

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Q Fitness für die Nutzung der Plattform

Nur für Unternehmer im Sinne des § 14 BGB – nicht für Verbraucher.

Anbieter: Q Fitness, Inhaber Quirin Elias Günter Bauer, Nicklheimer Str. 29E, 83064 Raubling, Deutschland
E-Mail: quirin.info@qfitness.app · Telefon: +49 15565628253 · Website: <https://www.qfitness.app>
Umsatzsteuer-Identifikationsnummer: DE452427526

Stand: 27.09.2026 · **Version 2026-10**

Abrufbar und als PDF speicherbar unter <https://www.qfitness.app/agb>

Übersicht

- § 1 Geltungsbereich, Kundenkreis und Rangfolge
 - § 2 Begriffe
 - § 3 Vertragsschluss und Bereitstellung der AGB
 - § 4 Kostenlose Testphase
 - § 5 Unsere Leistungen
 - § 6 Was die Assistenten leisten – und was nicht
 - § 7 Rufnummern
 - § 8 Verfügbarkeit, Wartung und Störungen
 - § 9 Preise
 - § 10 Abrechnung und Zahlung
 - § 11 Preisänderungen
 - § 12 Ihre Pflichten und unzulässige Nutzung
 - § 13 Nutzungsrechte
 - § 14 Kundendaten und Betriebsdaten
 - § 15 Datenschutz: Auftragsverarbeitung, Ihre Verantwortung und Freistellung
 - § 16 Drittplattformen
 - § 17 Sperrung
 - § 18 Mängelrechte
 - § 19 Haftung
 - § 20 Freistellung
 - § 21 Vertraulichkeit
 - § 22 Laufzeit und Kündigung
 - § 23 Vertragsende, Datenexport, Anbieterwechsel und Löschung
 - § 24 Änderungen der Leistungen
 - § 25 Änderungen dieser AGB
 - § 26 Höhere Gewalt
 - § 27 Übertragung des Vertrags, Aufrechnung und Zurückbehaltung
 - § 28 Form von Erklärungen und Mitteilungen
 - § 29 Anwendbares Recht und Gerichtsstand
 - § 30 Schlussbestimmungen
-

§ 1 Geltungsbereich, Kundenkreis und Rangfolge

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) gelten für alle Verträge zwischen Q Fitness („wir“, „uns“) und Ihnen als unserem Kunden („Sie“) über die Nutzung der Plattform Q Fitness und der damit verbundenen Leistungen, einschließlich der kostenlosen Testphase. Es gilt die Fassung, die bei Vertragsschluss gültig ist. Eine spätere Fassung gilt nur, wenn sie nach § 25 Vertragsinhalt geworden ist.

(2) Unser Angebot richtet sich ausschließlich an Unternehmer im Sinne des § 14 BGB. Das sind natürliche oder juristische Personen oder rechtsfähige Personengesellschaften, die den Vertrag in Ausübung ihrer gewerblichen

oder selbständigen beruflichen Tätigkeit schließen, zum Beispiel Fitness- und Gesundheitsstudios, Physiotherapie- und andere Therapiepraxen sowie Personal-Training-Studios. Unternehmer sind Sie auch dann, wenn Sie den Vertrag schließen, um eine solche Tätigkeit aufzunehmen, etwa vor der Eröffnung Ihres Studios. Verträge mit Verbrauchern (§ 13 BGB) schließen wir nicht.

(3) Bei der Aktivierung Ihres Kundenkontos (§ 3 Abs. 2) bestätigen Sie gesondert, dass Sie als Unternehmer handeln, und geben den Namen Ihres Unternehmens oder Ihrer Praxis sowie Ihre Geschäftsanschrift an. Wir können einen Nachweis Ihrer Unternehmereigenschaft verlangen, zum Beispiel eine Gewerbeanmeldung, einen Handelsregisterauszug oder einen Nachweis über Ihre Praxis. Bestehen begründete Zweifel an Ihrer Unternehmereigenschaft, können wir die Aktivierung ablehnen. Haben Sie den Vertrag entgegen Ihrer Bestätigung als Verbraucher geschlossen, können wir ihn aus wichtigem Grund kündigen (§ 22 Abs. 4).

(4) Bei Widersprüchen zwischen den Vertragsbestandteilen gilt folgende Rangfolge:

1. individuelle Vereinbarungen mit Ihnen, auch wenn sie formlos getroffen wurden (§ 305b BGB);
2. für den Schutz personenbezogener Daten der Auftragsverarbeitungsvertrag (§ 15 Abs. 1);
3. die Preisliste in Ihrem Kundenkonto in der nach diesen AGB vereinbarten Fassung (§ 9 Abs. 1);
4. diese AGB;
5. die gesetzlichen Vorschriften.

(5) Allgemeine Geschäftsbedingungen von Ihnen, zum Beispiel Einkaufsbedingungen, werden nicht Vertragsbestandteil, auch wenn wir ihnen nicht ausdrücklich widersprechen. Das gilt nicht, wenn wir ihrer Geltung ausdrücklich in Textform zustimmen.

§ 2 Begriffe

In diesen AGB bedeuten:

1. **Plattform:** die von uns betriebene Software unter www.qfitness.app einschließlich des Kundenkontos, der Assistenten und der Anbindungen an Kanäle und Integrationen.
 2. **Kundenkonto:** Ihr passwortgeschützter Bereich der Plattform (Dashboard), in dem Sie die Plattform einrichten und verwalten, einschließlich aller Standorte, die Sie darüber verwalten.
 3. **Assistent:** ein KI-System, das Sie auf der Plattform einrichten und das in Ihrem Namen mit Ihren Kontakten kommuniziert – am Telefon und im Web-Anruf als Sprach-Assistent, in Text-Kanälen als Chat-Assistent.
 4. **Kanal:** ein Kommunikationsweg, über den ein Assistent erreichbar ist (§ 5 Abs. 2).
 5. **Kontakte:** die Personen, mit denen Ihre Assistenten kommunizieren oder deren Daten Sie auf der Plattform verwalten, insbesondere Ihre Mitglieder, Interessenten, Patientinnen und Patienten sowie Anrufende.
 6. **Kundeninhalte:** alle Inhalte, die Sie oder für Sie tätige Personen auf der Plattform bereitstellen, zum Beispiel Texte und Dokumente der Wissensdatenbank, Anweisungen, Begrüßungstexte, Vorlagen, Logos, importierte Kontaktdaten und Sprachaufnahmen für eine eigene Stimme.
 7. **Kundendaten:** die Kundeninhalte und alle Daten, die bei der Nutzung der Plattform durch Sie und Ihre Kontakte entstehen, zum Beispiel Gesprächs- und Nachrichtenverläufe, Termine und Auswertungen.
 8. **Unterauftragnehmer:** Dienstleister, die wir zur Erbringung unserer Leistungen einsetzen, zum Beispiel für Hosting, Telefonie, Sprachverarbeitung oder KI-Modelle.
 9. **Drittplattform:** ein Dienst eines Dritten, den Sie aufgrund eines eigenen Kontos oder Vertrags nutzen und mit der Plattform verbinden (§ 16).
 10. **Preisliste:** die Übersicht der Preise in Ihrem Kundenkonto.
 11. **Abrechnungszeitraum:** der Zeitraum, für den wir eine Leistung jeweils abrechnen. Er ist in Ihrem Kundenkonto angegeben und beträgt höchstens einen Monat.
 12. **Textform:** eine lesbare Erklärung auf einem dauerhaften Datenträger, in der die erklärende Person genannt ist (§ 126b BGB), zum Beispiel eine E-Mail.
 13. **AVV:** der Vertrag über die Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO zwischen Ihnen und uns (§ 15 Abs. 1).
 14. **Data Act:** die Verordnung (EU) 2023/2854 (Datenverordnung). **KI-Verordnung:** die Verordnung (EU) 2024/1689.
-

§ 3 Vertragsschluss und Bereitstellung der AGB

(1) Die Darstellung der Plattform und der Preise auf unserer Website ist kein verbindliches Angebot, sondern eine Aufforderung an Sie, uns ein Angebot zu machen.

(2) Der Vertrag über die Testphase kommt in folgenden Schritten zustande:

1. Nach einem Beratungsgespräch senden wir Ihnen einen Aktivierungslink.
2. Über diesen Link öffnen Sie unsere Aktivierungsseite. Dort geben Sie die Daten Ihres Unternehmens an oder bestätigen sie, bestätigen in einem gesonderten, nicht vorausgewählten Kästchen, dass Sie als Unternehmer handeln (§ 1 Abs. 3), und erklären durch Anklicken des dafür vorgesehenen Kästchens, dass Sie diese AGB akzeptieren. Die AGB können Sie dort vorher aufrufen, als PDF herunterladen und speichern.
3. Mit dem Klick auf die abschließende Schaltfläche der Aktivierungsseite geben Sie ein verbindliches Angebot zum Abschluss des Vertrags über die Testphase ab. Eine Zahlung oder die Angabe eines Zahlungsmittels ist dafür nicht erforderlich.
4. Wir nehmen Ihr Angebot an, indem wir Ihr Kundenkonto freischalten oder Ihnen die Annahme in Textform bestätigen, je nachdem, was zuerst geschieht. Anschließend erhalten Sie eine Bestätigung per E-Mail, der diese AGB als PDF beigefügt sind.
5. Vor der Inbetriebnahme schließen Sie in Ihrem Kundenkonto den AVV in der für Sie passenden Fassung ab und bestätigen den Datenschutzhinweis (§ 15 Abs. 1). Vorher schalten wir die Assistenten und Kanäle nicht frei.

(3) Den kostenpflichtigen Vertrag schließen Sie, indem Sie die kostenpflichtige Nutzung in Ihrem Kundenkonto oder über einen Buchungslink, den wir Ihnen senden, buchen und die Bestellung über unseren Zahlungsdienstleister Stripe abschließen. Vor dem verbindlichen Klick sehen Sie die gebuchten Leistungen und die Preise, einschließlich des einmaligen Entgelts für die Optimierung (§ 9 Abs. 2), und können diese AGB erneut aufrufen, als PDF herunterladen und speichern. Haben Sie diese AGB und Ihre Unternehmereigenschaft noch nicht auf der Aktivierungsseite bestätigt, bestätigen Sie beides vor dem verbindlichen Klick in derselben Weise wie nach Abs. 2 Nr. 2. Mit dem Klick auf die abschließende Schaltfläche geben Sie ein verbindliches Angebot zum Abschluss des kostenpflichtigen Vertrags ab. Abs. 2 Nr. 4 gilt entsprechend.

(4) Testphase und kostenpflichtige Nutzung sind getrennte Verträge. Die Testphase geht nicht automatisch in einen kostenpflichtigen Vertrag über (§ 4 Abs. 5).

(5) Vor dem verbindlichen Klick können Sie Ihre Angaben auf der Aktivierungsseite und im Checkout prüfen und berichtigen.

(6) Vertragssprache ist Deutsch. Wir speichern den Vertragstext, also Ihre Bestelldaten und diese AGB in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung. Diese AGB sind mit allen früheren Fassungen unter <https://www.qfitness.app/agb> abrufbar; Ihre Buchungen und Rechnungen finden Sie in Ihrem Kundenkonto. Besonderen Verhaltenskodizes haben wir uns nicht unterworfen.

(7) Wir können eine Bestellung ablehnen, insbesondere in den Fällen des § 1 Abs. 3 und des § 10 Abs. 8.

§ 4 Kostenlose Testphase

(1) Wir können Ihnen eine kostenlose Testphase anbieten, in der Sie die Plattform im echten Betrieb mit Ihren Kontakten erproben. In der Testphase stehen Ihnen alle Funktionen der Plattform zur Verfügung, die Sie einrichten, einschließlich der Terminbuchung. Wir gewähren die Testphase grundsätzlich nur einmal je Kunde.

(2) Die Testphase beginnt mit der Freischaltung Ihres Kundenkontos und dauert 14 Tage. Die Testphase verlängert sich um die Zeiten, in denen sie pausiert ist, insbesondere solange die Genehmigung Ihrer Rufnummer aussteht (§ 7 Abs. 2).

(3) Während der Testphase zahlen Sie keine Entgelte – auch nicht für Rufnummern, Anrufweiterleitungen oder den E-Mail-Filter. Ein Zahlungsmittel müssen Sie für die Testphase nicht angeben.

