Hinoa - Master Service Agreement (onOffice Marketplace)

Allgemeine Geschäftsbedingungen für den Vertrieb über den onOffice Marketplace · Stand: 2. Oktober 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

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“), soweit der Vertrag über den onOffice Marketplace gebucht wird.

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) die im onOffice Marketplace bestätigte Bestellung, (2) Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV), (3) dieses MSA, (4) Leistungsbeschreibung und SLA. Maßgeblich ist jeweils die bei Vertragsschluss veröffentlichte Fassung, abrufbar unter hinoa.de/rechtliches; frühere Fassungen bleiben dort abrufbar. Besteht ein Order Form, gilt abweichend hiervon der Absatz „Bestehender Direktvertrag“.

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. Für die Nutzung des Marketplace selbst gelten die Bedingungen der onOffice GmbH; sie bleiben von diesem MSA unberührt.

Bestellung statt Order Form. Ein Order Form wird in diesem Vertriebskanal nicht verwendet. An seine Stelle treten die im Marketplace bestätigte Bestellung und das dort bei Buchung ausgewiesene Angebot (zusammen „Bestellung“). Sämtliche kommerziellen Konditionen, insbesondere gebuchte Leistungen, Kontingente, Preise, Laufzeit und Kündigungsfrist, ergeben sich ausschließlich aus der Bestellung.

Bestehender Direktvertrag. Besteht zwischen dem Anbieter und dem Kunden bereits ein Order Form (Direktvertrag), dient die Buchung im Marketplace ausschließlich der technischen Freischaltung der Schnittstelle zu onOffice. In diesem Fall gelten vorrangig das Order Form und das Master Service Agreement in der Fassung für den Direktvertrieb; diese Bestellung und dieses MSA gelten nur, soweit sie dem nicht widersprechen. Preise, Laufzeit, Kündigungsfristen und alle sonstigen Konditionen richten sich allein nach dem Order Form; abweichende Konditionen der Bestellung werden 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 lässt das Order Form unberührt und gilt nicht als dessen Kündigung. Entfällt der Einzug über den Marketplace, ist der Anbieter berechtigt, die Entgelte unmittelbar nach dem Order Form 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.

Verweise auf das Order Form. AVV sowie Leistungsbeschreibung und SLA sind für den Direktvertrieb und den Vertrieb über den Marketplace gleichermaßen verfasst. Soweit sie auf ein Order Form verweisen, treten an dessen Stelle die Bestellung und dieses MSA; Verweise auf das MSA beziehen sich auf dieses MSA. Insbesondere tritt der AVV mit der Bestellung in Kraft, weisungsbefugt im Sinne des AVV ist die bei der Bestellung angegebene Kontaktperson des Kunden sowie jede von ihr hierzu benannte Person, und Bemessungsgrundlage der SLA-Gutschriften sind die in der Bestellung ausgewiesenen monatlichen Entgelte.

§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). Welche Module, Pakete, Nutzerplätze und Rufnummern gebucht sind, ergibt sich aus der Bestellung. 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.) werden in diesem Vertriebskanal nicht angeboten; sie setzen eine gesonderte Vereinbarung in Textform voraus.

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. Die in der Bestellung ausgewiesenen Kontingente gelten je Vertragsmonat. Gespräche werden auf das Kontingent des jeweils gebuchten Moduls angerechnet; Kontingente sind nicht zwischen Modulen übertragbar. Wird ein Kontingent je Nutzerplatz bemessen, gilt es gemeinsam für alle Nutzer eines Kontos; eine Deckelung je einzelnem Nutzer erfolgt nicht. Nicht verbrauchte Gespräche 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, im Marketplace, 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 Buchung im onOffice Marketplace ab. Der Vertrag kommt erst durch die ausdrückliche Auftragsbestätigung des Anbieters in Textform oder durch die tatsächliche Bereitstellung des Services zustande. Eine bloße Bestätigung des Buchungseingangs, auch durch den Marketplace, stellt noch keine Auftragsannahme dar.

Der Vertrag beginnt mit dem in der Bestellung genannten Datum der ersten Zahlung. 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 Probezeit besteht nicht, soweit die Bestellung nichts anderes ausweist.

Laufzeit und Kündigung. Erstlaufzeit, Verlängerungszeitraum und Kündigungsfrist ergeben sich aus der Bestellung. Wird der Vertrag nicht fristgerecht gekündigt, verlängert er sich automatisch um den dort ausgewiesenen Verlängerungszeitraum. Die Kündigung kann über den Marketplace oder in Textform (E-Mail genügt) gegenüber dem Anbieter erklärt werden; eine Abbestellung über den Marketplace gilt als Kündigung zum nächstzulässigen Termin. Dies gilt nicht, soweit ein Direktvertrag nach dem Absatz „Bestehender Direktvertrag“ in §1 besteht.

Hinzubuchungen. Hinzubuchungen von Modulen, höheren Paketen, weiteren Nutzerplätzen und zusätzlichen Rufnummern gelten ab Tag der Buchung. Sie werden anteilig auf den laufenden Abrechnungszeitraum berechnet, verlängern sich gemeinsam mit dem Hauptvertrag und enden zu dessen Vertragsende, sofern sie nicht innerhalb der in der Bestellung ausgewiesenen Kündigungsfrist zum jeweiligen Vertragsende gekündigt werden.

