AGB („SaaS-Vertrag“)

Gültig ab 06.08.2026

1. Allgemeines

1.1. SaaS-Vertrag

Dieser Vertrag wird abgeschlossen mit der fonio GmbH, Neustiftgasse 73-75/3/7, 1070 Wien, Österreich, im Folgenden kurz „fonio“ genannt, und regelt die Zur-Verfügungstellung eines KI-Sprachagenten zur Interaktion mit Menschen (Service) in SaaS-Form sowie die Erbringung von Dienstleistungen durch fonio.

1.2. fonio.ai

fonio stellt dem Auftraggeber den Service fonio.ai bereit. fonio.ai ist ein Dienst zur Interaktion mit Menschen via eines KI-Sprachagenten. Er ermöglicht es Unternehmen unter anderem innerhalb weniger Minuten personalisierte Assistenten zu erstellen, eingehende Anrufe entgegenzunehmen, Termine zu planen, Leads zu qualifizieren und Transkripte zu erstellen.

1.3. SaaS – Software-as-a-Service

Der Service fonio.ai wird in Form eines „Software-as-a-Service“-Modells betrieben. fonio stellt dem Auftraggeber dabei die serverseitige Infrastruktur zur Verfügung. Für die clientseitige Infrastruktur ist der Auftraggeber selbst verantwortlich.

2. Geltung

2.1. Unternehmereigenschaft und Anwendungsbereich

Der Service und sämtliche Leistungen von fonio richten sich ausschließlich an Unternehmer. Der Auftraggeber sichert zu, den Vertrag in Ausübung seiner gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit (als Unternehmer im Sinne des § 1 KSchG bzw. des jeweils anwendbaren nationalen Rechts) und nicht als Verbraucher abzuschließen. Ein Vertragsschluss mit Verbrauchern ist ausgeschlossen. Verbraucherschützende Bestimmungen finden auf das Vertragsverhältnis keine Anwendung.

2.2. Vertragsgrundlagen

(a) fonio schließt Verträge und erbringt Leistungen ausschließlich auf der Grundlage der von fonio erstellten schriftlichen Angebote, sowie der jeweils gültigen Fassung etwaiger in das Angebot einbezogener Beschreibungen von Leistungen (z.B. individuelle Unterlagen oder allgemeine Folder), Preislisten sowie dieses SaaS-Vertrages.

Die Beschreibungen von Leistungen, Preislisten und der SaaS-Vertrag gelten, soweit diese nicht bloß projektspezifisch sind (z.B. individuelle Unterlagen), für alle Rechtsbeziehungen zwischen fonio und dem Auftraggeber und liegen sohin ab dem ersten Vertragsabschluss automatisch allen weiteren Vertragsabschlüssen zwischen fonio und dem jeweiligen Auftraggeber in der jeweils aktuellsten Fassung zugrunde, auch wenn auf diese Preislisten, Produktbeschreibungen und den SaaS-Vertrag nicht mehr ausdrücklich Bezug genommen wird.

(b) Ergänzend zu den in Punkt 2.2 (a) genannten Vertragsgrundlagen gelten die nachstehenden Anlagen in ihrer jeweils bezeichneten Fassung. Sie werden dem Auftraggeber in Textform zur Verfügung gestellt und sind unter der jeweiligen Fundstelle fassungsgenau abrufbar:

Anlage	Dokument	Fassung	Referenz	Gilt für
1	Auftragsverarbeitungsvereinbarung (AVV) nach Art. 28 DSGVO	06.08.2026	fonio.ai/avv	alle Auftraggeber, sofern eine Auftragsverarbeitung vorliegt

Anlage	Dokument	Fassung	Referenz	Gilt für
2	Verpflichtungserklärung zur Verschwiegenheit und zum Datenschutz – Deutschland	06.08.2026	fonio.ai/de/verschwiegenheit-de	Auftraggeber mit Sitz in Deutschland, die einer gesetzlichen berufsrechtlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen
3	Verpflichtungserklärung zur Verschwiegenheit und zum Datenschutz – Österreich	06.08.2026	fonio.ai/de/verschwiegenheit-at	Auftraggeber mit Sitz in Österreich, die einer gesetzlichen berufsrechtlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen
4	Addendum für Kunden mit Sitz in der Schweiz	06.08.2026	fonio.ai/de/addendum	Auftraggeber mit Sitz in der Schweiz

Die Anlagen 2 bis 4 gelten nur für den jeweils bezeichneten Anwendungsbereich und nur, soweit dessen Voraussetzungen beim Auftraggeber vorliegen. Ihre Geltung tritt mit Vertragsschluss ein, ohne dass es einer gesonderten Vereinbarung oder einer Unterzeichnung bedarf (Punkt 17.7 bzw. Punkt 20.4).

