

Allgemeine Geschäftsbedingungen

für die Bereitstellung eines KI-gestützten telefonischen Rezeptionisten von Felix Oskar Griebeler

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten ergänzend zu der jeweils zwischen dem Auftragnehmer (Felix Oskar Griebeler) und dem Auftraggeber geschlossenen Vertragsurkunde (Deal-Sheet). Die Vertragsurkunde und diese AGB bilden zusammen den Hauptvertrag zwischen den Parteien.

1. Vertragsgegenstand

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber einen KI-gestützten telefonischen Rezeptionisten für Betriebe des SHK-Handwerks zur Verfügung. Die Leistung umfasst zwei Bestandteile: die einmalige Einrichtung des Systems sowie den laufenden Betrieb.

Einrichtung: Der Auftragnehmer erstellt und trainiert den KI-Sprachagenten (Retell AI), baut das zugehörige Backend (n8n) auf, verbindet die dem Agenten zugeordnete Rufnummer und richtet die Kalenderanbindung ein. Der Auftraggeber wirkt hieran mit, indem er dem Auftragnehmer den erforderlichen Zugriff auf sein Kalendersystem einräumt (Einzelheiten siehe Ziffer 5).

Laufender Betrieb: Nach erfolgreicher Einrichtung erbringt der Auftragnehmer die folgenden, im Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten – Auftragsverarbeiter (VVT) näher beschriebenen Tätigkeiten: KI-gestützte Anrufannahme und Dialogführung, automatisierte Terminverwaltung, Benachrichtigung des Auftraggebers per SMS, Anrufweiterleitung an Mitarbeiter des Auftraggebers bei Eskalation sowie Qualitätssicherung und Fehleranalyse des Agenten.

Die nähere technische Beschreibung der eingesetzten Systeme und Subunternehmer ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung sowie aus dem Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten (VVT), das Bestandteil der Auftragsverarbeitungsvereinbarung (AVV) ist.

2. Vertragsschluss, Einrichtung und Rufnummer

Beginn der Einrichtung: Der Auftragnehmer beginnt mit der Entwicklung und Einrichtung des Agenten, sobald die in der Vertragsurkunde vereinbarte Anzahlung der Einrichtungsgebühr beim Auftragnehmer eingegangen ist.

Mitwirkung des Auftraggebers: Der Auftraggeber räumt dem Auftragnehmer im Rahmen der Einrichtung einmalig Zugriff auf sein Kalendersystem ein. Erfolgt diese Mitwirkungshandlung nicht rechtzeitig, verzögert sich der weitere Einrichtungsprozess sowie der Zeitpunkt der Live-Schaltung (Go-Live) entsprechend; ein Anspruch des Auftraggebers auf Rückerstattung der nach Ziffer 6 bereits gezahlten Einrichtungsgebühr besteht in diesem Fall nicht.

Rufnummer: Der Auftraggeber behält seine bestehende betriebliche Rufnummer bei. Die nach außen kommunizierte Kontaktnummer wird auf die dem Agenten zugeordnete Rufnummer umgestellt, sodass Anrufer den Agenten unmittelbar erreichen. Erkennt der Agent eine Eskalationssituation (z. B. Notfall oder erkennbar unzufriedener Anrufer), leitet er den Anruf an die betriebliche Rufnummer des Auftraggebers weiter (siehe VVT, Tätigkeit 4).

Go-Live: Der Agent gilt mit der Live-Schaltung der Rufnummer als in Betrieb genommen („Go-Live“). Ab diesem Zeitpunkt beginnen die Vertragslaufzeit gemäß Ziffer 3 sowie die nutzungsbasierte Vergütungspflicht gemäß Ziffer 6.

3. Laufzeit und Kündigung

Die Vertragslaufzeit beginnt mit dem Go-Live (Live-Schaltung der dem Agenten zugeordneten Rufnummer gemäß Ziffer 2). Der Vertrag läuft auf unbestimmte Zeit und kann von beiden Parteien mit einer Frist von fünf Werktagen zum Ende des jeweiligen Kalendermonats gekündigt werden.

Kündigung vor Go-Live: Vor dem Go-Live gemäß Ziffer 2 hat der Auftraggeber das Recht, diesen Vertrag jederzeit ohne Angabe von Gründen in Textform zu kündigen. Für die Rückerstattung der Einrichtungsgebühr gilt: Ist die Einrichtungsgebühr bereits vollständig gezahlt (Zahlungsoption A, oder Zahlungsoption B nach Zahlung beider Raten), werden 50 % der gezahlten Einrichtungsgebühr an den Auftraggeber zurückerstattet. Ist bei Zahlungsoption B erst die erste Rate gezahlt und die zweite Rate zum Kündigungszeitpunkt noch nicht fällig, entfällt die zweite Rate; eine Rückerstattung der bereits gezahlten ersten Rate findet nicht statt. In beiden Fällen zahlt der Auftraggeber im Ergebnis 50 % der vereinbarten Einrichtungsgebühr.