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.

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

§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 Dritte ist untersagt.

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 und richtet, soweit für das gebuchte Modul erforderlich, die Rufumleitung sowie die Zugänge zu den anzubindenden Systemen ein. Verzögerungen, die der Kunde zu vertreten hat, verschieben den Beginn der Vertragslaufzeit und der Abrechnung nicht.

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 der Bestellung. Alle Preise verstehen sich in Euro netto, zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer.

Staffelpreise. Sieht die Bestellung Preise je Nutzerplatz nach der Anzahl gebuchter Nutzerplätze vor und wird durch eine Änderung der Nutzerzahl eine andere Staffel erreicht, gilt deren Preis ab diesem Zeitpunkt für alle Nutzerplätze. Die bei Bestellung geltenden Preise bleiben für die laufende Vertragsperiode unverändert.

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.

Ausschöpfen der Kontingente. Der Anbieter weist den Kunden auf das Erreichen von 90 % eines Kontingents hin, soweit die Plattform diese Funktion bereitstellt; der Verbrauch ist jederzeit im Noa-Admin einsehbar. Mehrverbrauch wird nur abgerechnet, soweit die Bestellung Konditionen hierfür ausweist. Andernfalls stimmen sich die Parteien nach Ausschöpfen eines Kontingents über die weitere Nutzung ab, insbesondere über einen Wechsel in ein höheres Paket. Bis zu einer Einigung kann der Anbieter die Gesprächsführung nach eigenem Ermessen fortsetzen; ein Anspruch des Kunden auf Nutzung über die gebuchten Kontingente hinaus entsteht hieraus nicht. Kommt keine Einigung zustande, ist der Anbieter berechtigt, die Gesprächsführung des betreffenden Moduls nach vorherigem Hinweis in Textform bis zum Beginn des nächsten Vertragsmonats einzustellen.

Plan-Upgrade. Ein Wechsel in ein höheres Paket sowie das Hinzubuchen weiterer Module, Nutzerplätze oder Rufnummern ist jederzeit möglich, soweit der Marketplace oder der Noa-Admin dies vorsieht; es gilt §3 (Hinzubuchungen).

Plan-Downgrade. Ein Wechsel in ein niedrigeres Paket, die Reduzierung von Nutzerplätzen oder Rufnummern sowie die Abbestellung eines Moduls werden zum Ende der laufenden Vertragslaufzeit wirksam, wenn sie innerhalb der in der Bestellung ausgewiesenen Kündigungsfrist erklärt werden.

Verbrauchsmessung und Zählung. Abgerechnet wird nach Gesprächen, nicht nach deren Dauer. Als Gespräch zählt jede Verbindung ab einer Dauer von fünfzehn (15) Sekunden, unabhängig von ihrer weiteren Dauer; kürzere Verbindungen werden nicht angerechnet. Eine zeitanteilige Abrechnung oder Taktung findet nicht statt. Umfasst ein Modul den Versand von E-Mails, wird jede ausgehende E-Mail an einen Empfänger mit einem Zehntel Gespräch angerechnet; eingehende Antworten werden nicht angerechnet. 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. Die Kontingente sind auf folgende durchschnittliche Gesprächsdauer kalkuliert, gemessen im Monatsdurchschnitt: 180 Sekunden je eingehendem Gespräch, 120 Sekunden je ausgehendem Gespräch und 180 Sekunden je Gespräch mit Noa Cowork (Fair-Use-Grenze). Überschreitet der Kunde die Fair-Use-Grenze in einem Vertragsmonat, weist der Anbieter ihn hierauf in Textform hin. Überschreitet er sie auch in einem darauffolgenden Vertragsmonat, ist der Anbieter berechtigt, vom Kunden den Wechsel in ein für das Nutzungsverhalten geeignetes Paket zu verlangen. Aus technischen und Kapazitätsgründen ist die Dauer eines Einzelgesprächs auf fünfzehn (15) Minuten begrenzt; bei Erreichen dieser Dauer wird das Gespräch beendet.

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. Dies gilt nicht für einen Direktvertrag; dort richtet sich die Zahlungsweise nach dem Order Form.

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 in der Bestellung ausgewiesenen 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. Als Zahlungsverzug gilt auch, wenn die onOffice GmbH dem Anbieter mitteilt, dass eine über den Marketplace fällige Zahlung endgültig nicht eingezogen werden konnte.

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 dessen Zustimmung in Textform als Referenz in eigenen Werbemitteln verwenden. 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

Dieses MSA wird mit der Bestellung im onOffice Marketplace Vertragsbestandteil und bedarf keiner gesonderten Unterzeichnung; maßgeblich ist die bei Vertragsschluss veröffentlichte Fassung. Gleiches gilt für den Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) sowie die Leistungsbeschreibung und SLA. Alle drei Dokumente sind unter hinoa.de/rechtliches veröffentlicht, dort auch in ihren früheren Fassungen abrufbar, und werden dem Kunden auf Anfrage in Textform übermittelt.

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.