

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Ihre Telefonzentrale e.K. · Inhaber: Gerd Walter Bornwasser · Am Bahndamm 9 · 63674 Altenstadt · HRA 5185 (Amtsgericht Friedberg)

Stand: Juli 2026 · Abrufbar unter ihretelefonzentrale.de/agb

§ 1 Geltungsbereich und Allgemeines

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) der Ihre Telefonzentrale e.K. (eingetragener Kaufmann, Inhaber: Gerd Walter Bornwasser, Am Bahndamm 9, 63674 Altenstadt; eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Friedberg unter HRA 5185) (nachfolgend „Anbieter“) gelten für alle Verträge über die in § 3 dieses Dokuments beschriebenen Dienstleistungen, die zwischen dem Anbieter und Unternehmern im Sinne des § 14 BGB abgeschlossen werden.

(2) Abweichende, ergänzende oder entgegenstehende Bedingungen des Kunden finden keine Anwendung, es sei denn, der Anbieter hat ihrer Geltung ausdrücklich und unterzeichnet schriftlich zugestimmt (§ 305 Abs. 2, § 305b BGB).

(3) Die AGB sind auf der Website unter ihretelefonzentrale.de/agb in der jeweils aktuellen Fassung abrufbar und stehen zudem als PDF zum Download bereit. Sie gelten als Vertragsbestandteil, wenn der Kunde vor Abgabe seiner Vertragserklärung auf die AGB hingewiesen und ihnen in Textform (z. B. Download-PDF) zugestimmt hat (§ 305 Abs. 2 Nr. 2, Abs. 3 BGB).

(4) Besonderheiten für einzelne Dienstleistungsarten (z. B. VoiceBot) sind in gesonderten Anhängen/Modulen geregelt; diese gelten zusätzlich zu den allgemeinen Bestimmungen dieses Dokuments.

(5) Abtretung von Rechten und Pflichten aus dem Vertrag durch den Kunden an Dritte ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des Anbieters zulässig (§ 354a HGB).

§ 2 Vertragsabschluss

(1) Angebote des Anbieters

Der Anbieter macht seine Leistungen gegenüber dem Kunden freibleibend zum Angebot, insbesondere durch

- a) Übersendung eines individuellen Angebots per E-Mail,
- b) Veröffentlichung einer Preisliste auf der Website mit integrierter Bestell-/Warenkorb-Funktion (z. B. „Bestellen“-Button).

(2) Annahme durch den Kunden

Der Kunde nimmt ein Angebot an, indem er

- a) über die integrierte Bestell-/Warenkorb-Funktion auf der Website den „Bestellen“-Button anklickt,

b) das übersandte individuelle Angebot online elektronisch unterzeichnet und per E-Mail an den Anbieter zurücksendet. Die Annahme gilt zudem auch durch konkludentes Verhalten, insbesondere durch tatsächliche Inanspruchnahme der Leistung nach Erhalt der Vertragsunterlagen (§ 151 BGB).

(3) Testphase (sofern angeboten)

- a) Der Kunde kann die Dienste für einen definierten Testzeitraum in Anspruch nehmen.
- b) In der Testphase entfällt ausschließlich die monatliche Grundgebühr; alle nutzungsabhängigen Service-/Gesprächsminuten sowie einmalige Einrichtungskosten bleiben hingegen kostenpflichtig und werden gemäß Preisliste berechnet.
- c) Eine Kündigung während der Testphase erfolgt täglich und ohne Einhaltung einer Frist; die reguläre Mindestlaufzeit beginnt erst nach Ablauf der Testphase.
- d) Jede Einheit kann das Testangebot nur einmal nutzen; mehrere Niederlassungen gelten als eigenständige Teilnehmer. Es entstehen während der Testphase keine weiteren, über die genannten Kosten hinausgehenden Gebühren (§ 307 BGB).

(4) Wirksamkeit — Der Vertrag kommt mit Zugang der Annahmeerklärung beim Anbieter und der Übersendung einer Auftragsbestätigung durch den Anbieter zustande. Alternativ gilt er als angenommen, wenn der Kunde die Leistungen nach Erhalt der Vertragsunterlagen tatsächlich in Anspruch nimmt (§ 130 Abs. 1, § 145 ff., § 151 BGB; § 126b BGB – Textform).

