

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

Al Saad / Menden GbR (Marke: AM Digital Intelligence)

Gretescher Weg 69, 49084 Osnabrück · info@amdigitalsolutions.de

für KI-Chatbot-Leistungen gegenüber Unternehmen · Stand: 08.09.2026

---

## § 1 Geltung

1.1 Diese Bedingungen gelten für alle Verträge, mit denen die Al Saad / Menden GbR — nachfolgend **Anbieter** — KI-gestützte Chatbots bereitstellt, betreibt oder damit zusammenhängende Leistungen erbringt. Vertragspartner — nachfolgend **Kunde** — sind ausschließlich Unternehmer (§ 14 BGB), juristische Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtliche Sondervermögen. Sie gelten sowohl für Kunden, die einen Chatbot für die eigene Website beziehen, als auch für Partner, die Chatbots unter eigener Marke an ihre Endkunden weitervertreiben (**White-Label-Partner**).

1.2 Einzelvertragliche Regelungen — insbesondere ein unterschriebener Chatbot-Vertrag, ein White-Label-Partnervertrag, eine Auftragsverarbeitungsvereinbarung oder eine Geheimhaltungsvereinbarung — gehen diesen Bedingungen vor, soweit sie abweichen. Im Übrigen ergänzen diese Bedingungen den jeweiligen Vertrag.

1.3 Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, auch wenn der Anbieter ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.

1.4 Diese Bedingungen gelten in ihrer bei Vertragsschluss gültigen Fassung auch für künftige Leistungen an denselben Kunden, ohne dass es eines erneuten Hinweises bedarf.

## § 2 Vertragsschluss

2.1 Ein Vertrag kommt zustande durch beidseitige Unterschrift, durch Annahme eines Angebots des Anbieters in Textform (E-Mail genügt) oder — bei Registrierung über eine Online-Strecke des Anbieters oder eines White-Label-Partners — mit der Bestätigung des Anbieters, dass der Chatbot bereitgestellt ist.

2.2 Angebote des Anbieters sind freibleibend, soweit sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet sind. Ein unverbindlicher Testzeitraum begründet keinen Anspruch auf eine bestimmte Funktion und kann vom Anbieter jederzeit beendet werden.

## § 3 Leistungen

3.1 Der Anbieter stellt den Chatbot als Software-Abonnement auf eigener Infrastruktur bereit. Der Kunde bindet ihn über einen bereitgestellten Code auf seiner Website ein. Enthalten sind, soweit der Vertrag nichts anderes bestimmt:

- Betrieb rund um die Uhr, Wartung, Sicherheitsupdates und Fehlerbehebung
- Server, Datenbank, Sprachmodell-Schnittstelle und E-Mail-Versand — der Kunde hat insoweit keine Kosten bei Dritten, insbesondere keine nutzungsabhängigen Kosten je Chat oder Frage
- Beantwortung von Besucherfragen auf Grundlage der hinterlegten Inhalte, mehrsprachig
- Entgegennahme von Anliegen und Anfragen und Versand der zugehörigen E-Mails
- Passwortgeschütztes Verwaltungspanel, über das der Kunde Inhalte und Einstellungen selbst pflegt
- Neue Funktionen und Modellverbesserungen, die allgemein für alle Kunden eingeführt werden

3.2 Nicht enthalten sind Änderungsaufträge — also alles, was über das Einpflegen von Inhalten hinausgeht, insbesondere Änderungen am Antwortverhalten, am Design oder am Ablauf der Weiterleitung von Anliegen —, die Übernahme der Inhaltspflege durch den Anbieter, Anbindungen an andere Software und kundenspezifische Neuentwicklungen. Solche Leistungen werden vorher in Textform vereinbart; der Anbieter nennt den voraussichtlichen Aufwand, bevor er beginnt.

3.3 Der Anbieter entwickelt das System fortlaufend weiter. Änderungen, die das Verhalten des Chatbots nach außen wesentlich verändern, kündigt er nach Möglichkeit vorher, spätestens unverzüglich danach in Textform an.