(4) Für die Testphase gelten diese AGB mit Ausnahme der Regelungen über Entgelte. Unsere Haftung richtet sich nach § 19 Abs. 6.

(5) Die Testphase endet automatisch mit Ablauf ihrer Dauer; eine Kündigung ist dafür nicht nötig. Danach deaktivieren wir die Assistenten, Rufnummern und Kanäle. Ein kostenpflichtiger Vertrag entsteht nur, wenn Sie ihn

ausdrücklich buchen (§ 3 Abs. 3). Sie können die Testphase jederzeit vorzeitig beenden, im Kundenkonto oder durch Erklärung in Textform.

(6) Buchen Sie nach dem Ende der Testphase keinen kostenpflichtigen Vertrag, gilt § 23: Sie können Ihre Daten noch 30 Kalendertage lang exportieren (§ 23 Abs. 7); danach löschen wir sie. Ihre Rufnummer halten wir nach § 7 Abs. 8 reserviert. Buchen Sie innerhalb dieser Zeit, übernehmen wir Ihre Einrichtung und Ihre Daten in den kostenpflichtigen Vertrag.

(7) Wir können die Testphase aus wichtigem Grund vorzeitig beenden, insbesondere bei einer unzulässigen Nutzung nach § 12 Abs. 6. Wir teilen Ihnen das mit Begründung in Textform mit; Abs. 6 gilt entsprechend.

§ 5 Unsere Leistungen

(1) Wir stellen Ihnen die Plattform als Software as a Service über das Internet zur Nutzung bereit. Die Plattform läuft auf Servern, die wir oder unsere Unterauftragnehmer betreiben; eine Überlassung von Software zur Installation schulden wir nicht. Für die Nutzung benötigen Sie einen Internetzugang und einen aktuellen Webbrowser, die Sie selbst bereitstellen.

(2) Mit der Plattform richten Sie Assistenten ein, die in Ihrem Namen mit Ihren Kontakten kommunizieren. Je nach Buchung und Einrichtung stehen folgende Kanäle zur Verfügung:

1. **Telefon:** Der Sprach-Assistent nimmt eingehende Anrufe an. Anrufende erreichen ihn über eine von uns bereitgestellte Rufnummer (§ 7); Sie können auch eine eigene Rufnummer auf diese Rufnummer umleiten.
2. **Website-Chat:** ein Chatfenster (Widget), das Sie mit einem von uns bereitgestellten Code auf Ihrer Website einbinden; auf Wunsch können Besucher darüber auch per Sprache im Browser mit dem Assistenten sprechen (Web-Anruf).
3. **WhatsApp, Instagram und Facebook Messenger:** die Anbindung Ihrer Konten bei Meta über die Schnittstellen von Meta.
4. **E-Mail:** die Anbindung Ihres E-Mail-Postfachs über unseren Unterauftragnehmer Nylas. Auf Wunsch ordnet die KI eingehende E-Mails in Ordner ein (E-Mail-Filter) und beantwortet E-Mails automatisch.
5. **SMS:** Empfang und Versand von SMS über eine Rufnummer der Variante „Anrufe & SMS“ (§ 7 Abs. 1).

(3) Die Plattform bietet insbesondere folgende Funktionen:

1. Beantwortung von Fragen auf Grundlage Ihrer Wissensdatenbank, die aus Inhalten Ihrer Website sowie aus Texten und Dokumenten besteht, die Sie hochladen;
2. Buchung, Verschiebung und Stornierung von Terminen in Ihrem Kalender oder Ihrer angebundenen Studiosoftware, jeweils nur auf Wunsch der betreffenden Person;
3. Weiterleitung von Anrufen an eine Rufnummer, die Sie festlegen;
4. Benachrichtigung Ihrer Mitarbeitenden per E-Mail, per SMS oder über Ihr angebundenes CRM, wenn ein Anliegen menschliche Bearbeitung erfordert (Eskalation);
5. Auswertungen und Gesprächsübersichten in Ihrem Kundenkonto;
6. Aktivzeiten für die Text-Kanäle und den Web-Anruf, mit denen Sie festlegen, wann die Assistenten dort antworten; außerhalb dieser Zeiten beantwortet Ihr Team die Nachrichten. Der Sprach-Assistent nimmt Anrufe auf der von uns bereitgestellten Rufnummer rund um die Uhr an; wann Anrufe ihn erreichen, steuern Sie über die Umleitung Ihrer eigenen Rufnummer (Abs. 2 Nr. 1);
7. einen Gesundheitsschutz-Modus, der Gesundheitsangaben automatisiert erkennt und vor der Speicherung aus Gesprächsinhalten, Nachrichten und Zusammenfassungen entfernt; eine lückenlose Erkennung jeder einzelnen Angabe können wir nicht zusagen;
8. Testanrufe und Testchats in Ihrem Kundenkonto;
9. je nach angebundener Studiosoftware und nach den Befugnissen, die Sie in Ihrem Kundenkonto festlegen (§ 6 Abs. 3): Auskünfte zu Mitgliedschaft, Vertrag, Kontostand, Check-ins und Auslastung; Versand eines Links, über den eine Person eine Mitgliedschaft abschließen oder ihren Tarif wechseln kann (§ 6 Abs. 2 Nr. 1); Entgegennahme von Kündigungen, Widerrufen und Pausenwünschen und – je nach Befugnis – deren Einreichung in Ihrer Studiosoftware; Änderung von Stammdaten und Kommunikationseinstellungen Ihrer Kontakte in Ihrer Studiosoftware;
10. eine eigene Stimme für Ihre Assistenten, die aus von Ihnen hochgeladenen Sprachaufnahmen erzeugt wird (§ 12 Abs. 2).

(4) Die Plattform kann an Software Dritter angebunden werden, derzeit an die Studiosoftware Magicline, PerfectGym und bsport sowie an Google Kalender, Google Tabellen, Microsoft-Kalender, Cal.com und HighLevel.

Welche Integrationen verfügbar sind, zeigt Ihr Kundenkonto. Diese Integrationen sind Teil der Plattform; ihre Nutzung setzt die Optimierung (Abs. 8) nicht voraus. Für eine Integration benötigen Sie ein eigenes Konto beim jeweiligen Anbieter (§ 16).

(5) Den genauen Funktionsumfang beschreiben Ihr Kundenkonto und die Produktbeschreibung auf unserer Website zum Zeitpunkt Ihres Vertragsschlusses. Änderungen richten sich nach § 24.

(6) Wir setzen Unterauftragnehmer ein. Die aktuelle Liste finden Sie unter <https://www.qfitness.app/unterauftragsverarbeiter>; für den Einsatz von Unterauftragsverarbeitern gilt der AVV. Unsere Unterauftragnehmer sind unsere Erfüllungsgehilfen: Für sie sind wir Ihnen gegenüber so verantwortlich wie für eigenes Handeln (§ 278 BGB).

(7) Bei Fragen und Störungen erreichen Sie uns per E-Mail an quirin.info@qfitness.app. Wir bearbeiten Anfragen an Werktagen (Montag bis Freitag, außer an gesetzlichen Feiertagen in Bayern) innerhalb angemessener Zeit. Bestimmte Reaktions- oder Lösungszeiten schulden wir nur, wenn sie individuell vereinbart sind. Die Einrichtung der Plattform ist kostenlos; auf Wunsch unterstützen wir Sie dabei in einem kostenlosen Einrichtungsgespräch.

(8) Mit Beginn des kostenpflichtigen Vertrags erbringen wir gegen das einmalige Entgelt nach § 9 Abs. 2 eine Optimierung. Sie besteht aus

1. einem Optimierungsgespräch, in dem wir gemeinsam mit Ihnen erarbeiten, wie Ihre Studiosoftware oder Ihr CRM möglichst gut mit der Plattform und den Assistenten zusammenarbeiten kann, und
2. der Feinabstimmung Ihrer Einrichtung, die sich aus diesem Gespräch ergibt.

Nutzen Sie eine Studiosoftware oder ein CRM, für das es keine Integration nach Abs. 4 gibt, wenden wir uns an den Support des Anbieters und klären mögliche Wege einer Anbindung. Wir schulden dabei eine sorgfältige Beratung und Unterstützung, aber keinen bestimmten Erfolg. Insbesondere schulden wir keine Anbindung an ein System, für das es keine Integration nach Abs. 4 gibt; ob eine solche Anbindung möglich ist, hängt auch vom Anbieter dieses Systems ab. Eine solche Anbindung schulden wir nur, wenn wir sie gesondert mit Ihnen vereinbaren; eine solche Vereinbarung halten wir mit Umfang, etwaigen Kosten und voraussichtlichem Termin in Textform fest. Die Optimierung ist keine Voraussetzung für die Nutzung von Funktionen der Plattform; alle Funktionen stehen Ihnen bereits ab der Testphase zur Verfügung. Den Termin für das Optimierungsgespräch vereinbaren wir mit Ihnen zeitnah nach Beginn des kostenpflichtigen Vertrags. Endet der Vertrag, bevor das Optimierungsgespräch stattgefunden hat, erstatten wir Ihnen das Entgelt für die Optimierung, es sei denn, das Gespräch hat aus Gründen nicht stattgefunden, die Sie zu vertreten haben. Buchen Sie über dasselbe Kundenkonto später erneut einen kostenpflichtigen Vertrag, fällt das Entgelt für die Optimierung nicht noch einmal an.

(9) Wir schulden die Bereitstellung der Plattform und der Assistenten nach diesen AGB, aber keinen wirtschaftlichen Erfolg, zum Beispiel eine bestimmte Zahl von Terminen oder Mitgliedschaften oder einen bestimmten Umsatz.

§ 6 Was die Assistenten leisten – und was nicht

(1) Die Assistenten sind KI-Systeme. Die Antworten der Assistenten entstehen automatisiert auf Grundlage Ihrer Kundeninhalte und Einstellungen. Auch bei sorgfältiger Einrichtung kann es im Einzelfall vorkommen, dass ein Assistent eine unvollständige oder unzutreffende Auskunft gibt, ein Anliegen missversteht oder einen Termin nicht wie gewünscht einträgt. Wir entwickeln und betreiben die Assistenten mit der im Geschäftsverkehr erforderlichen Sorgfalt; fehlerfreie Antworten in jedem Einzelfall sagen wir nicht zu. Ihre Rechte bei Mängeln und unsere Haftung richten sich nach den §§ 18 und 19.

(2) Die Assistenten

1. schließen Verträge nicht selbstständig ab. Möchte eine Person eine Mitgliedschaft abschließen oder ihren Tarif wechseln und haben Sie die dafür vorgesehene Befugnis eingeschaltet, fragt der Assistent die gewünschte Mitgliedschaft und die dafür nötigen Angaben ab und sendet der Person per E-Mail einen Link. Je nach Einrichtung führt der Link zu einer Abschlussseite, die wir für Sie bereitstellen (Abs. 6), oder zu einem Zahlungs- oder AnmeldeLink, den Sie hinterlegt haben. Ein Vertrag kommt nur zustande, wenn die Person ihn dort selbst abschließt, und zwar zwischen der Person und Ihnen;
2. entscheiden nicht über Preise, Rabatte, Kulanz oder andere Rechtsfolgen für Ihre Kontakte und treffen keine Entscheidungen im Sinne des Art. 22 DSGVO. Erklärungen, die Ihre Kontakte selbst abgeben – zum Beispiel Kündigungen, Widerrufe oder Pausenwünsche –, nehmen sie auf und leiten sie an Sie weiter.

- Haben Sie die jeweilige Befugnis eingeschaltet, reichen sie diese Erklärungen außerdem in Ihrem Namen in Ihrer angebundenen Studiosoftware ein (derzeit bei Magicline und PerfectGym);
3. buchen, verschieben oder stornieren Termine nur auf Wunsch der betreffenden Person;
 4. geben keine medizinische oder therapeutische Beratung, stellen keine Diagnosen und geben keine Rechts- oder Finanzberatung;
 5. sind kein Notruf- oder Bereitschaftsdienst (§ 7 Abs. 5).