Kündigungsrecht des Auftragnehmers bei fehlender Mitwirkung: Dem Auftragnehmer steht während der Einrichtungsphase seinerseits ein außerordentliches Kündigungsrecht zu, wenn der Auftraggeber eine ihm nach Ziffer 5 obliegende Mitwirkungshandlung (insbesondere die Autorisierung des Kalenderzugriffs) trotz vorheriger Erinnerung nicht innerhalb von 30 Tagen nach Vertragsschluss vornimmt. Die bereits gezahlte Einrichtungsgebühr wird in diesem Fall nicht zurückerstattet (vgl. Ziffer 2).

Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn eine Partei ihre wesentlichen Pflichten aus diesem Vertrag trotz Abmahnung wiederholt verletzt.

Kündigungen bedürfen der Textform (E-Mail genügt).

Pflichten nach Vertragsbeendigung: Innerhalb von sieben Tagen nach Beendigung des Vertrages hat der Auftragnehmer die im Agenten hinterlegte Rufumleitung zur betrieblichen Rufnummer des Auftraggebers zu entfernen sowie den Auftraggeber aus dem für ihn eingerichteten Kalender-Team zu entfernen und die zugehörigen Event-Types zu löschen. Der Auftraggeber ist innerhalb desselben Zeitraums verpflichtet, die dem Agenten zugeordnete Rufnummer als Kontaktnummer von sämtlichen öffentlich zugänglichen Stellen (insbesondere Website, Verzeichniseinträge, Google-Unternehmensprofil) zu entfernen.

4. Verfügbarkeit und Störungsmanagement

Reaktionszeit: Bei einer vermuteten oder festgestellten Störung des Agenten reagiert der Auftragnehmer rund um die Uhr, an jedem Tag der Woche, und nimmt den betroffenen Agenten innerhalb von höchstens 24 Stunden nach Kenntniserlangung vom Netz, soweit dies zur Vermeidung weiterer Beeinträchtigungen erforderlich ist.

Wiederherstellung: Der Auftragnehmer bemüht sich um eine zeitnahe Wiederherstellung des Betriebs, sobald die Ursache der Störung in seinem Einflussbereich liegt. Eine feste Wiederherstellungsfrist wird nicht zugesagt, da die Ursache von Störungen häufig außerhalb der technischen Einflussphäre des Auftragnehmers liegt (insbesondere bei Ausfällen der eingesetzten Subunternehmer wie Twilio, Retell AI, OpenAI, ElevenLabs, n8n oder cal.eu; siehe hierzu auch Ziffer 12).

Kein festes Verfügbarkeitsziel: Da der Auftragnehmer für den Betrieb des Agenten vollständig auf die eingesetzten Cloud-Plattformen Dritter angewiesen ist und keine eigene Serverinfrastruktur betreibt, wird keine feste prozentuale Verfügbarkeit zugesagt.

5. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

Der Auftraggeber ist verpflichtet, dem Auftragnehmer die zur Einrichtung und zum Betrieb des Agenten erforderlichen Informationen und Zugänge rechtzeitig und vollständig zur Verfügung zu stellen. Hierzu zählen insbesondere:

- die einmalige Autorisierung des Kalenderzugriffs gemäß Ziffer 2;
- die Benennung eines Ansprechpartners für Rückfragen sowie für Weisungen im Sinne der AVV;

- die Mitteilung relevanter Änderungen (z. B. Öffnungszeiten, Kalenderstruktur, Ansprechpartner) in Textform.

Verzögerungen, die durch eine nicht rechtzeitige Mitwirkung des Auftraggebers entstehen, gehen nicht zulasten des Auftragnehmers; Ziffer 2 (Go-Live-Verzögerung) bleibt maßgeblich.

6. Vergütung und Zahlungsbedingungen

Die Höhe der Einrichtungsgebühr, der Nutzungsvergütung pro Anrufminute sowie die vom Auftraggeber gewählte Zahlungsoption ergeben sich aus der Vertragsurkunde (Deal-Sheet). Für die Abrechnung gelten ergänzend die folgenden Regelungen:

Abrechnung der Anrufminuten: Angefangene Minuten werden auf volle Minuten aufgerundet. Maßgeblich für die Berechnung der Anrufminuten sind die vom Auftragnehmer bzw. den eingesetzten Systemen (insbesondere Retell AI) erfassten Gesprächsdauern.

Rechnungsstellung: Der Auftragnehmer stellt die Nutzungsvergütung monatlich nachträglich auf Grundlage der im jeweiligen Kalendermonat angefallenen Anrufminuten in Rechnung. Die Rechnung ist innerhalb von 14 Tagen nach Zugang zur Zahlung fällig.

Verzug: Bei Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen Regelungen, insbesondere zu Verzugszinsen und Mahnkosten.