Sicherheitsrelevante Änderungen kann er sofort vornehmen. Der wesentliche Funktionsumfang nach § 3.1 wird während der Vertragslaufzeit nicht zum Nachteil des Kunden reduziert; muss eine Funktion aus rechtlichen oder technischen Gründen entfallen, bietet der Anbieter, soweit zumutbar, eine gleichwertige Lösung an.

3.4 Der Anbieter darf sich zur Leistungserbringung sorgfältig ausgewählter Unterauftragnehmer bedienen, insbesondere für Hosting, Datenbank, Sprachmodell und E-Mail-Versand. Die für den Datenschutz maßgebliche Liste steht in der Auftragsverarbeitungsvereinbarung.

3.5 Der Anbieter leistet keine Rechtsberatung. Bereitgestellte Textbausteine — etwa für Datenschutzerklärungen — sind Formulierungshilfen.

## § 4 Grenzen des Chatbots und künstliche Intelligenz

4.1 Die Antworten erzeugt ein Sprachmodell auf Grundlage der hinterlegten Inhalte. Der Anbieter übernimmt keine Gewähr dafür, dass sie richtig, vollständig oder aktuell sind. Der Chatbot ersetzt keine Beratung durch den Kunden.

4.2 Aussagen des Chatbots sind keine verbindlichen Erklärungen des Kunden oder des Anbieters und begründen keine Ansprüche — auch nicht zu Preisen, Konditionen oder Terminen. Über den Chatbot eingehende Anfragen sind unverbindlich; die Zusage trifft der Kunde.

4.3 Der Anbieter ist Anbieter des KI-Systems im Sinne der Verordnung (EU) 2024/1689 (KI-VO); der Kunde setzt es als Betreiber ein. Der nach Art. 50 KI-VO vorgeschriebene Hinweis im Chat-Fenster, dass es sich um ein KI-System handelt, darf nicht entfernt, verdeckt oder inhaltlich entwertet werden. Der Kunde gibt die vom Anbieter bereitgestellte KI-Einweisung an die Personen weiter, die mit dem Chatbot arbeiten, und wiederholt dies bei wesentlichen Änderungen (Art. 4 KI-VO).

## § 5 Pflichten des Kunden

5.1 Die Inhalte — insbesondere Fragen und Antworten, Öffnungszeiten, Preise, Kontaktdaten, Empfängeradressen — stellt der Kunde bereit und hält sie aktuell. Für ihre Richtigkeit, Vollständigkeit und Rechtmäßigkeit ist er verantwortlich; der Chatbot gibt wieder, was hinterlegt ist. Der Kunde versichert, über die erforderlichen Rechte an den Inhalten zu verfügen, und stellt den Anbieter von Ansprüchen Dritter wegen dieser Inhalte frei, soweit der Anbieter den Anspruch nicht selbst zu vertreten hat.

5.2 Der Kunde baut den vom Anbieter bereitgestellten Textbaustein in seine Datenschutzerklärung ein, stellt sicher, dass ein eingesetztes Einwilligungswerkzeug den Chatbot nicht unbeabsichtigt blockiert, und prüft vor dem Livegang, dass die Empfängeradresse für weitergeleitete Anliegen auf ihn selbst zeigt.

5.3 Zugangsdaten behandelt der Kunde vertraulich, gibt sie nur an Personen weiter, die sie benötigen, und ändert vom Anbieter gesetzte Erstpassewörter vor dem Livegang.

5.4 Der Kunde setzt den Chatbot nicht für rechtswidrige Zwecke ein und versucht nicht, Sicherheits- oder Nutzungsbegrenzungen zu umgehen. Bei ernsthaftem Missbrauchsverdacht kann der Anbieter den Chatbot nach vorheriger Mitteilung vorübergehend sperren; bei Gefahr im Verzug auch ohne Vorankündigung, dann mit unverzüglicher Nachricht.

5.5 **White-Label-Partner** handeln gegenüber ihren Endkunden im eigenen Namen und auf eigene Rechnung; zwischen dem Anbieter und den Endkunden entstehen keine Vertragsbeziehungen. Der Partner erbringt den Erstsupport, macht seinen Endkunden keine Zusagen, die über die Leistungen des Anbieters hinausgehen, verpflichtet seine Endkunden entsprechend §§ 4 und 5 und stellt den Anbieter von Ansprüchen frei, die auf weitergehenden Zusagen oder Inhalten seiner Endkunden beruhen.