(3) Sie legen fest, mit welchen Informationen, Anweisungen und Einstellungen die Assistenten arbeiten, zum Beispiel Wissensdatenbank, Begrüßung, Terminarten, Aktivzeiten sowie Weiterleitungs- und Eskalationsregeln. Sie sind dafür verantwortlich, dass diese Inhalte richtig, vollständig und rechtmäßig sind. Das gilt auch für die Angaben, die die Assistenten auf dieser Grundlage gegenüber Ihren Kontakten machen, zum Beispiel zu Preisen, Öffnungszeiten, Angeboten und Vertragsbedingungen. Prüfen Sie Ihre Inhalte und Einstellungen vor dem Start und danach regelmäßig, zum Beispiel mit Testanrufen, und korrigieren Sie erkannte Fehler. Welche Befugnisse die Assistenten haben, legen Sie ebenfalls in Ihrem Kundenkonto fest. Befugnisse, mit denen die Assistenten Links zum Vertragsabschluss versenden, Erklärungen Ihrer Kontakte in Ihrer Studiosoftware einreichen oder dort Daten und Einstellungen Ihrer Kontakte ändern, sind ausgeschaltet, bis Sie sie einschalten. Für die rechtlichen Folgen der Erklärungen, die ein Assistent auf Grundlage einer von Ihnen eingeschalteten Befugnis in Ihrem Namen einreicht oder versendet, sind Sie gegenüber Ihren Kontakten verantwortlich; Ihre Rechte nach den §§ 18 und 19 bei Fehlern der Assistenten bleiben unberührt. Für den technischen Betrieb der Plattform und der Assistenten sind wir verantwortlich.

(4) Im Sinne der KI-Verordnung sind wir Anbieter der Assistenten und Sie sind Betreiber. Die Assistenten teilen Ihren Kontakten spätestens zu Beginn jeder Interaktion mit, dass sie mit einem KI-System kommunizieren (Art. 50 Abs. 1 KI-Verordnung). Am Telefon weisen sie zu Beginn außerdem darauf hin, dass das Gespräch aufgezeichnet wird. Soweit die KI-Verordnung eine Kennzeichnung künstlich erzeugter Inhalte verlangt, nehmen wir diese Kennzeichnung vor. Ihre Pflichten hierzu regeln § 12 Abs. 4 und § 15 Abs. 3 Buchst. c.

(5) Erklärungen Ihrer Kontakte, zum Beispiel Kündigungen, Widerrufe, Terminabsagen oder Beschwerden, können Ihnen über die Assistenten zugehen. Prüfen Sie deshalb die Anliegen, die Ihre Assistenten an Sie weiterleiten oder in Ihrem Kundenkonto anzeigen, regelmäßig. Transkripte und Zusammenfassungen löschen wir nach dem Löschkonzept (§ 14 Abs. 5); Erklärungen, die Sie länger nachweisen müssen, sichern Sie bitte rechtzeitig selbst, etwa über die Exportfunktion (§ 23 Abs. 4).

(6) Verträge, die Ihre Kontakte über einen Link nach Abs. 2 Nr. 1 abschließen, kommen ausschließlich zwischen der jeweiligen Person und Ihnen zustande; wir werden nicht Vertragspartei und nehmen keine Zahlungen für Sie entgegen. Sie bestimmen Angebot, Preise und Vertragsbedingungen und erfüllen gegenüber Ihren Kontakten die gesetzlichen Pflichten eines Unternehmers, insbesondere die vorvertraglichen Informationspflichten (§ 312d BGB in Verbindung mit Art. 246a EGBGB), die Belehrung über das Widerrufsrecht (§ 312g BGB) und die Pflichten nach den §§ 312f, 312i, 312j und 312k BGB. Die Abschlusseite stellen wir als technisches Werkzeug in Ihrem Namen bereit. Wir gestalten die Abschlusseite so, dass Sie dort Ihre Pflichtinformationen, Ihre Vertragsbedingungen und Ihre Widerrufsbelehrung hinterlegen können und dass die Person diese vor der Bestellung abrufen und speichern kann, dass sie ihre Eingaben vor der Bestellung prüfen und berichtigen kann, dass die Bestellung über eine Schaltfläche erfolgt, die eindeutig auf die Zahlungspflicht hinweist (§ 312j Abs. 3 BGB), dass sie den Eingang ihrer Bestellung unverzüglich und den Vertragsschluss mit dem Vertragsinhalt und Ihren Pflichtinformationen per E-Mail bestätigt bekommt und dass über die Abschlusseite ständig eine Kündigungsschaltfläche mit Bestätigungsseite nach § 312k BGB erreichbar ist, über die die Person ihre Kündigung speichern kann und eine sofortige Eingangsbestätigung per E-Mail erhält; die Kündigungen leiten wir an Sie weiter. Für den technischen Betrieb der Abschlusseite sind wir verantwortlich, für die Inhalte, die Sie dort hinterlegen, sind Sie verantwortlich. Endet dieser Vertrag, steht die Abschlusseite mit ihrer Kündigungsschaltfläche bis zum Ende des Abrufzeitraums (§ 23 Abs. 7) zur Verfügung; wir weisen Sie in der Bestätigung nach § 22 Abs. 2 darauf hin, dass Sie Ihren Kontakten danach selbst eine Kündigungsmöglichkeit nach § 312k BGB bereitstellen müssen.

§ 7 Rufnummern

(1) Auf Ihren Wunsch stellen wir Ihnen Rufnummern über einen Telekommunikationsanbieter bereit, derzeit die Twilio Ireland Limited. Es gibt zwei Varianten:

1. „Nur Anrufe“: eine deutsche Ortsnetznummer für eingehende Anrufe;
2. „Anrufe & SMS“: eine Mobilfunknummer für eingehende Anrufe und für SMS.

Einen Anspruch auf eine bestimmte Rufnummer oder einen bestimmten Freischaltungstermin haben Sie nicht.

(2) Netzbetreiber und Bundesnetzagentur verlangen für die Zuteilung Nachweise, insbesondere zur Identität der für Sie handelnden Person, zu Ihrer Geschäftsanschrift – bei Ortsnetznummern im jeweiligen Ortsnetz – und zu Ihrem Unternehmen, zum Beispiel eine Gewerbeanmeldung oder einen Handelsregistrauszug; bei freien Berufen einen anderen geeigneten Nachweis. Sie laden diese Nachweise vollständig und wahrheitsgemäß in Ihrem Kundenkonto hoch; wir leiten sie an den Telekommunikationsanbieter weiter. Wir schalten eine Rufnummer erst frei, wenn der Telekommunikationsanbieter die Zuteilung genehmigt hat. Das Monatsentgelt für eine Rufnummer zahlen Sie erst ab ihrer Freischaltung.

(3) Eine Ortsnetznummer darf nur zugeteilt und genutzt werden, solange Sie im betreffenden Ortsnetz einen Betriebssitz haben. Teilen Sie uns eine Verlegung oder Aufgabe Ihres Betriebssitzes unverzüglich mit. Entfällt der Ortsnetzbezug oder ordnen die Bundesnetzagentur oder der Netzbetreiber die Abschaltung einer Rufnummer an, dürfen wir die Rufnummer abschalten. Wir informieren Sie vorher, soweit das möglich ist, und bieten Ihnen nach Möglichkeit eine neue Rufnummer an.

(4) Sie nutzen die Rufnummern nur für Anrufe an Ihre Assistenten und – bei der Variante „Anrufe & SMS“ – für SMS, jeweils im Rahmen Ihres eigenen Geschäftsbetriebs. Ausgehende Gespräche können Sie über die Rufnummern nicht führen; ausgehende Verbindungen bauen die Assistenten nur auf, um eingehende Anrufe an Sie weiterzuleiten. Sie dürfen die Rufnummern nicht Dritten überlassen und nicht für unerbetene Werbung nutzen (§ 12 Abs. 3).

(5) Über die Rufnummern und die Assistenten können keine Notrufe (110, 112) abgesetzt oder an Notrufstellen weitergeleitet werden. Die Assistenten sind kein Notruf- oder Bereitschaftsdienst. Sie dürfen die Rufnummern nicht als Notfall- oder Bereitschaftsnummer bekannt machen.

(6) Leitet ein Assistent einen Anruf an eine von Ihnen festgelegte Rufnummer weiter, berechnen wir die dadurch entstehenden Verbindungsentgelte nach § 9 Abs. 3 weiter. Weiterleitungen an Sonder- und Mehrwertdiensterufnummern (zum Beispiel 0900, 0137 oder 118xx) dürfen wir sperren. Leiten Sie eine eigene Rufnummer auf eine von uns bereitgestellte Rufnummer um, tragen Sie die Kosten Ihres Telefonanbieters für diese Umleitung selbst.

(7) Sie können eine Rufnummer jederzeit in Ihrem Kundenkonto abbestellen. Bei der Variante „Anrufe & SMS“ wird die Abbestellung zum Ende des laufenden Abrechnungsmonats wirksam. Endet dieser Vertrag insgesamt vor dem Ende eines bereits bezahlten Monats, erstatten wir Ihnen das Monatsentgelt anteilig für die Zeit nach dem Vertragsende.

(8) Endet die Leistung für eine Rufnummer – durch Abbestellung, durch das Ende der Testphase oder durch das Ende dieses Vertrags –, verbinden wir die Rufnummer nicht mehr mit einem Assistenten. Wir halten sie aber noch mindestens einen Monat für Sie reserviert und geben sie erst danach frei. Ob und wie Sie die Rufnummer zu einem anderen Anbieter mitnehmen können, richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften; soweit Ihnen ein Anspruch auf Mitnahme der Rufnummer zusteht, wirken wir daran mit.

(9) Für Änderungen der Rufnummernleistung gilt § 24 Abs. 4.

§ 8 Verfügbarkeit, Wartung und Störungen

(1) Wir betreiben die Plattform mit der im Geschäftsverkehr erforderlichen Sorgfalt und bemühen uns um eine möglichst unterbrechungsfreie Verfügbarkeit. Eine bestimmte Verfügbarkeitsquote sagen wir nicht zu. Ihre gesetzlichen Rechte bei Störungen und Ausfällen nach den §§ 18 und 19 bleiben davon unberührt.

(2) Die Plattform nutzt Dienste unserer Unterauftragnehmer, zum Beispiel für Telefonie, Sprachverarbeitung, KI-Modelle und Hosting. Störungen bei diesen Unterauftragnehmern können die Verfügbarkeit beeinträchtigen; für sie sind wir nach § 5 Abs. 6 verantwortlich.

(3) Geplante Wartungsarbeiten, die die Nutzung voraussichtlich beeinträchtigen, führen wir möglichst nachts oder zu anderen nutzungsarmen Zeiten durch und kündigen sie mindestens zwei Werktage vorher in Ihrem Kundenkonto oder per E-Mail an. Dringende Wartungsarbeiten, etwa zum Schließen von Sicherheitslücken, dürfen wir ohne Vorankündigung durchführen; wir beschränken sie auf das Nötige und informieren Sie unverzüglich.

(4) Melden Sie Störungen unverzüglich (§ 18 Abs. 2). Über erhebliche Störungen, die uns bekannt werden, und über ihre voraussichtliche Dauer informieren wir Sie.

(5) Nicht in unserem Verantwortungsbereich liegen Störungen Ihrer eigenen Technik, Ihres Internetzugangs, Ihres Telefonanbieters und von Drittplattformen (§ 16 Abs. 3).

§ 9 Preise

(1) Es gelten die Preise der Preisliste in Ihrem Kundenkonto in der Fassung, die bei Vertragsschluss gilt oder nach § 11 wirksam geändert wurde. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

(2) Zum Stand dieser AGB gelten folgende Preise (netto):

Leistung	Preis
Einrichtung und Testphase	kostenlos
Monatliche Grundgebühr	keine
Optimierung (§ 5 Abs. 8), einmalig bei Beginn des kostenpflichtigen Vertrags, einmal je Kundenkonto – unabhängig davon, wie viele Standorte Sie darüber verwalten	500,00 €
Sprach-Assistent (Telefon und Web-Anruf im Website-Widget)	0,40 € je Minute, in der ein Assistent ein Gespräch führt (vom Annehmen bis zum Auflegen oder bis zur Weiterleitung), sekundengenau abgerechnet – zum Beispiel 0,60 € für ein Gespräch von 1 Minute und 30 Sekunden
Chat-Assistent (Website-Chat, WhatsApp, Instagram, Facebook Messenger, SMS, E-Mail)	0,05 € je Nachricht, die ein Assistent sendet
Rufnummer „Nur Anrufe“ (Ortsnetznummer)	kostenlos
Rufnummer „Anrufe & SMS“ (Mobilfunknummer)	35,00 € pro Monat
E-Mail-Filter	0,005 € je E-Mail, die der Filter in einen Ordner einordnet; E-Mails, die im Posteingang bleiben, kosten nichts
Weiterleitung von Anrufen an Ihre Rufnummer	Verbindungsentgelte nach Abs. 3

Die Preise für Gespräche und Nachrichten gelten auch für Testanrufe und Testchats, die Sie in Ihrem Kundenkonto führen.