7. Nutzungsrechte

Der Auftraggeber erhält für die Dauer dieses Vertrages ein einfaches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Recht zur Nutzung des bereitgestellten Agenten im Rahmen des vereinbarten Vertragszwecks. Eigentums- oder sonstige Rechte an der eingesetzten Software, den Modellen oder der zugrunde liegenden Technologie werden dem Auftraggeber nicht eingeräumt und verbleiben beim Auftragnehmer bzw. den jeweiligen Anbietern der eingesetzten Systeme.

8. Datenschutz

Im Rahmen der Leistungserbringung verarbeitet der Auftragnehmer personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers. Die Parteien schließen hierzu ergänzend eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (AVV) gemäß Art. 28 Abs. 3 DSGVO ab. Die AVV ist vor Go-Live abzuschließen.

9. Vertraulichkeit

Die Parteien verpflichten sich, alle im Rahmen dieses Vertrages erlangten vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei – insbesondere Geschäftsgeheimnisse, Vertragskonditionen und technische Details – vertraulich zu behandeln und nicht ohne Zustimmung der anderen Partei an Dritte weiterzugeben. Diese Verpflichtung gilt auch für einen Zeitraum von zwei Jahren nach Beendigung dieses Vertrages fort.

10. Haftung

Unbeschränkte Haftung: Die Parteien haften unbeschränkt bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

Haftung bei leichter Fahrlässigkeit: Bei leicht fahrlässig verursachten Schäden haftet der Auftragnehmer nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht), deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung dieses Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertrauen darf. In diesem Fall ist die Haftung der Höhe nach auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden begrenzt.

Haftungshöchstgrenze: Unbeschadet der vorstehenden Regelungen ist die Haftung des Auftragnehmers gegenüber dem Auftraggeber der Höhe nach auf die Vergütung begrenzt, die der Auftraggeber dem Auftragnehmer im Zeitraum von bis zu zwölf Monaten vor dem schadensauslösenden Ereignis tatsächlich gezahlt hat. Diese Begrenzung entspricht der in der AVV vereinbarten Haftungsbegrenzung für datenschutzrechtliche Sachverhalte und gilt einheitlich für sämtliche Schadensersatzansprüche aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag.

Zwingende Haftung: Die Regelungen dieser Ziffer lassen die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz sowie sonstige zwingende gesetzliche Haftungstatbestände unberührt.

11. Vertragsnatur und Gewährleistung

Der Auftragnehmer schuldet den Betrieb des Agenten im Rahmen der in Ziffer 4 beschriebenen Reaktions- und Wiederherstellungsregelungen. Nicht geschuldet wird ein bestimmter Erfolg einzelner Gespräche, insbesondere nicht, dass ein Anrufer tatsächlich einen Termin bucht, sein Anliegen abschließend löst oder mit dem Gesprächsverlauf zufrieden ist. Mängel in der Funktionsweise des Agenten, die die vereinbarte Leistungsbeschreibung beeinträchtigen, sind vom Auftragnehmer im Rahmen von Ziffer 4 zu beheben.

12. Ausfälle von Subunternehmern und höhere Gewalt

Der Auftragnehmer haftet nicht für Ausfälle, Verzögerungen oder Fehlfunktionen, die auf Störungen bei den eingesetzten Subunternehmern (u. a. Twilio, Retell AI, OpenAI, ElevenLabs, n8n, cal.eu) beruhen, soweit diese außerhalb seiner technischen Einflussosphäre liegen. Das Gleiche gilt für Ereignisse höherer Gewalt (z. B. großflächige Internet- oder Stromausfälle, Naturereignisse), die die Leistungserbringung vorübergehend unmöglich machen.

13. Änderungen des Leistungsumfangs

Der Auftragnehmer ist berechtigt, die eingesetzten Subunternehmer im Rahmen der in der AVV (Ziffer 7) geregelten Voraussetzungen auszutauschen oder zu ergänzen, insbesondere unter Einhaltung der dort vorgesehenen Ankündigungsfrist von vier Wochen und des Widerspruchsrechts des Auftraggebers aus sachlich begründetem datenschutzrechtlichem Grund. Wesentliche Änderungen des Leistungsumfangs, die über den Austausch von Subunternehmern hinausgehen, bedürfen der Zustimmung des Auftraggebers.

14. Schlussbestimmungen

Schriftform: Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages sowie seiner Anlagen bedürfen der Textform (E-Mail genügt). Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses selbst.

Abtretungsausschluss: Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag dürfen nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der jeweils anderen Partei auf Dritte übertragen werden.

Rangfolge der Dokumente: Bei Widersprüchen zwischen der Vertragsurkunde (Deal-Sheet), diesen AGB und der AVV gilt folgende Rangfolge: Vertragsurkunde vor AGB vor Anlagen; in datenschutzrechtlichen Fragen hat jedoch die AVV Vorrang.

Salvatorische Klausel: Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung ist durch eine wirksame Bestimmung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

Anwendbares Recht: Dieser Vertrag unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

Gerichtsstand: Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Frankfurt am Main, soweit der Auftraggeber Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.