter.

(4) Nachgebuchte Gesprächspakete werden nachschüssig abgerechnet.

§6 Vergütung und Zahlung

(1) Die Vergütung ergibt sich aus dem Angebot im Marketplace zum Zeitpunkt der Buchung. Alle Preise verstehen sich in Euro netto, zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer.

(2) Der Preis je Nutzerplatz richtet sich nach der Gesamtzahl der gebuchten Nutzerplätze; die jeweils geltende Staffel ergibt sich aus dem Angebot im Marketplace. Wird durch eine Erhöhung der Nutzerzahl eine andere Staffel erreicht, gilt der Preis dieser Staffel ab dem Zeitpunkt der Erhöhung für alle Nutzerplätze. Die bei Bestellung geltenden Staffelpreise bleiben für die Dauer der laufenden Vertragsperiode unverändert; Preisanpassungen richten sich ausschließlich nach Absatz 6.

(3) Eine Setup-Gebühr fällt in diesem Vertriebskanal nicht an.

(4) Rechnungsstellung. Die Rechnungen stellt der Anbieter aus. Sie werden dem Kunden elektronisch an die bei der Bestellung angegebene E-Mail-Adresse übermittelt oder im Marketplace bereitgestellt. Die Rechnung weist die gesetzliche Umsatzsteuer gesondert aus.

(5) Zahlung. Der Einzug der Entgelte erfolgt über den Zahlungsdienstleister des onOffice Marketplace nach den dort geltenden Bedingungen und den vom Kunden dort hinterlegten Zahlungsdaten. Zahlungen des Kunden über den Marketplace wirken gegenüber dem Anbieter schuldbefreiend; einer gesonderten Zahlung auf die Rechnung des Anbieters bedarf es nicht. Ein SEPA-Lastschriftmandat gegenüber dem Anbieter wird nicht erteilt.

(6) Preisanpassung. Zu jeder Vertragsverlängerung ist der Anbieter berechtigt, eine angemessene Preisanpassung vorzunehmen. Änderungen sind dem Kunden in Textform oder über den Marketplace so rechtzeitig anzukündigen, dass ihm nach Zugang der Ankündigung noch mindestens zwei Wochen verbleiben, um den Vertrag innerhalb der Frist nach §7 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 auszuüben.

(7) Zahlungsverzug. Teilt die onOffice GmbH dem Anbieter mit, dass eine über den Marketplace fällige Zahlung endgültig nicht eingezogen werden konnte, oder bleibt eine solche Zahlung aus, ist der Anbieter nach erfolgloser Mahnung unter Setzung einer angemessenen Nachfrist berechtigt, die Bereitstellung des Services bis zur vollständigen Zahlung vorübergehend einzustellen. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

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

§7 Laufzeit und Kündigung

(1) Die Erstlaufzeit beginnt mit dem in der Bestellung genannten Datum der ersten Zahlung. Ein Vertragsmonat beginnt am Tag des Vertragsbeginns bzw. an dessen monatlicher Wiederkehr und endet am Vortag der nächsten monatlichen Wiederkehr; fehlt der entsprechende Tag im Folgemonat, endet der Vertragsmonat am letzten Tag dieses Monats.

(2) Erstlaufzeit. Die Erstlaufzeit beträgt zwölf (12) Monate. Sie wird im Angebot des Marketplace ausgewiesen.

(3) Probezeit. Eine Probezeit besteht in diesem Vertriebskanal nicht.

(4) Verlängerung. Wird der Vertrag nicht spätestens drei (3) Monate vor Ablauf der jeweiligen Vertragslaufzeit gekündigt, verlängert er sich automatisch jeweils um weitere zwölf (12) Monate.

(5) Form der Kündigung. Die Kündigung kann über den Marketplace oder in Textform gegenüber dem Anbieter erklärt werden. Eine Abbestellung über den Marketplace gilt als Kündigung zum nächstzulässigen Termin nach Absatz 4.