(3) Für Anrufe, die ein Assistent an eine Rufnummer von Ihnen weiterleitet, berechnen wir die Verbindungsentgelte weiter, die unser Telekommunikationsanbieter uns für die weitergeleitete Verbindung je nach Zielnetz berechnet – für den eingehenden und den weitergeleiteten Verbindungsabschnitt, nach der Dauer der weitergeleiteten Verbindung, auf volle Minuten aufgerundet und mindestens für eine Minute. Wir rechnen diese Entgelte zu dem in der Preisliste angegebenen festen Kurs in Euro um (zum Stand dieser AGB 0,92 € je US-Dollar) und berechnen zusätzlich die darauf entfallenden Gebühren unseres Zahlungsdienstleisters (derzeit 1,9 % des berechneten Betrags). Einen anderen Umrechnungskurs oder Gebührensatz führen wir nur nach § 11 ein. Die sich daraus ergebenden Euro-Preise je Minute und Zielnetz zeigt die Preisliste. Zum Stand dieser AGB betragen sie zum Beispiel rund 0,03 € je Minute ins deutsche Festnetz, rund 0,04 € je Minute in deutsche Mobilfunknetze und rund 0,50 € je Minute zu Sonderrufnummern wie 0180; Weiterleitungen ins Ausland können teurer sein. Ändern sich die Entgelte unseres Telekommunikationsanbieters, ändern sich die weiterberechneten Entgelte entsprechend – bei Senkungen ebenso wie bei Erhöhungen. Auf Ihrer Rechnung weisen wir die Weiterleitungsentgelte als eigene Position aus.

(4) Die nutzungsbasierten Entgelte haben keine Obergrenze. Die Höhe dieser Entgelte hängt davon ab, wie viele Gespräche und Nachrichten Ihre Assistenten führen. Ihren aktuellen Verbrauch sehen Sie jederzeit in Ihrem Kundenkonto. Über die Auswahl der Kanäle, die Aktivzeiten der Text-Kanäle und des Web-Anrufs und die Umleitung Ihrer eigenen Rufnummer steuern Sie, wann und wo die Assistenten tätig werden.

(5) Eine Mindestlaufzeit, Kündigungsentgelte sowie Entgelte für einen Anbieterwechsel oder den Datenexport gibt es nicht (§ 23 Abs. 9). Außer dem einmaligen Entgelt für die Optimierung nach Abs. 2 erheben wir keine Einrichtungsgebühr.

§ 10 Abrechnung und Zahlung

- (1) Sie zahlen per Kredit- oder Debitkarte über unseren Zahlungsdienstleister Stripe. Mit der Buchung eines kostenpflichtigen Vertrags ermächtigen Sie uns, fällige Entgelte über Stripe von Ihrer hinterlegten Karte einzuziehen, ohne dass Sie bei der einzelnen Belastung mitwirken müssen.
- (2) Nutzungsbasierte Entgelte (Gesprächsminuten, Nachrichten, E-Mail-Filter und Weiterleitungen) rechnen wir nachträglich für den jeweiligen Abrechnungszeitraum ab. Das Monatsentgelt für eine Rufnummer „Anrufe & SMS“ rechnen wir monatlich im Voraus ab. Das einmalige Entgelt für die Optimierung rechnen wir bei der Buchung des kostenpflichtigen Vertrags ab. Die einzelnen Nutzungsvorgänge, zum Beispiel Datum, Kanal und Dauer oder Anzahl, können Sie in Ihrem Kundenkonto einsehen.
- (3) Entgelte sind mit Rechnungsstellung fällig und werden dann von Ihrer Karte eingezogen. Sorgen Sie für eine gültige Karte und ausreichende Deckung. Schlägt eine Belastung fehl, informieren wir Sie per E-Mail und fordern Sie auf, innerhalb von sieben Tagen eine gültige Karte zu hinterlegen oder den Betrag zu zahlen. Kosten, die uns durch eine von Ihnen zu vertretende Rückbuchung einer Kartenzahlung entstehen, tragen Sie.
- (4) Rechnungen erhalten Sie elektronisch, als PDF per E-Mail oder zum Abruf in Ihrem Kundenkonto; damit sind Sie einverstanden. Soweit das Gesetz eine elektronische Rechnung in einem strukturierten Format vorschreibt, stellen wir sie in diesem Format aus.
- (5) Einwendungen gegen eine Rechnung erheben Sie bitte möglichst innerhalb von acht Wochen nach Zugang in Textform. Ihre gesetzlichen Ansprüche bleiben auch nach Ablauf dieser Frist bestehen.
- (6) Für den Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen Vorschriften. Sie kommen spätestens in Verzug, wenn Sie nicht innerhalb von 30 Tagen nach Fälligkeit und Zugang der Rechnung zahlen (§ 286 Abs. 3 BGB); zahlen Sie nach einer Aufforderung nach Abs. 3 nicht fristgerecht, kommen Sie bereits mit Ablauf dieser Frist in Verzug. Während des Verzugs schulden Sie Verzugszinsen in Höhe von neun Prozentpunkten über dem Basiszinssatz (§ 288 Abs. 2 BGB) und eine Pauschale von 40 € (§ 288 Abs. 5 BGB), die auf einen Schadensersatz wegen Rechtsverfolgungskosten angerechnet wird. Weitergehende gesetzliche Ansprüche bleiben unberührt.
- (7) Ein erheblicher Zahlungsrückstand im Sinne dieser AGB liegt vor, wenn Sie
1. mit einem Betrag von insgesamt mindestens 100 € in Verzug sind oder
 2. mit Entgelten, die in zwei aufeinanderfolgenden Kalendermonaten fällig geworden sind, ganz oder zu einem nicht unerheblichen Teil in Verzug sind.

Beträge, die Sie wegen eines Mangels oder eines Abrechnungsfehlers in Textform begründet beanstandet haben, zählen bis zur Klärung nicht mit.

- (8) Haben Sie Ihren Sitz in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union, geben Sie bei der Aktivierung (§ 3 Abs. 2) Ihre gültige Umsatzsteuer-Identifikationsnummer an. Wir rechnen dann ohne deutsche Umsatzsteuer ab; die Steuer schulden Sie als Leistungsempfänger (Steuerschuldnerschaft des Leistungsempfängers). Ohne gültige Umsatzsteuer-Identifikationsnummer können wir den Vertragsschluss ablehnen.

§ 11 Preisänderungen

- (1) Preissenkungen können wir jederzeit mit Wirkung für die Zukunft vornehmen. Wir informieren Sie darüber.
- (2) Preiserhöhungen und neue Entgelte für Leistungen, die Sie bereits gebucht haben, kündigen wir Ihnen mindestens sechs Wochen und höchstens zwei Monate vor ihrem Wirksamwerden in Textform (per E-Mail) und in Ihrem Kundenkonto an. Die Ankündigung nennt die neuen Preise, den Zeitpunkt des Wirksamwerdens und Ihre Rechte nach den Absätzen 3 und 4. Die neuen Preise gelten nur für Abrechnungszeiträume, die nach dem Wirksamwerden beginnen.
- (3) Sie können den neuen Preisen in Ihrem Kundenkonto zustimmen. Stattdessen können Sie den Vertrag oder die betroffene Leistung bis zum Wirksamwerden der neuen Preise kostenfrei mit Wirkung zu diesem Zeitpunkt kündigen.
- (4) Stimmen Sie bis zum Wirksamwerden nicht zu und kündigen Sie auch nicht, gelten für Sie die bisherigen Preise weiter. Ihr Schweigen und Ihre Weiternutzung gelten nicht als Zustimmung. Wir können den Vertrag oder die betroffene Leistung in diesem Fall mit der Frist des § 22 Abs. 3 ordentlich kündigen; darauf weisen wir in der Ankündigung hin.

(5) Ändern sich die Entgelte unseres Telekommunikationsanbieters, ändern sich die weiterberechneten Weiterleitungsentgelte nach § 9 Abs. 3 ohne Ankündigung; das ist keine Preisänderung im Sinne dieses Paragraphen. Einen anderen Umrechnungskurs oder Gebührensatz (§ 9 Abs. 3 Satz 3) führen wir dagegen nur nach diesem Paragraphen ein. Eine Änderung der gesetzlichen Umsatzsteuer gilt ab ihrem Inkrafttreten und ist keine Preisänderung im Sinne dieses Paragraphen.

(6) Neue Leistungen, die Sie zusätzlich buchen können, lassen Ihre bestehenden Preise unberührt. Die Preise einer neuen Leistung gelten nur, wenn Sie diese Leistung buchen.

§ 12 Ihre Pflichten und unzulässige Nutzung

(1) **Zugangsdaten.** Sie halten Ihre Zugangsdaten geheim und schützen sie vor unbefugtem Zugriff. Zugänge erhalten nur Ihre Mitarbeitenden und andere für Sie tätige Personen, die die Plattform für Sie nutzen sollen. Berechtigungen ausgeschiedener Personen entziehen Sie unverzüglich. Bemerken Sie einen Missbrauch Ihres Kundenkontos oder haben Sie einen entsprechenden Verdacht, informieren Sie uns unverzüglich. Für Handlungen, die über Ihr Kundenkonto vorgenommen werden, sind Sie verantwortlich, soweit Sie sie zu vertreten haben.

(2) **Rechtmäßige Inhalte.** Sie stellen nur Kundeninhalte bereit, die Sie verwenden dürfen und die nicht gegen Gesetze oder Rechte Dritter verstoßen, zum Beispiel gegen Urheber-, Marken-, Wettbewerbs- oder Datenschutzrecht. Die datenschutzrechtlichen Einzelheiten regelt § 15. Laden Sie Sprachaufnahmen hoch, um eine eigene Stimme für einen Assistenten erzeugen zu lassen, sichern Sie zu, dass die Person, deren Stimme verwendet wird, vorher ausdrücklich und nachweisbar eingewilligt hat. Widerruft sie ihre Einwilligung, stellen Sie auf eine andere Stimme um und teilen uns das mit; wir löschen die eigene Stimme dann unverzüglich, auch bei unserem Unterauftragnehmer für die Sprachverarbeitung.

(3) **Werbung und Einwilligungen.** Versenden Sie über die Plattform Nachrichten an Kontakte oder lassen Sie solche Nachrichten versenden – zum Beispiel automatische Antworten, Erinnerungen oder Nachfassnachrichten per SMS, WhatsApp, Instagram, Facebook Messenger oder E-Mail –, sind Sie dafür verantwortlich, dass die erforderlichen Einwilligungen vorliegen, insbesondere nach § 7 UWG, und dass die Regeln der jeweiligen Drittplattform eingehalten werden. Setzt ein Assistent auf Grundlage einer von Ihnen eingeschalteten Befugnis Einwilligungen oder Kommunikationseinstellungen in Ihrer Studiosoftware, dokumentieren Sie die Einwilligung selbst so, dass Sie sie nachweisen können; Transkripte löschen wir nach dem Löschkonzept (§ 14 Abs. 5).

(4) **KI-Hinweis und Aufzeichnungshinweis.** Sie dürfen den KI-Hinweis, den Aufzeichnungshinweis und Kennzeichnungen künstlich erzeugter Inhalte (§ 6 Abs. 4) weder deaktivieren noch verändern, abschwächen oder durch Einstellungen, Anweisungen oder eigene Texte umgehen. Insbesondere dürfen Sie einen Assistenten nicht anweisen, sich als Mensch auszugeben oder auf Nachfrage zu bestreiten, ein KI-System zu sein.

(5) **Drittplattformen.** Sie halten die Bedingungen und Richtlinien der Drittplattformen ein, die Sie mit der Plattform verbinden (§ 16 Abs. 2).