§ 3 Leistungsbeschreibung

(1) Umfang der Leistungen

Der Anbieter stellt dem Kunden folgende Dienstleistungen bereit:

- 1. Callcenter-Service: Professioneller Anrufannahme- und Vermittlungsservice,
- 2. KI-Assistenz-Service: KI-basiertes Assistenzsystem in zwei Betriebsarten:
 - a) VoiceBot-Modus: Automatisierte Entgegennahme und Verarbeitung eingehender Anrufe mittels Spracherkennung,
 - b) ChatBot-Modus: Textbasierte Interaktion über Web-Chat oder Messenger unter Verwendung derselben KI-Logik. Der konkrete Leistungsumfang (z. B. Umfang der Datenerfassung, Weiterleitungsziele, Benachrichtigungsarten) ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung im individuellen Angebot.

(vgl. § 305c Abs. 2 BGB – Vorrang Individualabrede)

(2) Callcenter-Service — a) Entgegennahme aller vom Kunden übermittelten Anrufe innerhalb der vereinbarten Servicezeiten. b) Erfassung von Ort, Zeit, Anrufernamen, Anliegen und, sofern vereinbart, Rückrufzeit. c) Übermittlung der erfassten Daten an den Kunden per E-Mail und/oder SMS. d) Auf Wunsch Weiterleitung des Anrufers auf vom Kunden hinterlegte Rufnummern (Weiterleitungskosten nach Preisliste).

(3) KI-Assistenz-Service (VoiceBot & ChatBot) — a) Im VoiceBot-Modus verarbeitet die KI Anrufe, erfasst Daten (z. B. Name, Anliegen, Telefonnummer) und leitet sie gemäß Konfiguration weiter. b) Im

ChatBot-Modus verarbeitet dieselbe KI Textanfragen, erfasst Daten und leitet sie analog weiter. c) Eine Haftung für fehlerhafte Erkennung, Verzögerungen oder Ausfälle besteht nur bei vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten des Anbieters (§ 276, § 309 Nr. 7 BGB).

(4) Servicezeiten, Verfügbarkeit und Wartung — a) Die regelmäßigen Servicezeiten sind auf der Website einsehbar; außerhalb dieser Zeiten sowie während angekündigter Wartungsfenster kann es zu Einschränkungen kommen. b) Der Anbieter strebt eine unterbrechungsfreie Verfügbarkeit an; eine Haftung für Ausfälle besteht nur bei vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten. c) Geplante Wartungsarbeiten werden, soweit möglich, mindestens 24 Stunden im Voraus angekündigt.

(5) Technische Mitwirkungspflichten des Kunden — a) Für den VoiceBot-Modus richtet der Kunde die Rufumleitung seiner TK-Infrastruktur eigenverantwortlich auf die vom Anbieter mitgeteilte Rufnummer ein. b) Für den ChatBot-Modus stellt der Kunde Browser, Internetzugang und erforderliche API-Zugänge bereit; Firewalls und Proxies sind so zu konfigurieren, dass die Verbindung zum ChatServer möglich ist. c) Falsche oder unvollständige Konfigurationen sind vom Kunden innerhalb von fünf Werktagen nach Bekanntwerden zu korrigieren; daraus resultierende Mehraufwände und Kosten trägt der Kunde.

(6) Vorrang der Leistungsbeschreibung — Spezifikationen im individuellen Angebot gehen den Regelungen dieses § 3 vor. Änderungen des Leistungsumfangs bedürfen der schriftlichen Bestätigung durch den Anbieter. (vgl. § 305c Abs. 2 BGB)

(7) Geistiges Eigentum — 1. Sämtliche im Rahmen dieses Vertrags bereitgestellten Software-Komponenten, Skripte, KI-Modelle, Dokumentationen und sonstigen Werk- und Schutzrechte verbleiben allein im Eigentum des Anbieters. Der Kunde erhält lediglich ein Einfaches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Nutzungsrecht für die vertraglich vereinbarte Dauer. 2. Eine Vervielfältigung, Bearbeitung, Weitergabe, öffentliche Zugänglichmachung oder sonstige Nutzung der Software und zugehöriger Unterlagen über den vertraglichen Leistungszweck hinaus ist ohne ausdrückliche schriftliche Zustimmung des Anbieters untersagt. 3. Der Kunde verpflichtet sich, alle erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen zu treffen, um unbefugten Zugriff, Vervielfältigung oder Reverse-Engineering zu verhindern.