(6) Vorzeitige Beendigung. Endet die Bereitstellung über den Marketplace vor Ablauf der Vertragslaufzeit, ohne dass ein vom Anbieter zu vertretender Grund vorliegt, bleibt die für die verbleibende Vertragslaufzeit vereinbarte Vergütung geschuldet. Ersparte Aufwendungen des Anbieters werden angerechnet.

(7) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Einen wichtigen Grund auf Seiten des Anbieters stellen insbesondere dar: Verstoß des Kunden gegen diesen Vertrag, die Überlassung des Services an unbefugte Dritte, die Nutzung für gesetzeswidrige Zwecke sowie die Verursachung von Störungen des Services oder der zugrundeliegenden Infrastruktur.

(8) Bei Beendigung endet der Zugang des Kunden zum Service. 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, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen. Daten, die im Rahmen der Leistungserbringung an ein Kundensystem übergeben wurden, verbleiben dort.

(9) Wegfall des Marketplace-Zugangs. Endet die Nutzung des onOffice Marketplace durch den Kunden oder die Zusammenarbeit zwischen dem Anbieter und der onOffice GmbH, bleibt dieser Vertrag unberührt. Der Anbieter stellt in diesem Fall auf direkte Rechnungsstellung um und teilt dem Kunden die geänderten Zahlungsmodalitäten in Textform mit.

§8 Nutzungsrechte

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

(2) Dekompilierung, Vervielfältigung oder Offenlegung an Dritte ist untersagt, soweit nicht gesetzlich erlaubt. Der Kunde darf Zugänge nur intern und durch eigene Mitarbeiter nutzen.

(3) Vom Kunden erzeugte Daten bleiben dessen Eigentum; der Anbieter erhält die zur Vertragserfüllung erforderlichen Nutzungsrechte.

(4) Ein Anspruch auf Erhalt der zur Erstellung und zum Betrieb der Leistungen notwendigen Grundlagen besteht nicht; dies gilt insbesondere für interne Prompt- und Workflow-Konfigurationen, Modell-Parameter sowie Audit- und Debug-Logs.

(5) Kein Modelltraining. Der Anbieter nutzt Inhalte, Daten und Gesprächsinhalte des Kunden nicht zum Training oder zur Weiterentwicklung eigener oder fremder KI-Modelle. Aggregierte, anonymisierte Nutzungsstatistiken ohne Personenbezug bleiben hiervon unberührt.

§9 Mitwirkung und Verantwortung des Kunden

(1) Der Kunde stellt eine funktionsfähige Internet- und Telefonverbindung sowie kompatible Endgeräte sicher und richtet die erforderlichen Zugänge zu den anzubindenden Systemen ein.

(2) Der Kunde nimmt die inhaltliche und prozessuale Konfiguration eigenverantwortlich vor. Der Anbieter prüft solche Konfigurationen weder inhaltlich noch rechtlich.

(3) Der Kunde ist alleiniger rechtlicher Betreiber sämtlicher über die Software initiierten Kommunikationsmaßnahmen. Führt Noa Cowork Kommunikation mit Dritten aus — etwa den Versand von Nachrichten, Unterlagen oder Exposés —, bestimmt der Kunde Anlass, Empfängerkreis und Inhalt; er trägt die Verantwortung für deren Rechtmäßigkeit, insbesondere nach Datenschutz-, Wettbewerbs- und Telekommunikationsrecht.

(4) Der Kunde ist insbesondere 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 Gesprächspartner 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;
- 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 zu dokumentieren, fünf Jahre aufzubewahren und dem Anbieter auf Anfrage in Textform vorzulegen.

(5) Haftung für KI-Inhalte. Der Kunde ist für sämtliche Inhalte, die durch seine Nutzung des Services erzeugt, verbreitet oder verarbeitet werden, allein verantwortlich.

(6) Der Kunde haftet für sämtliche Schäden, die durch mangelhafte, verspätete oder unterlassene Mitwirkung entstehen, einschließlich des dem Anbieter dadurch entstehenden Mehraufwands.

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

§10 Service-Level, Gewährleistung und Haftung

(1) Verfügbarkeitsziele, Supportzeiten, 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 Absatz 4 bleiben unberührt.