(6) **Unzulässige Nutzung.** Sie dürfen die Plattform nicht

1. für rechtswidrige, täuschende, beleidigende, diskriminierende oder belästigende Inhalte nutzen;
2. für unerbetene Werbung per Anruf, SMS, Messenger-Nachricht oder E-Mail nutzen;
3. so einsetzen, dass Kontakte über den Einsatz eines KI-Systems getäuscht werden;
4. als Notruf-, Bereitschafts- oder Krisendienst einsetzen;
5. für medizinische Diagnosen, Therapieempfehlungen, Rechts- oder Finanzberatung einsetzen;
6. für Praktiken einsetzen, die nach Art. 5 KI-Verordnung verboten sind (zum Beispiel die Erkennung von Emotionen Ihrer Beschäftigten), oder für einen Zweck, der einen Assistenten zu einem Hochrisiko-KI-System nach Anhang III der KI-Verordnung machen würde;
7. mit Schadsoftware, automatisierten Massenabfragen (Scraping), Last- oder Penetrationstests ohne unsere vorherige Zustimmung belasten oder Sicherheitsvorkehrungen umgehen;
8. Dritten zur Nutzung überlassen oder weiterverkaufen, soweit wir dem nicht in Textform zugestimmt haben; die Nutzung für Ihre eigenen Standorte ist erlaubt (§ 13 Abs. 1).

(7) **Mitwirkung.** Sie stellen uns die Informationen zur Verfügung, die wir für die Einrichtung und Erbringung unserer Leistungen benötigen, und halten Ihre Angaben im Kundenkonto aktuell, insbesondere Ihre E-Mail-Adresse (§ 28 Abs. 2) und Ihre Geschäftsanschrift (§ 7 Abs. 3).

(8) **KI-Kompetenz.** Sie treffen Maßnahmen, um die KI-Kompetenz Ihrer Mitarbeitenden zu fördern, die die Assistenten einrichten oder betreuen (Art. 4 KI-Verordnung). Auf Anfrage stellen wir Ihnen Informationen über die

Funktionsweise und die Grenzen der Assistenten zur Verfügung.

(9) Verstoßen Sie gegen diese Pflichten, gelten insbesondere § 17 (Sperrung), § 20 (Freistellung) und § 22 Abs. 4 (Kündigung aus wichtigem Grund).

§ 13 Nutzungsrechte

(1) Wir räumen Ihnen für die Dauer des Vertrags das einfache, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Recht ein, die Plattform über das Internet für Ihre eigenen geschäftlichen Zwecke und für Ihre eigenen Standorte zu nutzen. Ihre Mitarbeitenden und andere für Sie tätige Personen dürfen die Plattform in diesem Rahmen für Sie nutzen. Verwalten Sie über Ihr Kundenkonto Standorte, die zu anderen Unternehmen gehören (zum Beispiel Schwestergesellschaften oder Franchisenehmern), gilt unsere Zustimmung nach § 12 Abs. 6 Nr. 8 als erteilt, wenn Sie uns diese Unternehmen nennen, bevor Sie den jeweiligen Standort einrichten; Sie schließen den AVV dann zugleich in deren Namen ab und sichern zu, dazu bevollmächtigt zu sein. Vertragspartner und Schuldner der Entgelte sind Sie. Soweit diese AGB Sie als Vertragspartner Ihrer Kontakte oder als Verantwortlichen bezeichnen (insbesondere § 6 Abs. 2 Nr. 1 und Abs. 6 sowie § 15 Abs. 2), tritt für diese Standorte das jeweilige Unternehmen an Ihre Stelle; Ihre Pflichten, Zusicherungen und Freistellungen uns gegenüber (insbesondere nach § 12 und § 15 Abs. 3 bis 6) gelten auch für diese Standorte.

(2) Sie dürfen die Software der Plattform nicht vervielfältigen, bearbeiten, zurückentwickeln oder dekompileieren. Ihre Rechte nach den §§ 69d und 69e UrhG bleiben unberührt.

(3) Alle Rechte an der Plattform, einschließlich der von uns entwickelten Vorlagen, Gesprächsabläufe, Systemanweisungen und Gestaltungen, stehen uns oder unseren Lizenzgebern zu.

(4) Die Rechte an Ihren Kundeninhalten bleiben bei Ihnen. Sie räumen uns das einfache, auf die Laufzeit des Vertrags und die Zeiträume nach § 23 beschränkte Recht ein, Ihre Kundeninhalte zu speichern, zu verarbeiten, zu vervielfältigen, Ihren Kontakten wiederzugeben und an unsere Unterauftragnehmer zu übermitteln, soweit das zur Erbringung unserer Leistungen erforderlich ist. Eine weitergehende Nutzung, etwa für unsere eigene Werbung, bedarf Ihrer gesonderten Zustimmung.

(5) Die Ergebnisse, die die Assistenten für Sie erzeugen, zum Beispiel Nachrichten, Zusammenfassungen und Auswertungen, dürfen Sie für Ihre geschäftlichen Zwecke ohne Einschränkung nutzen.

(6) Macht ein Dritter geltend, dass die vertragsgemäße Nutzung der Plattform seine Rechte verletzt, informieren Sie uns unverzüglich. Wir unterstützen Sie bei der Abwehr solcher Ansprüche und tragen die dafür notwendigen Kosten, soweit die geltend gemachte Rechtsverletzung nicht auf Ihren Kundeninhalten oder einer vertragswidrigen Nutzung beruht. Wir können die erforderlichen Rechte erwerben oder die Plattform so ändern, dass sie die Rechte nicht mehr verletzt, ohne dass ihre vertraglichen Funktionen wesentlich beeinträchtigt werden. Ihre gesetzlichen Rechte bei Rechtsmängeln bleiben unberührt; für Schadensersatz gilt § 19.

§ 14 Kundendaten und Betriebsdaten

(1) Kundendaten verwenden wir ausschließlich, um unsere Leistungen für Sie zu erbringen. Personenbezogene Daten, die wir in Ihrem Auftrag verarbeiten – insbesondere Daten Ihrer Kontakte und Ihrer Mitarbeitenden –, verarbeiten wir nur nach Ihren Weisungen und nach Maßgabe des AVV (§ 15).

(2) Technische und statistische Daten über den Betrieb der Plattform, die keine personenbezogenen Daten und keine Gesprächs- oder Nachrichteninhalte enthalten (Betriebsdaten, zum Beispiel Anzahl und Dauer von Gesprächen, Nachrichtenzahlen, Antwortzeiten, Fehlerraten und Auslastung), dürfen wir für den Betrieb, die Sicherheit, die Abrechnung und die Verbesserung der Plattform nutzen.

(3) Im Übrigen nutzen wir Kundendaten nicht für eigene Zwecke. Insbesondere verwenden wir sie nicht zum Training von KI-Modellen und geben sie nicht an Dritte weiter – außer an unsere Unterauftragnehmer nach Maßgabe des AVV oder soweit wir gesetzlich oder durch behördliche oder gerichtliche Anordnung dazu verpflichtet sind.

(4) Wie wir personenbezogene Daten von Ihnen als Vertragspartner und von Ihren Mitarbeitenden als Nutzern der Plattform verarbeiten, beschreibt unsere Datenschutzerklärung unter <https://www.qfitness.app/datenschutzerklaerung>.

(5) Während der Vertragslaufzeit löschen wir Daten nach den Fristen des Löschkonzepts automatisch (§ 15 Abs. 1). Zum Stand dieser AGB sind das insbesondere: Gesprächstranskripte und Zusammenfassungen 90 Tage nach dem Gespräch, Nachrichtenverläufe zwölf Monate nach der letzten Nachricht und Kontakte zwölf Monate nach dem Ende der Mitgliedschaft oder des Interessentenstatus, wenn es seitdem keine Aktivität gab. Sichern Sie Daten, die Sie länger aufbewahren müssen, rechtzeitig über die Exportfunktion (§ 23 Abs. 4).

§ 15 Datenschutz: Auftragsverarbeitung, Ihre Verantwortung und Freistellung

(1) **Auftragsverarbeitungsvertrag.** Für personenbezogene Daten, die wir in Ihrem Auftrag verarbeiten, gilt der AVV nach Art. 28 DSGVO in der Fassung, die Sie abgeschlossen haben: in der Fassung „Standard“ oder in der Fassung „Gesundheit“ für Physiotherapie-, Therapie- und andere Gesundheitsangebote. Der AVV ist mit seinen Anhängen – Gegenstand der Verarbeitung, technische und organisatorische Maßnahmen und Liste der Unterauftragsverarbeiter – und mit unserem Löschkonzept, abrufbar unter <https://www.qfitness.app/loeschkonzept>, Bestandteil des Vertrags. Er gilt in der jeweils gültigen, zwischen Ihnen und uns vereinbarten Fassung. Bei Widersprüchen gehen die Regelungen des AVV zum Datenschutz diesen AGB vor. Die Assistenten und Kanäle schalten wir erst frei, wenn Sie den AVV abgeschlossen haben.

(2) **Rollenverteilung.** Für die über die Plattform verarbeiteten personenbezogenen Daten Ihrer Mitglieder, Interessenten, Patientinnen und Patienten sowie anrufender Personen sind Sie Verantwortlicher im Sinne des Art. 4 Nr. 7 DSGVO. Wir verarbeiten diese Daten ausschließlich weisungsgebunden als Auftragsverarbeiter nach Maßgabe des AVV. Unsere Pflichten aus Art. 28 ff. DSGVO und aus dem AVV, insbesondere die Unterstützungspflichten nach Art. 28 Abs. 3 Buchst. e und f DSGVO, bleiben von diesem Paragraphen unberührt.

(3) **Ihre Zusicherungen.** Sie sichern zu, dass Sie für den Einsatz der Assistenten

a) über eine Rechtsgrundlage nach Art. 6 Abs. 1 DSGVO und, soweit Gesundheitsdaten verarbeitet werden, zusätzlich über eine Erlaubnis nach Art. 9 Abs. 2 DSGVO in Verbindung mit § 22 BDSG verfügen;

b) die betroffenen Personen nach Art. 12 bis 14 DSGVO informieren, insbesondere indem Sie den von uns bereitgestellten Datenschutzhinweis in Ihre eigene Datenschutzerklärung aufnehmen und aktuell halten;

c) den KI-Hinweis und den Aufzeichnungshinweis, mit denen wir die Assistenten ausstatten (§ 6 Abs. 4), nicht entfernen, abschwächen oder umgehen (§ 12 Abs. 4) und die darüber hinaus für die Aufzeichnung und Auswertung von Gesprächen erforderlichen Informationen erteilen oder Einwilligungen einholen (§ 201 StGB, Art. 6 Abs. 1 DSGVO) – auch gegenüber Ihren Mitarbeitenden, soweit Gespräche nach einer Weiterleitung an sie erfasst werden;

d) eine Datenschutz-Folgenabschätzung nach Art. 35 DSGVO durchführen, soweit Sie dazu verpflichtet sind; die von uns bereitgestellte Vorlage ist eine Unterstützungsleistung nach Art. 28 Abs. 3 Buchst. f DSGVO und ersetzt weder Ihre eigene Prüfung noch Ihre Freigabe;

e) eine datenschutzbeauftragte Person benennen, soweit Sie nach Art. 37 DSGVO oder § 38 BDSG dazu verpflichtet sind;

f) die Zugangsdaten Ihrer Mitarbeitenden vor unbefugtem Zugriff schützen und Berechtigungen ausgeschiedener Personen unverzüglich entziehen (§ 12 Abs. 1).

(4) **Besondere Kategorien personenbezogener Daten.** Verarbeiten Sie über die Plattform Gesundheitsdaten – etwa im Rahmen von Physiotherapie, Rehabilitation, medizinischem Training oder Ernährungsberatung – oder unterliegen Sie einer Geheimhaltungspflicht nach § 203 StGB, teilen Sie uns dies vor der Inbetriebnahme mit, schließen den AVV in der Fassung „Gesundheit“ ab und aktivieren den Gesundheitsschutz-Modus (§ 5 Abs. 3 Nr. 7). Der AVV in der Fassung „Gesundheit“ regelt im Abschnitt „Wahrung des Berufsgeheimnisses“, wie wir und unsere Unterauftragnehmer zur Verschwiegenheit verpflichtet sind. Ohne Ihre Mitteilung dürfen wir davon ausgehen, dass keine Gesundheitsdaten verarbeitet werden.