§ 4 Preise und Zahlungsbedingungen

(1) Entgelte und Steuern — Die im Angebot und in der jeweils gültigen Preisliste genannten Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils gesetzlichen Umsatzsteuer.

(2) Leistungsbestandteile — Die Entgelte setzen sich insbesondere, aber nicht abschließend, zusammen aus: a) monatlicher Grundgebühr, b) nutzungsabhängigen Gesprächsminuten, c) Kosten für Weiterleitungen auf Mobilfunk- oder Festnetznummern, d) Leistungen im KI-Assistenz-Service (VoiceBot/ChatBot) nach Aufwand, e) einmaligen Einrichtungs- und Aktivierungskosten. Weitere entgeltpflichtige Leistungen können insbesondere sein, aber sind nicht darauf beschränkt: optionale Zusatzservices, manuelle Anpassungen an der Telefoniestruktur.

(3) Rechnungsstellung und Fälligkeit — Rechnungen werden monatlich erstellt und sind ohne Abzug binnen sieben Tagen nach Rechnungsdatum zur Zahlung fällig (§ 271 BGB).

(4) Zahlungsverzug — Gerät der Kunde in Zahlungsverzug, kann der Anbieter Verzugszinsen in Höhe von neun Prozentpunkten über dem Basiszinssatz p. a. verlangen. Darüber hinaus kann der Anbieter pauschalierten Schadensersatz wegen Zahlungsverzugs in Höhe von 15,00 € je Mahnung geltend machen (§ 288 Abs. 1, § 286 BGB). Der Nachweis eines höheren Schadens bleibt dem Anbieter vorbehalten.

(5) SEPA-Lastschriftmandat — Der Kunde erteilt dem Anbieter ein SEPA-Lastschriftmandat zur Einziehung fälliger Beträge. Bei Rücklastschrift trägt der Kunde sämtliche daraus entstehenden Bankgebühren.

(6) Aufrechnung und Zurückbehaltung — Eine Aufrechnung durch den Kunden ist nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis zulässig.

§ 5 Pflichten des Kunden

(1) Wahrheitsgemäße Angaben; Änderungsmitteilung — Der Kunde verpflichtet sich, im Rahmen der Vertragserfüllung wahrheitsgemäße und vollständige Unternehmens- und Kontaktdaten anzugeben und dem Anbieter Änderungen unverzüglich mitzuteilen. (vgl. § 241 Abs. 2 BGB)

(2) Zulässige Nutzung — Der Kunde darf die Leistungen ausschließlich zu rechtmäßigen Zwecken verwenden. Insbesondere hat er die Dienste nicht zur Übermittlung oder Verbreitung von Inhalten zu nutzen, die gegen gesetzliche Bestimmungen verstoßen. (vgl. § 276, § 823 Abs. 1 BGB)

(3) Technische Mitwirkung — Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die vom Anbieter bereitgestellten technischen Komponenten (z. B. Einbindung des Skripts für den ChatBot-Service oder Konfiguration der Rufumleitung für den VoiceBot-/Callcenter-Service) gemäß der Dokumentation in seine Web- bzw. Telefoninfrastruktur integriert werden. Die Verfügbarkeit, Leistungsfähigkeit und Sicherheit seiner IT-Umgebung liegen allein in der Verantwortung des Kunden. Für Störungen, Ausfälle oder fehlerhafte Funktionalitäten, die auf die technische Umgebung des Kunden zurückzuführen sind, übernimmt der Anbieter keine Haftung. (vgl. § 241 Abs. 2 BGB)

(4) Geheimhaltung von Zugangsdaten — Der Kunde hat seine Zugangsdaten (z. B. Passwörter) stets vertraulich zu behandeln und vor dem Zugriff Dritter zu schützen. Erkennt der Kunde oder der Anbieter, dass Unbefugte Kenntnis von den Zugangsdaten erlangt haben, ist der Kunde verpflichtet, seine Zugangsdaten unverzüglich zu ändern und den Anbieter hierüber zu informieren. (vgl. § 241 Abs. 2 BGB)

(5) Datensicherung und Aufbewahrung — Der Kunde ist für die Sicherung seiner eigenen Systeme und Daten selbst verantwortlich und hat erforderliche Backups regelmäßig durchzuführen. Er trägt die Folgen etwaiger Datenverluste, soweit diese nicht auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit des Anbieters zurückzuführen sind.