## § 6 Verfügbarkeit, Wartung und Support

6.1 Der Anbieter betreibt die Infrastruktur rund um die Uhr. Eine bestimmte Verfügbarkeit, Reaktions- oder Wiederherstellungszeit ist nur geschuldet, wenn sie im Vertrag ausdrücklich vereinbart ist; dann gelten ausschließlich die dort vereinbarten Gutschriften als Abhilfe für Unterschreitungen, das Kündigungsrecht und § 10.1 bleiben unberührt.

6.2 Geplante Wartung wird nach Möglichkeit 24 Stunden vorher angekündigt; Notfallwartung kann jederzeit erfolgen. Wartungszeiten gelten nicht als Ausfall.

6.3 Das System ist gegen unbeabsichtigte Kostenexplosionen durch Begrenzungen geschützt, darunter Anfragegrenzen je Sitzung, je IP-Adresse und je Tag. Die vereinbarten Preise gehen von einem üblichen Nutzungsverhalten aus. Übersteigt das Chat-Volumen eines Kunden dauerhaft und erheblich das Mittel aller Kunden, nehmen beide Seiten Verhandlungen über eine Anpassung auf; bis zu einer Einigung wird der Betrieb unverändert fortgeführt.

6.4 Supportanfragen beantwortet der Anbieter per E-Mail werktags in angemessener Frist. Für Ausfälle bei sorgfältig ausgewählten Unterauftragnehmern haftet der Anbieter nicht auf Schadensersatz; vertraglich vereinbarte Gutschriften bleiben unberührt.

## **§ 7 Vergütung und Zahlung**

7.1 Die Vergütung richtet sich nach dem Vertrag. Monatliche Gebühren sind zu Monatsbeginn im Voraus fällig; sonstige Rechnungen binnen 14 Tagen ohne Abzug.

7.2 Der Anbieter ist derzeit Kleinunternehmer nach § 19 UStG; es wird keine Umsatzsteuer berechnet, die Beträge sind Endpreise. Entfällt die Kleinunternehmereigenschaft, verstehen sich die Beträge ab dem Folgemonat als Nettobeträge zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer; der Anbieter teilt dies mindestens einen Monat vorher in Textform mit.

7.3 Preise kann der Anbieter höchstens einmal je Kalenderjahr und mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten zum Monatsende anpassen. Übersteigt eine Erhöhung 5 % der bisherigen Gebühr, kann der Kunde den Vertrag zum Wirksamwerden der Erhöhung außerordentlich kündigen. Senkungen gibt der Anbieter unverzüglich weiter.

7.4 Bei Zahlungsverzug kann der Anbieter den Zugang nach Mahnung in Textform mit einer Frist von mindestens 14 Tagen und gesonderter Sperrankündigung sperren; die Zahlungspflicht bleibt bestehen. Vor der Sperre erhält der Kunde Gelegenheit, seine Daten zu exportieren. Weitergehende Schutzfristen aus dem Einzelvertrag gehen vor.

7.5 Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen oder ein Zurückbehaltungsrecht ausüben.

## **§ 8 Laufzeit und Vertragsende**

8.1 Laufzeit und Kündigungsfristen ergeben sich aus dem Vertrag. Fehlt eine Regelung, läuft der Vertrag auf unbestimmte Zeit und kann von jeder Seite mit einer Frist von 30 Tagen zum Monatsende in Textform gekündigt werden. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt; ihr geht bei behebbaren Pflichtverletzungen eine Abmahnung mit angemessener Frist voraus.

8.2 Nach Vertragsende erhält der Kunde seine Daten — Inhalte, Einstellungen, eingegangene Anliegen und Auswertungen — einmalig kostenfrei in einem gängigen maschinenlesbaren Format (CSV oder JSON). Wechselentgelte werden nicht erhoben. Anschließend löscht der Anbieter die Daten nach Maßgabe der Auftragsverarbeitungsvereinbarung. Im Voraus gezahlte Gebühren für Zeiträume nach Vertragsende werden erstattet; Einrichtungsgebühren werden nicht erstattet.