(5) **Inhalte und Weisungen.** Sie stellen sicher, dass die von Ihnen eingestellten Inhalte – insbesondere Wissensdatenbank, Dokumente, importierte Kontaktdaten und Vorlagen für die Ansprache – rechtmäßig erhoben wurden und für die Verarbeitung durch die Assistenten verwendet werden dürfen. Für Werbung, die über die Plattform ausgelöst wird, sind Sie für die Einhaltung des § 7 UWG verantwortlich. Weisungen, deren Befolgung nach unserer Auffassung gegen Datenschutzrecht verstößt, dürfen wir zurückweisen (Art. 28 Abs. 3 Unterabs. 2 DSGVO); wir informieren Sie darüber unverzüglich.

(6) **Freistellung.** Sie stellen uns von Ansprüchen Dritter einschließlich betroffener Personen sowie von den

notwendigen Kosten der Rechtsverteidigung frei, soweit diese darauf beruhen, dass Sie Ihre Pflichten nach den Absätzen 3 bis 5 schuldhaft verletzt haben. Die Freistellung gilt nicht, soweit wir die Pflichtverletzung zu vertreten haben oder soweit der Anspruch auf der Verletzung unserer eigenen Pflichten als Auftragsverarbeiter beruht. Geldbußen von Aufsichtsbehörden umfasst die Freistellung nicht. Wir informieren Sie über geltend gemachte Ansprüche unverzüglich, geben Ihnen Gelegenheit zur Stellungnahme und geben ohne Abstimmung mit Ihnen keine Anerkenntnisse ab und schließen keine Vergleiche, soweit diese die Freistellung betreffen.

(7) **Innenausgleich.** Haften Sie und wir einer betroffenen Person gegenüber gesamtschuldnerisch nach Art. 82 Abs. 4 DSGVO, bestimmt sich der Ausgleich zwischen uns nach Art. 82 Abs. 5 DSGVO und nach den Verantwortungsanteilen, die sich aus diesem Vertrag und dem AVV ergeben.

(8) **Nachweise.** Auf Anforderung legen Sie uns in Textform dar, wie Sie die Zusicherungen nach Abs. 3 erfüllen. Kommen Sie einer berechtigten Anforderung trotz angemessener Fristsetzung nicht nach und besteht der begründete Verdacht einer rechtswidrigen Verarbeitung, dürfen wir die betroffenen Funktionen bis zur Klärung aussetzen (§ 17 Abs. 4). Weitergehende Rechte bleiben unberührt.

§ 16 Drittplattformen

(1) Einige Funktionen setzen voraus, dass Sie bei Drittanbietern eigene Konten haben oder eigene Verträge schließen, insbesondere

1. bei Meta für WhatsApp Business, Instagram und Facebook,
2. bei Google oder Microsoft für Kalender, Tabellen oder Ihr E-Mail-Postfach sowie bei Ihrem sonstigen E-Mail-Anbieter,
3. bei Anbietern von Studiosoftware wie Magicline, PerfectGym oder bsport sowie bei Cal.com oder HighLevel.

Diese Verträge schließen Sie selbst.

(2) Sie halten die Bedingungen und Richtlinien dieser Drittanbieter ein, insbesondere deren Vorgaben zu Einwilligungen (Opt-in) und zu zulässigen Nachrichten, und erteilen uns die für die Anbindung erforderlichen Berechtigungen.

(3) Wir sind für unsere Anbindung an die Drittplattformen verantwortlich, also dafür, dass die Plattform die Schnittstellen der Drittplattformen entsprechend deren Vorgaben nutzt. Für die Verfügbarkeit, die Inhalte, die Regeln und die Änderungen der Drittplattformen selbst sind wir nicht verantwortlich, weil diese außerhalb unseres Einflussbereichs liegen und Sie diese Dienste aufgrund eigener Verträge nutzen. Sperrt oder beschränkt ein Drittanbieter Ihr Konto wegen eines Verstoßes gegen seine Bedingungen, den Sie zu vertreten haben, sind wir dafür nicht verantwortlich. Satz 2 gilt nur für Dienste, die Sie aufgrund eines eigenen Vertrags mit dem Drittanbieter nutzen, auch wenn der Dienst in unserer Liste der Unterauftragsverarbeiter steht, weil wir über seine Schnittstellen personenbezogene Daten in Ihrem Auftrag verarbeiten; für diese Verarbeitung haften wir nach dem AVV. Setzen wir einen Dienst dagegen selbst zur Erbringung unserer Leistungen ein, ist er unser Unterauftragnehmer nach § 5 Abs. 6.

(4) Ändern oder beschränken Drittanbieter ihre Schnittstellen, Bedingungen oder Richtlinien, können wir die betroffene Funktion anpassen oder, wenn eine Anpassung nicht mit zumutbarem Aufwand möglich ist, einstellen (§ 24 Abs. 2 Nr. 3). Wir informieren Sie unverzüglich. Für Funktionen, die Sie deshalb nicht nutzen können, zahlen Sie keine Entgelte. Entfällt dadurch eine wesentliche Funktion, können Sie den Vertrag nach § 24 Abs. 3 kostenfrei kündigen.

(5) Daten, die Sie über eine Drittplattform austauschen, zum Beispiel Nachrichtenverläufe bei Meta oder E-Mails in Ihrem Postfach, speichert auch der jeweilige Drittanbieter nach seinen eigenen Bedingungen. Auf diese Speicherung haben wir keinen Einfluss.

§ 17 Sperrung

(1) Wir sperren Leistungen nur nach diesem Paragraphen, nur soweit und solange es erforderlich ist, und wählen das mildeste geeignete Mittel. Wo möglich, sperren wir nur einzelne Funktionen, Kanäle oder Inhalte. Den Zugang zu Ihrem Kundenkonto zum Einsehen und Exportieren Ihrer Kundendaten sperren wir nicht. Das gilt nicht, wenn eine Sperre nach Abs. 3 zur Abwehr einer akuten Sicherheitsgefahr unumgänglich ist; dann ermöglichen wir Ihnen

den Export, sobald das gefahrlos möglich ist.

(2) Bei einem erheblichen Zahlungsrückstand (§ 10 Abs. 7) dürfen wir die Leistungen sperren, die Kosten verursachen (Assistenten, Rufnummern, Kanäle und E-Mail-Filter). Voraussetzung ist, dass wir Ihnen die Sperre vorher in Textform mit einer Frist von mindestens 14 Tagen angedroht haben und dass Sie innerhalb dieser Frist weder gezahlt noch eine gültige Zahlungskarte hinterlegt haben, über die der Rückstand ausgeglichen werden kann. Nach Ausgleich des Rückstands heben wir die Sperre unverzüglich auf. Während einer solchen Sperre fallen keine nutzungsbasierten Entgelte an; das Monatsentgelt für eine Rufnummer bleibt geschuldet.

(3) Besteht eine konkrete Gefahr für die Sicherheit der Plattform, für Kundendaten oder für Dritte – zum Beispiel bei kompromittierten Zugangsdaten, Angriffen oder Schadsoftware –, dürfen wir betroffene Kundenkonten oder Funktionen vorübergehend sperren. Wir informieren Sie unverzüglich unter Angabe der Gründe und heben die Sperre auf, sobald die Gefahr beseitigt ist.

(4) Bestehen konkrete Anhaltspunkte für eine unzulässige Nutzung nach § 12 Abs. 6 – zum Beispiel Beschwerden über unerbetene Werbe-SMS oder die Täuschung von Anrufern – oder liegen die Voraussetzungen des § 15 Abs. 8 vor, dürfen wir die betroffenen Inhalte oder Funktionen vorübergehend sperren. Soweit zumutbar, geben wir Ihnen vorher Gelegenheit zur Stellungnahme und zur Abhilfe; andernfalls holen wir das unverzüglich nach. Wir heben die Sperre auf, sobald der Verstoß beseitigt oder der Verdacht ausgeräumt ist.

(5) Für die Abschaltung einer Rufnummer auf Anordnung der Bundesnetzagentur oder des Netzbetreibers gilt § 7 Abs. 3.

(6) Unser Recht zur Kündigung nach § 22 bleibt unberührt.

§ 18 Mängelrechte

(1) Für Mängel der Plattform gelten die gesetzlichen Vorschriften über die Miete (§§ 535 ff. BGB), soweit dieser Paragraf und § 19 nichts anderes bestimmen.

(2) Zeigen Sie uns Mängel unverzüglich in Textform an, zum Beispiel per E-Mail an quirin.info@qfitness.app, und beschreiben Sie dabei so genau wie möglich, wie sich der Mangel zeigt (§ 536c BGB).

(3) Wir beseitigen Mängel innerhalb angemessener Frist. Bis zur endgültigen Beseitigung können wir einen Mangel auch durch eine zumutbare Umgehungslösung beheben.

(4) Ihr Recht zur Minderung (§ 536 BGB) bleibt unberührt. Zu viel gezahlte Entgelte erstatten wir Ihnen oder verrechnen sie auf Ihren Wunsch mit der nächsten Rechnung.

(5) Störungen, deren Ursache ausschließlich in Ihrem Verantwortungsbereich liegt – zum Beispiel in unzutreffenden oder unvollständigen Kundeninhalten oder Einstellungen, in einer Nutzung entgegen diesen AGB, in Ihrer eigenen Technik oder in Drittplattformen nach § 16 Abs. 3 –, sind keine Mängel unserer Leistung.

(6) Ihr Recht zur außerordentlichen Kündigung wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs (§ 543 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 BGB) bleibt unberührt.

(7) Für Schadensersatz und den Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen Mängeln gilt § 19. Haben wir einen Mangel arglistig verschwiegen, gelten die Beschränkungen dieses Paragrafen und des § 19 nicht (§ 536d BGB).

§ 19 Haftung

(1) Wir haften unbeschränkt nach den gesetzlichen Vorschriften

1. bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, auch unserer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen;
2. für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit;
3. bei arglistig verschwiegenen Mängeln;
4. im Umfang einer von uns übernommenen Garantie;
5. nach dem Produkthaftungsgesetz;
6. in allen anderen Fällen, in denen das Gesetz eine unbeschränkte Haftung zwingend vorschreibt.

(2) Bei leichter Fahrlässigkeit haften wir nur, wenn wir eine wesentliche Vertragspflicht verletzen, also eine Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung Sie regelmäßig vertrauen dürfen – zum Beispiel die Bereitstellung der Plattform und der Assistenten in

nutzbarem Zustand, die Sicherung und vertrauliche Behandlung Ihrer Kundendaten und die Ermöglichung des Datenexports. In diesem Fall ist unsere Haftung auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt. Im Übrigen ist unsere Haftung für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

(3) Die Absätze 1 und 2 gelten für alle Ansprüche auf Schadensersatz neben der Leistung und statt der Leistung sowie auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen, gleich aus welchem Rechtsgrund, einschließlich der Haftung wegen Mängeln, Verzugs oder Unmöglichkeit. Die Absätze 1 und 2 gelten auch für die persönliche Haftung unserer Mitarbeitenden, Vertreter und Erfüllungsgehilfen. Für das Verschulden unserer Erfüllungsgehilfen, einschließlich unserer Unterauftragnehmer, haften wir im selben Umfang wie für eigenes Verschulden.

(4) Unsere verschuldensunabhängige Haftung auf Schadensersatz für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorhanden waren (§ 536a Abs. 1 Alt. 1 BGB), ist ausgeschlossen. Unsere Haftung für Verschulden nach den Absätzen 1 bis 3 bleibt unberührt.

(5) Wir sichern Ihre Kundendaten regelmäßig nach Maßgabe des AVV. Haben wir diese Sicherung ordnungsgemäß durchgeführt, ist unsere Haftung für einen leicht fahrlässig verursachten Verlust von Daten auf den Aufwand begrenzt, der für die Wiederherstellung der Daten aus diesen Sicherungen erforderlich ist. Unabhängig davon empfehlen wir, geschäftswichtige Daten regelmäßig zusätzlich über die Exportfunktion (§ 23 Abs. 4) selbst zu sichern.

(6) Während der kostenlosen Testphase haften wir abweichend von Abs. 2 nur in den Fällen des Abs. 1 (vgl. §§ 599, 600 BGB).