§ 6 Datenschutz und Datensicherheit

(1) Verantwortlichkeiten — Der Kunde ist Verantwortlicher im Sinne von Art. 4 Nr. 7 DSGVO; der Anbieter handelt als Auftragsverarbeiter gemäß Art. 4 Nr. 8 DSGVO. (vgl. Art. 4 Nr. 7, 8 DSGVO)

(2) Gegenstand und Dauer der Verarbeitung — Der Anbieter verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich zur Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen (Callcenter-Service, KI-Assistenz-Service). Die Löschung der Daten erfolgt nach Abschluss der Leistungserbringung bzw. nach Ablauf vertraglich vereinbarter Aufbewahrungsfristen, spätestens jedoch nach 60 Tagen, sofern keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht entgegensteht. (vgl. Art. 5 Abs. 1 lit. c, e DSGVO)

(3) Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) — Zwischen Kunde und Anbieter besteht ein AVV gemäß Art. 28 DSGVO. Der Kunde hat das Recht, die Einhaltung der TOM durch den Anbieter zu auditieren; eine Übersicht der TOM wird auf Anfrage zur Verfügung gestellt.

(4) Technische und organisatorische Maßnahmen (TOM) — Der Anbieter wendet angemessene TOM nach Art. 32 DSGVO an (z. B. Zutritts-, Zugangs- und Zugriffsschutz, Pseudonymisierung, Verschlüsselung, Verfügbarkeits- und Belastbarkeitstests). Eine Übersicht der TOM wird dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung gestellt. (vgl. Art. 32 DSGVO)

(5) Unterstützung bei Betroffenenrechten — Der Anbieter unterstützt den Kunden nach Maßgabe von Art. 12–23 DSGVO bei der Beantwortung von Auskunft-, Berichtigungs-, Lösch- und Einschränkungersuchen Betroffener. (vgl. Art. 12–23 DSGVO)

(6) Meldung von Datenschutzverletzungen — Der Anbieter informiert den Kunden unverzüglich, spätestens binnen 72 Stunden, über jeden bestätigten unbefugten Zugriff oder jede andere Datenschutzpanne im Zusammenhang mit den verarbeiteten Kundendaten (Art. 33, 34 DSGVO).

(7) Beendigung und Datenrückgabe — Auf ausdrückliche schriftliche Anfrage des Kunden übergibt der Anbieter alle im Rahmen dieses Vertrags verarbeiteten personenbezogenen Daten in einem gängigen, maschinenlesbaren Format. Anschließend löscht der Anbieter sämtliche Kopien dieser Daten, soweit nicht zwingende gesetzliche Aufbewahrungs- oder Dokumentationspflichten einer Löschung entgegenstehen. Ohne eine solche Anfrage findet keine automatische Datenübergabe oder -Löschung statt. (vgl. Art. 17, 20 DSGVO)

(8) Haftung — Für Verstöße gegen die Bestimmungen dieses § 6 gelten die Haftungsregelungen in § 7 dieses Vertrags. Ansprüche des Kunden aus Art. 82 DSGVO bleiben unberührt. (vgl. Art. 82 DSGVO)

§ 7 Haftung

(1) Der Anbieter haftet unbeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. (vgl. § 276 Abs. 2 BGB)

(2) Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (z. B. Verfügbarkeit, Datenschutz) ist die Haftung des Anbieters auf den vertragstypischen, bei Vertragsschluss vorhersehbaren Schaden begrenzt.

(3) Weitergehende Ansprüche, insbesondere auf Ersatz mittelbarer Schäden, Mangelfolgeschäden oder entgangenen Gewinn, sind ausgeschlossen.