8.3 Stellt der Anbieter den Betrieb ein oder wird er dauerhaft leistungsunfähig, stellt er dem Kunden unverzüglich einen vollständigen Datenexport zur Verfügung und unterstützt für 90 Tage bei der Überführung.

## **§ 9 Rechte am System und an den Inhalten**

9.1 Software, Aufbau, Konzeption, Prompts und Konfiguration des Systems bleiben beim Anbieter. Der Kunde erhält für die Vertragsdauer ein einfaches, nicht ausschließliches, nicht übertragbares Nutzungsrecht; White-Label-Partner zusätzlich das Recht, ihren Endkunden ein entsprechendes Nutzungsrecht für die Vertragsdauer einzuräumen. Ein Recht am Quellcode wird nicht eingeräumt; Zurückentwicklung ist unzulässig, soweit sie nicht gesetzlich erlaubt ist (§ 69e UrhG).

9.2 Die Inhalte des Kunden bleiben beim Kunden; der Anbieter nutzt sie ausschließlich für den Betrieb des Chatbots.

9.3 Der Kunde räumt dem Anbieter das Recht ein, seine Marken- und Gestaltungselemente (Logo, Farben, Schriftzug) ausschließlich für die Gestaltung seines Chatbots und, bei White-Label-Partnern, für das White-Labeling zu verwenden. Dieses Recht endet mit dem Vertrag.

9.4 Allgemeine Verbesserungen des Systems, die auf Vorschläge des Kunden zurückgehen, darf der Anbieter uneingeschränkt auch für andere Kunden einsetzen. Vom Kunden bezahlte kundenspezifische Entwicklungen setzt der Anbieter für zwölf Monate ab Fertigstellung nicht für Wettbewerber des Kunden im selben Marktsegment ein; die Rechte daran verbleiben beim Anbieter.

## § 10 Haftung

10.1 Der Anbieter haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, nach dem Produkthaftungsgesetz und im Rahmen einer übernommenen Garantie.

10.2 Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet der Anbieter nur bei Verletzung einer Pflicht, auf deren Erfüllung der Kunde vertrauen darf und ohne die der Vertrag nicht durchführbar wäre — begrenzt auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden, insgesamt höchstens auf die Vergütung, die der Kunde in den zwölf Monaten vor dem schädigenden Ereignis an den Anbieter gezahlt hat. Entgangener Gewinn wird nicht ersetzt, soweit gesetzlich zulässig.

10.3 Für die inhaltliche Richtigkeit der vom Chatbot erzeugten Antworten und für Schäden aus fehlerhaften oder veralteten Inhalten haftet der Anbieter nicht. Das gilt nicht, soweit eine Fehllantwort darauf beruht, dass der Anbieter korrekt bereitgestellte Inhalte schuldhaft fehlerhaft verarbeitet hat. § 10.1 bleibt unberührt.

10.4 Die verschuldensunabhängige Haftung für Mängel, die schon bei Vertragsschluss vorhanden waren (§ 536a Abs. 1 Alt. 1 BGB), ist ausgeschlossen; § 10.1 bleibt unberührt.

10.5 Ansprüche betroffener Personen nach Art. 82 DSGVO bleiben unberührt; die Begrenzungen nach § 10.2 gelten dafür nicht.

10.6 Ansprüche verjähren in zwölf Monaten; ausgenommen sind die Fälle aus § 10.1 und Ansprüche nach Art. 82 DSGVO.

## § 11 Vertraulichkeit und Referenzen

11.1 Beide Seiten behandeln vertrauliche Informationen der anderen Seite vertraulich und treffen dafür angemessene Geheimhaltungsmaßnahmen. Vertraulich sind: technische Details und Aufbau des Systems, Prompts und Konfigurationen, Preise und Konditionen des Vertrages, Zugangsdaten, Daten von Endkunden sowie Unterlagen, die die andere Seite als vertraulich kennzeichnet. Eine gesondert geschlossene Geheimhaltungsvereinbarung geht vor.