(7) Die Haftung gegenüber betroffenen Personen nach Art. 82 DSGVO bleibt unberührt; für den Ausgleich zwischen Ihnen und uns gilt § 15 Abs. 7.

§ 20 Freistellung

(1) Sie stellen uns von Ansprüchen Dritter sowie von den notwendigen Kosten der Rechtsverteidigung frei, soweit diese darauf beruhen, dass Sie Ihre Pflichten nach § 12 schuldhaft verletzt haben. Das gilt nicht, soweit wir die Rechtsverletzung zu vertreten haben.

(2) Für Ansprüche wegen Datenschutzverstößen gilt ausschließlich § 15 Abs. 6.

(3) Wir informieren Sie unverzüglich über geltend gemachte Ansprüche, geben Ihnen Gelegenheit zur Stellungnahme und zur Mitwirkung an der Abwehr und geben ohne Abstimmung mit Ihnen keine Anerkenntnisse ab und schließen keine Vergleiche.

§ 21 Vertraulichkeit

(1) Beide Seiten behandeln vertrauliche Informationen der anderen Seite, die sie im Zusammenhang mit dem Vertrag erhalten, vertraulich und verwenden sie nur zur Durchführung des Vertrags. Vertraulich sind Informationen, die als vertraulich gekennzeichnet sind oder deren Vertraulichkeit sich aus den Umständen ergibt, insbesondere Kundendaten, Geschäftsgeheimnisse, individuell vereinbarte Konditionen und technische Einzelheiten der Plattform.

(2) Die Pflicht nach Abs. 1 gilt nicht für Informationen,

1. die öffentlich bekannt sind oder ohne Verstoß gegen diesen Vertrag öffentlich bekannt werden,
2. die der empfangenden Seite bereits rechtmäßig bekannt waren oder die sie von Dritten ohne Verstoß gegen eine Geheimhaltungspflicht erhält oder
3. die die empfangende Seite unabhängig selbst entwickelt hat.

(3) Eine Offenlegung ist erlaubt, wenn ein Gesetz oder eine behördliche oder gerichtliche Anordnung sie verlangt; die offenlegende Seite informiert die andere vorher, es sei denn, das ist ihr untersagt. Erlaubt ist außerdem die Weitergabe an Berater, die zur Verschwiegenheit verpflichtet sind, und an Unterauftragnehmer, die zur Vertraulichkeit verpflichtet sind, soweit diese die Informationen für die Durchführung des Vertrags benötigen.

(4) Die Pflicht nach Abs. 1 gilt während der Vertragslaufzeit und drei Jahre darüber hinaus, für Geschäftsgeheimnisse so lange, wie sie Geschäftsgeheimnisse sind. Weitergehende Pflichten aus dem AVV, insbesondere zur Wahrung von Berufsgeheimnissen nach § 203 StGB, bleiben unberührt.

§ 22 Laufzeit und Kündigung

(1) Der kostenpflichtige Vertrag läuft auf unbestimmte Zeit. Eine Mindestlaufzeit gibt es nicht.

(2) Sie können den Vertrag jederzeit zum Ende des laufenden Abrechnungszeitraums kündigen, und zwar in Ihrem Kundenkonto über die Funktion „Plan kündigen“ oder in Textform. Wir bestätigen Ihnen die Kündigung unverzüglich in Textform und nennen dabei den Zeitpunkt des Vertragsendes sowie Ihre Möglichkeiten zum Datenexport und zum Anbieterwechsel (§ 23). Für Rufnummern gilt ergänzend § 7 Abs. 7.

(3) Wir können den Vertrag mit einer Frist von einem Monat zum Ende eines Kalendermonats in Textform kündigen.

(4) Das Recht beider Seiten zur Kündigung aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Frist bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für uns insbesondere vor, wenn

1. Sie sich in einem erheblichen Zahlungsrückstand (§ 10 Abs. 7) befinden und ihn auch nach einer Mahnung in Textform, in der wir die Kündigung androhen, nicht innerhalb von 14 Tagen ausgleichen;
2. Sie schwerwiegend oder trotz Abmahnung wiederholt gegen § 12 Abs. 6 verstoßen, etwa durch unerbetene Werbung, die Täuschung von Kontakten oder rechtswidrige Inhalte;
3. Sie den Vertrag entgegen Ihrer Bestätigung nach § 1 Abs. 3 als Verbraucher geschlossen haben.

Wegen der Verletzung einer Pflicht aus dem Vertrag kündigen wir erst, wenn eine angemessene Frist zur Abhilfe erfolglos abgelaufen ist oder eine Abmahnung erfolglos geblieben ist, es sei denn, Frist und Abmahnung sind nach § 543 Abs. 3 Satz 2 BGB oder § 314 Abs. 2 Satz 2 BGB entbehrlich.

(5) Kündigungen bedürfen der Textform. Ihre Kündigung können Sie außerdem über die Funktion in Ihrem Kundenkonto erklären.

(6) Was nach dem Vertragsende mit Ihren Daten und Rufnummern geschieht, regeln § 23 und § 7 Abs. 8. Insbesondere können Sie Ihre Daten nach dem Vertragsende noch 30 Kalendertage lang exportieren; danach löschen wir sie.

§ 23 Vertragsende, Datenexport, Anbieterwechsel und Löschung

(1) Dieser Paragraph gilt für jede Beendigung des Vertrags, gleich durch wen und aus welchem Grund, und für das Ende der Testphase, wenn Sie danach keinen kostenpflichtigen Vertrag buchen. Er regelt zugleich Ihre Rechte beim Wechsel zu einem anderen Anbieter nach Kapitel VI des Data Act.

(2) Die Frist für Ihre Kündigung nach § 22 Abs. 2 ist zugleich die Frist für die Einleitung eines Wechsels im Sinne von Art. 25 Abs. 2 Buchst. d Data Act; sie beträgt höchstens einen Monat. Mit Ihrer Kündigung oder danach bis zum Vertragsende können Sie uns mitteilen, ob Sie

- a) zu einem anderen Anbieter wechseln,
- b) Ihre Daten in Ihre eigene IT-Umgebung übernehmen oder
- c) Ihre Daten löschen lassen

möchten. Den Datenexport nach Abs. 4 können Sie unabhängig von einer solchen Mitteilung nutzen.

(3) Auf Ihr Verlangen, das Sie mit der Kündigung oder danach bis zum Vertragsende in Textform oder in Ihrem Kundenkonto äußern, erbringen wir unsere Leistungen nach Ablauf der Kündigungsfrist für einen Übergangszeitraum von bis zu 30 Kalendertagen weiter. Der Vertrag endet dann erst mit Ablauf des Übergangszeitraums oder zu dem früheren Zeitpunkt, zu dem Sie uns den erfolgreichen Abschluss Ihres Wechsels mitteilen. Sie können den Übergangszeitraum einmal um einen Zeitraum verlängern, den Sie für Ihre Zwecke für angemessen halten. Während des Übergangszeitraums führen wir die Leistungen fort, unterstützen Ihren Wechsel angemessen, informieren Sie über uns bekannte Risiken für die Fortführung der Leistungen und halten ein hohes Sicherheitsniveau aufrecht; für die Nutzung gelten die regulären Preise. Sollte ein Übergangszeitraum von 30 Kalendertagen ausnahmsweise technisch nicht durchführbar sein, teilen wir Ihnen das innerhalb von 14 Arbeitstagen nach Ihrem Verlangen mit Begründung mit und nennen einen alternativen Übergangszeitraum von höchstens sieben Monaten, während dessen wir die Leistungen fortführen. Einen Übergangszeitraum können Sie nicht verlangen, wenn wir den Vertrag aus wichtigem Grund nach § 22 Abs. 4 gekündigt haben; Ihr Recht auf

Datenexport im Abrufzeitraum (Abs. 7) bleibt davon unberührt. Das Vertragsende bestätigen wir Ihnen in Textform.

(4) Sie können Ihre exportierbaren Daten (Abs. 5) während der Vertragslaufzeit, während eines Übergangszeitraums und während des Abrufzeitraums (Abs. 7) selbst über die Exportfunktion in Ihrem Kundenkonto herunterladen – kostenlos und in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format (CSV oder JSON; hochgeladene Dateien im Originalformat). Informationen über das Wechselverfahren, die Exportformate, die Datenstrukturen und bekannte Beschränkungen sowie über den Standort unserer IT-Infrastruktur und über unsere Maßnahmen gegen einen unrechtmäßigen Zugriff staatlicher Stellen außerhalb der Europäischen Union auf nicht-personenbezogene Daten finden Sie unter <https://www.qfitness.app/datenexport>. Auf Wunsch unterstützen wir Sie beim Export.

(5) Exportieren können Sie folgende Kategorien von Daten (abschließende Aufzählung):

1. Kontakte mit den zu ihnen gespeicherten Angaben (zum Beispiel Name, Kontaktdaten, Status, Tarif, Ordner und Notizen) und ihrem Aktivitätsverlauf;
2. Termine, Terminarten, Kurse und Kurstermine sowie den Verlauf von Buchungen, Verschiebungen und Stornierungen;
3. Anruflisten (Zeitpunkt, Dauer, Rufnummer, Ergebnis) sowie Transkripte, Zusammenfassungen und Auswertungen von Gesprächen, soweit sie nach dem Löschkonzept noch gespeichert sind;
4. Nachrichtenverläufe aus Website-Chat, WhatsApp, Instagram, Facebook Messenger, SMS und E-Mail, soweit sie auf der Plattform gespeichert sind;
5. die Wissensdatenbank mit den von Ihnen eingegebenen Texten, den von Ihrer Website übernommenen Inhalten und den von Ihnen hochgeladenen Dokumenten;
6. Ihre Einstellungen und Inhalte zur Konfiguration der Assistenten, Kanäle und Integrationen, zum Beispiel Begrüßung, Ihre Anweisungen, Aktivzeiten, Weiterleitungs- und Eskalationsregeln, Eskalationskontakte und Mitarbeitende, E-Mail-Ordner und Antwortregeln, Vorlagen, Automationen, eingeschaltete Befugnisse, selbst definierte Auswertungsmerkmale und Stimmauswahl;
7. Mitgliedschaftsangebote und Tarife, die Sie hinterlegt haben;
8. Auswertungen und Statistiken aus Ihrem Kundenkonto;
9. Nutzungsnachweise und Rechnungen;
10. sonstige von Ihnen hochgeladene Dateien, zum Beispiel Bilder, Logos und Nachweise zur Rufnummernregistrierung;
11. Anliegen, die die Assistenten aufgenommen haben, insbesondere Kündigungs-, Widerrufs- und Pausenwünsche, mit Bearbeitungsstatus;
12. Abschlüsse und Tarifwechsel, die über Links nach § 6 Abs. 2 Nr. 1 eingeleitet wurden, mit Status.

(6) Vom Export ausgenommen sind ausschließlich

1. die von uns entwickelten Vorlagen, Systemanweisungen, Gesprächsabläufe und Prompt-Strukturen, auf denen die Assistenten aufbauen, soweit sie nicht Ihre eigenen Inhalte enthalten – Ihre eigenen Inhalte sind nach Abs. 5 Nr. 6 exportierbar;
2. unsere internen Modell-, Anbieter- und Systemkonfigurationen sowie interne Betriebs-, Fehler- und Sicherheitsprotokolle;
3. Zugangstoken und Schlüssel, die Drittplattformen für die Anbindung an unsere Anwendung ausgestellt haben.

Diese Daten sind Geschäftsgeheimnisse von uns oder an unsere Anwendung gebundene Sicherheitsmerkmale; ihr Ausschluss behindert Ihren Wechsel nicht. Audioaufzeichnungen von Telefongesprächen speichern wir nicht auf der Plattform; deshalb sind sie nicht Teil des Exports. Wie lange der für die Sprachverarbeitung eingesetzte Unterauftragsverarbeiter Aufzeichnungen vorhält, regelt der AVV. Eine eigene Stimme (§ 5 Abs. 3 Nr. 10) liegt als Stimmmodell bei diesem Unterauftragsverarbeiter und kann nicht exportiert werden; die hochgeladenen Sprachaufnahmen speichern wir nicht. Das Stimmmodell löschen wir nach Abs. 8. Inhalte, die der Gesundheitsschutz-Modus vor der Speicherung entfernt hat, und Daten, die nach dem Löschkonzept bereits gelöscht wurden, können ebenfalls nicht exportiert werden.