(4) Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht für zwingende Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz und nicht für Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit. (vgl. § 309 Nr. 6 BGB)

§ 8 Vertragslaufzeit und Kündigung

(1) Vertragslaufzeit — Der Vertrag läuft über die im Angebot oder im Bestellprozess auf der Website gewählte Laufzeit (z. B. 1, 3, 6 oder 12 Monate) und verlängert sich jeweils um dieselbe Dauer, sofern er nicht mit einer Frist von vier Wochen zum Ende der Laufzeit gekündigt wird.

(2) Ordentliche Kündigung — Die Kündigung kann einfach in Textform (z. B. E-Mail) erklärt werden.

(3) Außerordentliche Kündigung — Der Anbieter ist berechtigt, das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Frist in Textform (z. B. E-Mail) zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn a) der Kunde mit der Zahlung für zwei aufeinanderfolgende Monate oder mit einem nicht unerheblichen Teil der Vergütung in Verzug ist, b) über das Vermögen einer Partei das Insolvenzverfahren eröffnet oder mangels Masse abgewiesen wird, c) der Kunde wiederholt schuldhaft gegen wesentliche Vertragspflichten verstößt, oder d) strafrechtliche Ermittlungen gegen eine Partei im Zusammenhang mit der Vertragserfüllung geführt werden. Die gesetzlichen Kündigungsrechte des Kunden aus wichtigem Grund bleiben unberührt.

(4) Folgen der Kündigung — a) Mit Wirksamwerden der Kündigung erlöschen alle Dienstleistungszugänge. b) Bis zum Zeitpunkt der Beendigung angefallene Entgelte sind sofort zur Zahlung fällig.

§ 9 Änderungen der AGB

(1) Veröffentlichung — Die jeweils aktuelle Fassung dieser AGB wird auf der Website unter ihretelefonzentrale.de/agb veröffentlicht. (vgl. § 305c Abs. 1 BGB)

(2) Wirksamwerden — Änderungen, die den Kunden verschlechtern, werden vier Wochen nach ihrer Veröffentlichung auf der Website Vertragsbestandteil, sofern der Kunde bis dahin nicht in Textform (z. B. E-Mail) widerspricht. (vgl. § 305 Abs. 3 BGB)

(3) Obliegenheit des Kunden — Der Kunde verpflichtet sich, die auf der Website veröffentlichten AGB regelmäßig abzurufen. Eine zusätzliche individuelle Benachrichtigung durch den Anbieter erfolgt nicht.

(4) Ausnahmen — Technische oder rein redaktionelle Klarstellungen, die den Kunden nicht benachteiligen, können ohne gesonderte Ankündigung vorgenommen werden. Änderungen, die Preise oder Leistung betreffen, werden dem Kunden mindestens vier Wochen vor Wirksamwerden schriftlich angekündigt.

§ 10 Schlussbestimmungen

(1) Rechtswahl — Dieser Vertrag unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

(2) Gerichtsstand — Sofern der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder eine rechtsfähige Personengesellschaft ist, vereinbaren die Parteien als ausschließlichen Gerichtsstand den Sitz des Anbieters.

(3) Salvatorische Klausel — Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrags unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. An die Stelle der unwirksamen

Regelung tritt eine solche, deren wirtschaftlicher Erfolg dem der unwirksamen Bestimmung möglichst nahekommt. (vgl. § 306 Abs. 1 BGB)

§ 11 Höhere Gewalt

(1) Keine Partei haftet für die Nichterfüllung ihrer vertraglichen Pflichten, wenn und soweit diese auf Ursachen zurückzuführen ist, die außerhalb ihres zumutbaren Einflussbereichs liegen (z. B. Naturkatastrophen, Krieg, Terror, Aufruhr, Cyber-Angriffe, großflächige Ausfälle von Netzinfrastruktur, behördliche Maßnahmen).

(2) Die von höherer Gewalt betroffene Partei hat die andere unverzüglich schriftlich zu informieren und alle zumutbaren Anstrengungen zu unternehmen, um die Störung zu beseitigen und ihre Leistungspflichten baldmöglichst wieder aufzunehmen.

(3) Dauert die von höherer Gewalt verursachte Störung länger als vier Wochen an, ist jede Partei berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen, ohne dass hieraus Schadensersatzansprüche entstehen.