11.2 Der Anbieter verarbeitet die Daten des Kunden ausschließlich für den Betrieb des Chatbots — nicht für eigene Zwecke, nicht für Werbung und nicht zum Training von KI-Modellen; auch der eingesetzte Anbieter des Sprachmodells verwendet die Daten vertraglich nicht zum Training. Daten eines Kunden werden anderen Kunden nicht offengelegt.

11.3 **Referenzen.** Der Anbieter darf den Kunden mit Name und Logo als Referenz nennen und das Projekt in allgemeiner Form darstellen — Branche, Art der Lösung, öffentlich sichtbare Funktionen —, insbesondere auf seiner Website, in Angeboten und in Präsentationen. Vertrauliche Informationen nach § 11.1 werden dabei nicht offengelegt. Der Kunde kann der Nennung jederzeit in Textform widersprechen; der Anbieter entfernt sie dann binnen eines Monats. Zitate des Kunden, ausführliche Fallstudien und die Nennung von Endkunden eines White-Label-Partners bedürfen der vorherigen Zustimmung in Textform.

11.4 Die Pflichten aus § 11.1 und § 11.2 gelten für drei Jahre nach Vertragsende fort; für Geschäftsgeheimnisse im Sinne des GeschGehG zeitlich unbegrenzt.

## § 12 Datenschutz

12.1 Soweit der Anbieter personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden oder von dessen Endkunden verarbeitet, schließen die Parteien eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO. Sie ist Bestandteil des Vertrages und geht in Datenschutzfragen diesen Bedingungen vor.

12.2 Der Kunde ist als Verantwortlicher für die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung gegenüber seinen Website-Besuchern verantwortlich. Ob er weitere Unterlagen benötigt — Verarbeitungsverzeichnis, Datenschutz-Folgenabschätzung, Interessenabwägung —, prüft und verantwortet er selbst; der Anbieter stellt auf Anfrage kostenfrei Vorlagen und technische Informationen bereit.

12.3 White-Label-Partner stellen sicher, dass sie von jedem Endkunden zur Einschaltung des Anbieters und seiner Unterauftragsverarbeiter ermächtigt sind, und nehmen den Anbieter mit vollständiger Firmierung und Anschrift in ihre Unterauftragsverarbeiter-Liste auf. Die gesetzlich vorgeschriebene Nennung des Anbieters in Datenschutzerklärungen, Einwilligungsannahmen und Verarbeitungsverzeichnissen ist kein Verstoß gegen eine Vertraulichkeits- oder White-Label-Abrede.

## **§ 13 Änderungen dieser Bedingungen**

13.1 Der Anbieter kann diese Bedingungen für laufende Verträge ändern, wenn dafür ein sachlicher Grund besteht — insbesondere eine Änderung der Rechtslage oder der Rechtsprechung, eine Weiterentwicklung des Systems oder eine Änderung bei Unterauftragnehmern — und die Änderung für den Kunden zumutbar ist. Vergütung, Leistungsumfang und Laufzeit werden auf diesem Weg nicht geändert.

13.2 Änderungen teilt der Anbieter mindestens sechs Wochen vor dem Wirksamwerden in Textform mit und weist dabei auf das Widerspruchsrecht und die Folgen des Schweigens hin. Widerspricht der Kunde nicht bis zum Wirksamwerden in Textform, gilt die Änderung als angenommen. Widerspricht er, läuft der Vertrag zu den bisherigen Bedingungen weiter; der Anbieter kann ihn dann mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende kündigen.

## **§ 14 Schlussbestimmungen**

14.1 Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

14.2 Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag ist Osnabrück, sofern der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.

14.3 Änderungen und Ergänzungen des Vertrages sollen in Textform erfolgen; E-Mail genügt. Individuelle Absprachen gehen vor.

14.4 Ansprechpartner des Anbieters: Khaled Al Saad und Leander Nikolaus Menden, [info@amdigitalsolutions.de](mailto:info@amdigitalsolutions.de).