(7) Nach dem Vertragsende – bei einem Übergangszeitraum nach dessen Ablauf – können Sie Ihre exportierbaren Daten noch 30 Kalendertage lang über Ihr Kundenkonto abrufen (Abrufzeitraum). In dieser Zeit sind die Assistenten, Rufnummern und Kanäle deaktiviert; Ihr Kundenkonto können Sie nur noch zum Einsehen und Exportieren nutzen. Für den Abrufzeitraum berechnen wir nichts.

(8) Nach Ablauf des Abrufzeitraums löschen wir alle exportierbaren Daten und alle sonstigen Kundendaten vollständig, einschließlich vorhandener Kopien in Sicherungen – unverzüglich, spätestens innerhalb von 90 Tagen –, und zwar in unseren Systemen und bei unseren Unterauftragsverarbeitern nach Maßgabe des AVV und des

Löschkonzepts. Daten, die wir aufgrund gesetzlicher Aufbewahrungspflichten aufbewahren müssen, zum Beispiel Rechnungen und Buchungsbelege (§ 147 AO, § 257 HGB), löschen wir erst nach Ablauf dieser Pflichten; bis dahin schränken wir ihre Verarbeitung ein. Haben Sie uns nach Abs. 2 Buchst. c mitgeteilt, dass Sie die Löschung wünschen, löschen wir Ihre Daten bereits nach dem Vertragsende, ohne den Abrufzeitraum abzuwarten. Auf Wunsch bestätigen wir Ihnen die Löschung in Textform.

(9) Für die Kündigung, den Anbieterwechsel, den Datenexport, unsere Unterstützung beim Wechsel und die Löschung berechnen wir keine Entgelte. Vertragsstrafen oder sonstige Entgelte für eine Kündigung gibt es nicht. Für die Weiternutzung der Leistungen im Übergangszeitraum gelten die regulären Preise (Abs. 3).

(10) Den Datenexport machen wir nicht davon abhängig, dass Sie offene Entgelte gezahlt haben. Ein Zurückbehaltungsrecht an Ihren Daten machen wir nicht geltend.

(11) Für Ihre Rufnummern nach dem Vertragsende gilt § 7 Abs. 8.

§ 24 Änderungen der Leistungen

(1) Wir entwickeln die Plattform laufend weiter. Wir dürfen Funktionen verbessern und ergänzen, die Benutzeroberfläche ändern und KI-Modelle oder Unterauftragnehmer durch gleichwertige oder bessere ersetzen – Unterauftragsverarbeiter nach dem Verfahren des AVV. Voraussetzung ist, dass die folgenden Kernfunktionen im Wesentlichen erhalten bleiben und die Änderung für Sie zumutbar ist: Sprach- und Chat-Assistenten in den von Ihnen gebuchten Kanälen, Terminverwaltung, Weiterleitung und Eskalation, Kundenkonto mit Auswertungen sowie Datenexport. Über wesentliche Änderungen informieren wir Sie rechtzeitig vorher.

(2) Wesentliche Funktionen dürfen wir nur einschränken oder einstellen, wenn einer der folgenden Gründe vorliegt und die Änderung für Sie unter Berücksichtigung unserer Interessen zumutbar ist:

1. Gesetze, Rechtsprechung oder behördliche Vorgaben ändern sich so, dass die bisherige Leistung unzulässig oder wesentlich erschwert wird;
2. die Änderung ist erforderlich, um Sicherheitsrisiken abzuwehren, die sich nicht auf andere zumutbare Weise beheben lassen;
3. Drittanbieter oder Unterauftragnehmer (zum Beispiel Meta, Google, Microsoft, Anbieter von Studiosoftware, Telekommunikations- oder KI-Modellanbieter) ändern, beschränken oder beenden Schnittstellen, Dienste oder Richtlinien, auf die wir keinen Einfluss haben, und ein gleichwertiger Ersatz ist zu zumutbaren Bedingungen nicht verfügbar;
4. eine einzelne Integration mit Software eines Drittanbieters wird so wenig genutzt oder deren Bedingungen haben sich so geändert, dass ihr Weiterbetrieb für uns wirtschaftlich unzumutbar ist.

(3) Änderungen nach Abs. 2 kündigen wir Ihnen mindestens sechs Wochen und höchstens zwei Monate vor ihrem Wirksamwerden in Textform (per E-Mail) an und nennen dabei den Grund, die Auswirkungen und Ihre Rechte. Sie können den Vertrag oder die betroffene Leistung bis zum Wirksamwerden der Änderung kostenfrei mit Wirkung zu diesem Zeitpunkt kündigen. Ist eine solche Vorankündigung in den Fällen des Abs. 2 Nr. 1 bis 3 nicht möglich, informieren wir Sie unverzüglich, sobald wir von der Änderung erfahren; Sie können dann ab Zugang dieser Information kostenfrei mit sofortiger Wirkung kündigen. Für Funktionen, die Sie nicht mehr nutzen können, zahlen Sie ab ihrem Wegfall keine Entgelte.

(4) Ändern wir die Rufnummernleistung zu Ihrem Nachteil, können Sie die Rufnummernleistung zusätzlich innerhalb von drei Monaten nach Zugang unserer Mitteilung ohne Einhaltung einer Frist und ohne Kosten kündigen.

§ 25 Änderungen dieser AGB

(1) Wir können Ihnen Änderungen dieser AGB anbieten, zum Beispiel wegen neuer Funktionen oder einer geänderten Rechtslage. Wir senden Ihnen die neue Fassung mindestens sechs Wochen und höchstens zwei Monate vor dem vorgesehenen Wirksamwerden in Textform (per E-Mail) zu, heben die Änderungen hervor und stellen die neue Fassung in Ihrem Kundenkonto bereit.

(2) Die neue Fassung gilt nur, wenn Sie ihr zustimmen, zum Beispiel durch Klick auf die dafür vorgesehene Schaltfläche in Ihrem Kundenkonto. Bis zum Wirksamwerden können Sie den Vertrag stattdessen kostenfrei mit Wirkung zu diesem Zeitpunkt kündigen. Stimmen Sie nicht zu, gilt die bisherige Fassung weiter; wir können den

Vertrag dann mit der Frist des § 22 Abs. 3 ordentlich kündigen. Außer im Fall des Abs. 3 gilt Ihr Schweigen nicht als Zustimmung.

(3) Betrifft eine Änderung ausschließlich

1. redaktionelle Anpassungen, die Ihre Rechte und Pflichten inhaltlich nicht verändern, zum Beispiel die Korrektur von Schreibfehlern oder geänderte Kontaktdaten,
2. Regelungen, die Sie ausschließlich begünstigen, oder
3. die Umsetzung zwingender gesetzlicher Vorgaben oder behördlicher oder gerichtlicher Entscheidungen, ohne Sie darüber hinaus zu belasten,

gilt Ihre Zustimmung als erteilt, wenn Sie der Änderung nicht bis zu ihrem Wirksamwerden in Textform oder in Ihrem Kundenkonto widersprechen. Auf diese Folge, auf Ihr Widerspruchsrecht und auf die Frist weisen wir in der Mitteilung nach Abs. 1 besonders hin. Widersprechen Sie, gilt Abs. 2 Satz 3. Preise, Leistungsumfang, Haftung, Freistellung, Laufzeit und Kündigungsrechte ändern wir nie nach diesem Absatz.

(4) Für Änderungen des AVV gelten dessen eigene Regelungen, für Preisänderungen gilt § 11 und für Änderungen der Leistungen § 24.

§ 26 Höhere Gewalt

(1) Keine Seite ist für die Nichterfüllung ihrer Pflichten verantwortlich, solange und soweit sie durch höhere Gewalt daran gehindert ist. Höhere Gewalt ist ein von außen kommendes Ereignis, das auch mit äußerster zumutbarer Sorgfalt nicht abgewendet werden kann, zum Beispiel Naturkatastrophen, Krieg, Terroranschläge, Epidemien, behördliche Anordnungen, großflächige Strom- oder Netzausfälle und Cyberangriffe, die trotz angemessener Sicherheitsmaßnahmen nicht abgewehrt werden konnten.

(2) Störungen oder Ausfälle bei unseren Unterauftragnehmern sind keine höhere Gewalt, es sei denn, sie beruhen ihrerseits auf einem Ereignis nach Abs. 1.

(3) Die betroffene Seite informiert die andere unverzüglich über das Ereignis und seine voraussichtliche Dauer und tut das Zumutbare, um die Auswirkungen zu begrenzen. Für Zeiten, in denen wir wegen höherer Gewalt nicht leisten, zahlen Sie keine Entgelte.

(4) Dauert die Verhinderung länger als vier Wochen, können beide Seiten den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist in Textform kündigen. § 23 gilt.

§ 27 Übertragung des Vertrags, Aufrechnung und Zurückbehaltung

(1) Sie können den Vertrag oder einzelne Rechte daraus nur mit unserer vorherigen Zustimmung in Textform auf Dritte übertragen. Wir verweigern die Zustimmung nicht ohne sachlichen Grund, zum Beispiel nicht, wenn Sie Ihr Studio oder Ihre Praxis an eine Nachfolgerin oder einen Nachfolger übergeben. § 354a HGB bleibt unberührt.

(2) Wir können den Vertrag mit allen Rechten und Pflichten auf ein Unternehmen übertragen, das unseren Geschäftsbetrieb ganz oder in dem Teil fortführt, der Ihren Vertrag betrifft, zum Beispiel auf eine vom Inhaber gegründete Gesellschaft. Wir kündigen die Übertragung mindestens sechs Wochen vorher in Textform an und nennen dabei das übernehmende Unternehmen. Sie können den Vertrag bis zur Übertragung kostenfrei mit Wirkung zum Zeitpunkt der Übertragung kündigen.

(3) Sie können nur mit Forderungen aufrechnen, die unbestritten, rechtskräftig festgestellt oder entscheidungsreif sind oder die aus diesem Vertragsverhältnis stammen, insbesondere mit Ansprüchen auf Erstattung wegen Minderung oder auf Schadensersatz wegen Mängeln.

(4) Ein Zurückbehaltungsrecht können Sie wegen Ansprüchen aus diesem Vertragsverhältnis geltend machen sowie wegen Ansprüchen, die unbestritten, rechtskräftig festgestellt oder entscheidungsreif sind. Ihr Leistungsverweigerungsrecht nach § 320 BGB bleibt unberührt.

§ 28 Form von Erklärungen und Mitteilungen

(1) Kündigungen und andere Erklärungen, die den Vertrag betreffen, bedürfen der Textform, zum Beispiel einer E-

Mail, soweit diese AGB nicht eine Erklärung in Ihrem Kundenkonto ausreichen lassen. Eine strengere Form ist nicht erforderlich.

(2) Mitteilungen an Sie senden wir an die E-Mail-Adresse, die in Ihrem Kundenkonto hinterlegt ist; zusätzlich können wir sie in Ihrem Kundenkonto anzeigen. Halten Sie diese E-Mail-Adresse aktuell. Erklärungen an uns senden Sie an quirin.info@qfitness.app oder an unsere Anschrift im Kopf dieser AGB.

(3) Individuelle Vereinbarungen gelten unabhängig von ihrer Form (§ 305b BGB). Solche Vereinbarungen sollen zu Beweis Zwecken in Textform festgehalten werden.

§ 29 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

(1) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).

(2) Sind wir Kaufmann und sind Sie Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen (§ 38 Abs. 1 ZPO), sind für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag ausschließlich die Gerichte zuständig, in deren Bezirk Raubling liegt: das Amtsgericht Rosenheim und, soweit das Landgericht zuständig ist, das Landgericht Traunstein. Wir können Sie in diesem Fall auch an Ihrem allgemeinen Gerichtsstand verklagen.

(3) Haben Sie Ihren Sitz in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union, gilt die Gerichtsstandsvereinbarung nach Abs. 2 unabhängig davon, ob Sie oder wir Kaufleute sind (Art. 25 der Verordnung (EU) Nr. 1215/2012).

§ 30 Schlussbestimmungen

Sind einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam oder nicht Vertragsbestandteil geworden, bleibt der Vertrag im Übrigen wirksam. An die Stelle der unwirksamen oder nicht einbezogenen Bestimmung treten die gesetzlichen Vorschriften (§ 306 BGB).