(2) Der Kunde hat Mängel innerhalb von 14 Tagen ab Erkennbarkeit in Textform zu rügen. Die Rüge muss den Mangel detailliert und nachvollziehbar beschreiben. Der Anbieter ist zur Nacherfüllung durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung berechtigt.

(3) Der Anbieter führt regelmäßige Systemsicherungen gemäß den im AVV festgelegten technischen und organisatorischen Maßnahmen durch. Er haftet nicht für den Verlust von Daten, soweit der Schaden darauf beruht, dass der Kunde keine angemessenen eigenen Sicherungsmaßnahmen vorgenommen hat.

(4) Haftung. Der Anbieter haftet unbeschränkt für Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit sowie Schäden an Leben, Körper, Gesundheit oder nach dem Produkthaftungsgesetz. Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet er nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, beschränkt auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden. Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen. Die jährliche Gesamthaftung ist der Höhe nach auf die vom Kunden im jeweiligen Vertragsjahr gezahlten Entgelte beschränkt; dies gilt auch für Freistellungs- und Verteidigungspflichten des Anbieters.

(5) KI-Ergebnisse. Die bereitgestellten KI-gestützten Inhalte, Transkripte, Analysen und Ergebnisse stellen keine rechtliche, geschäftliche oder sonstige Beratung dar und ersetzen keine menschliche Prüfung. Eine Gewähr für ihre Vollständigkeit oder Richtigkeit wird nicht übernommen.

(6) Freistellung. Der Kunde stellt den Anbieter von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die auf einer von ihm zu vertretenden Verletzung seiner Pflichten aus §9 oder aus Anlage A beruhen. 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.

(7) 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.

(8) Haftung bei Fremdleistungen. Dritte, die vereinbarte Fremdleistungen erbringen, sind keine Erfüllungsgehilfen des Anbieters. Für Fremdleistungen ist die verschuldensabhängige Haftung auf das Auswahlverschulden reduziert und eine verschuldensunabhängige Haftung ausgeschlossen. Für Drittanbieter-Netze, Telefonie und die Internetverbindung des Kunden wird keine Haftung übernommen.

(9) 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 ihn unverzüglich in Textform informiert, ihm die Führung der Verteidigung überlässt und ihn angemessen unterstützt. Der Anbieter ist berechtigt, den Service zu ändern oder zu ersetzen, sodass keine Schutzrechtsverletzung mehr vorliegt; ist beides mit angemessenem Aufwand nicht möglich, kann jede Partei den Vertrag kündigen. Die Verpflichtung entfällt, soweit der Anspruch auf vom Kunden bereitgestellten Inhalten oder Konfigurationen, einer vertragswidrigen Nutzung oder einer vom Kunden veranlassten Änderung beruht.

(10) Aussetzung bei Rechtsverletzungsmeldungen. Erhält der Anbieter eine begründete Mitteilung, dass durch den Kunden bereitgestellte Inhalte, Konfigurationen oder Daten Rechte Dritter verletzen, ist er berechtigt, den betroffenen Account oder die betroffene Konfiguration vorübergehend auszusetzen. Er wird den Kunden — soweit zumutbar — vorab informieren und ihm Gelegenheit zur Stellungnahme oder Abhilfe geben.

(11) Nachfrist und Schutzwirkung. Vor Geltendmachung von Ansprüchen hat der Kunde dem Anbieter eine angemessene, zumindest aber vierzehntägige Nachfrist zur Nachbesserung zu gewähren. Dieser Vertrag entfaltet keine Schutzwirkung zugunsten Dritter.

§11 Datenschutz

Die Parteien schließen einen Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) nach Art. 28 DSGVO. Die Datenverarbeitung erfolgt ausschließlich nach Maßgabe des AVV; dieser hat insoweit Vorrang vor diesem MSA. Der AVV wird mit Vertragsschluss Vertragsbestandteil und bedarf keiner gesonderten Unterzeichnung.

§12 Vertraulichkeit und Referenz

(1) Beide Parteien halten nicht-öffentliche Informationen der jeweils anderen Partei für die Dauer der Zusammenarbeit und drei Jahre darüber hinaus geheim; für Geschäftsgeheimnisse im Sinne des GeschGehG solange, wie diese Geschäftsgeheimnisse sind.

(2) Ergebnisse für den Kunden. Die im Rahmen der Leistungserbringung erzeugten Ergebnisse, insbesondere Transkripte, Gesprächszusammenfassungen, Notizen, Aufgaben und Auswertungen, stehen dem Kunden zu. Rechte an der Standardsoftware und allgemeinen Weiterentwicklungen verbleiben beim Anbieter. Feedback darf der Anbieter unentgeltlich zur Produktverbesserung verwenden.

(3) Abwerbeverbot. Der Kunde verpflichtet sich, während der Vertragslaufzeit und für zwölf Monate nach Vertragsende keine Mitarbeiter des Anbieters abzuwerben oder zur Kündigung zu veranlassen.

(4) Der Anbieter darf Namen und Logo des Kunden nur mit dessen Zustimmung als Referenz verwenden. Die Zustimmung kann jederzeit widerrufen werden.

§13 Hilfsmaterialien und Vorlagen

Der Anbieter kann dem Kunden unverbindliche Hilfsmaterialien zur Verfügung stellen, insbesondere Textbausteine und Vorlagen für die Datenschutzerklärung des Kunden, Checklisten und Konfigurationsempfehlungen. Solche Materialien sind ausschließlich als Orientierungshilfen zu verstehen und stellen weder eine Rechts- oder Steuerberatung noch eine sonstige verbindliche Dienstleistung dar. Der Kunde bleibt allein verantwortlich für die Rechtskonformität seiner eigenen Dokumente, Erklärungen und Konfigurationen. Eine Haftung des Anbieters hierfür ist im Rahmen der gesetzlichen Grenzen ausgeschlossen; §10 gilt entsprechend.

§14 Datenherausgabe und Portabilität

Während der Laufzeit kann der Kunde seine Daten exportieren. Nach Vertragsende gelten die Regelungen des AVV sowie §7 Absatz 8. Der Anbieter unterstützt Datenexport, Portabilität und Interoperabilität nach Maßgabe der jeweils anwendbaren gesetzlichen Vorgaben, insbesondere der Verordnung (EU) 2023/2854 (Data Act).

§15 Änderungen dieses MSA

(1) Der Anbieter kann dieses MSA und die mitgeltenden Dokumente 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.

(2) Änderungen sind nur zulässig aufgrund gesetzlicher oder behördlicher Vorgaben, aus Sicherheits- oder Funktionsgründen, wegen geänderter technischer Rahmenbedingungen oder Drittanbieter oder wegen Erweiterungen der Software ohne wesentliche Nachteile für den Kunden. Bei wesentlichen Nachteilen steht dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht zu.

§16 Höhere Gewalt und Schlussbestimmungen

(1) Keine Partei haftet für Ereignisse außerhalb zumutbarer Kontrolle, sofern die andere Partei unverzüglich informiert wird. Fristen und Termine verlängern sich um die Dauer des Ereignisses.

(2) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten ist Berlin, soweit zulässig.

(3) Der Kunde kann Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur mit vorheriger Zustimmung des Anbieters übertragen. Der Anbieter darf diesen Vertrag im Rahmen einer Umstrukturierung oder der Veräußerung seines Geschäftsbetriebs auf einen Rechtsnachfolger übertragen.

(4) Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

(5) Vertragssprache ist Deutsch. Alle Formen von Zusatzvereinbarungen bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Textform.

(6) Dieses MSA gilt ab dem 23. August 2026.

Anlage A – Telephony und Calling Policy

- Rufnummern werden korrekt angezeigt; eine Nummernmanipulation findet nicht statt.
- 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 erfolgen.
- 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.
- Transkriptionen und KI-Generierungen können Fehler enthalten; der Kunde muss Inhalte vor Nutzung für geschäftskritische Zwecke prüfen.
- 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.