Abweichend von der Rangfolge nach Punkt 2.6 gehen die Anlagen 2 bis 4 diesem SaaS-Vertrag und der Anlage 1 vor, soweit sie Regelungen zur berufsrechtlichen Verschwiegenheit, zur Beschränkung der Kenntnisnahme, zum Einsatz von Subauftragsverarbeitern mit Zugang zu geheimnisgeschützten Informationen, zur Haftung für die Verletzung von Verschwiegenheitspflichten oder – im Fall der Anlage 4 – zur Anwendung schweizerischen Rechts treffen. Im Übrigen bleibt die Rangfolge nach Punkt 2.6 unberührt.

Jede Anlage ist mit einem Versionsdatum bezeichnet. Änderungen der Anlagen 1 bis 4 werden abweichend von Punkt 2.3 nur mit ausdrücklicher Zustimmung des Auftraggebers wirksam; für die Anlage 1 gilt ergänzend Punkt 8.1 der Auftragsverarbeitungsvereinbarung. Frühere Fassungen bleiben unter Angabe ihres Versionsdatums abrufbar.

2.3. Zukünftige Änderungen

Änderungen der Beschreibungen von Leistungen, Preislisten und des SaaS-Vertrags von fonio werden dem Auftraggeber schriftlich bekanntgegeben und gelten als vereinbart, wenn der Auftraggeber nicht binnen sechs Wochen widerspricht. Ab Gültigkeit der neuen Vereinbarung gelten die Änderungen des SaaS-Vertrages auch für alle anderen noch laufenden Verträge. Im Falle wesentlicher Änderungen wird dem Auftraggeber zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderung ein Sonderkündigungsrecht eingeräumt. Auf das Widerspruchsrecht und die Folgen des Schweigens wird der Auftraggeber in der Änderungsmitteilung gesondert und in hervorgehobener Form hingewiesen. Änderungen, die das Verhältnis von Leistung und Gegenleistung wesentlich zulasten des Auftraggebers verschieben – insbesondere Entgelterhöhungen über die Preisanpassungsklausel hinaus sowie wesentliche Einschränkungen der Kernfunktionen –, werden nur mit ausdrücklicher Zustimmung des Auftraggebers wirksam; im Übrigen bleibt das Sonderkündigungsrecht unberührt.

2.4. Zusatzvereinbarungen

Alle Formen von Zusatzvereinbarungen, sowohl vor Vertragsabschluss als auch während der Vertragslaufzeit, bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform- oder Textform, die auch in elektronischer Form erfolgen kann. Das gilt auch für das Abweichen vom Schriftformerfordernis.

2.5. Vertragsbestandteile von Seiten des Auftraggebers

Von Seiten des Auftraggebers kommende Vorgaben betreffend den Leistungsinhalt werden selbst bei Kenntnis von fonio nur dann Vertragsbestandteil, wenn diese von fonio in das Angebot integriert oder von fonio zum Beispiel durch Verweise auf diese Vorgaben sonst ausdrücklich akzeptiert werden.

Von Seiten des Auftraggebers kommende rechtsgestaltende Elemente, wie Allgemeine Geschäftsbedingungen oder Vertragsklauseln, werden selbst bei Kenntnis von fonio nur dann wirksam, wenn diese von fonio mit einem diese Rechtstexte ausdrücklich umfassenden Zusatzvermerk (wie z.B. „AGB akzeptiert“) angenommen werden. Ansonsten widerspricht fonio der Einbeziehung von rechtsgestaltenden Elementen des Auftraggebers, wie Allgemeine Geschäftsbedingungen oder Vertragsklauseln, ausdrücklich.

Die bloße Annahme von Vorgaben betreffend den Leistungsinhalt des Auftraggebers durch fonio bewirkt daher keine Annahme von Rechtstexten des Auftraggebers, selbst wenn diese Vorgaben rechtsgestaltende Elemente beinhalten (wie z.B. „Es gelten unsere AGB.“).

2.6. Vorgehen bei Widersprüchen

Für den Fall von Widersprüchen zwischen dem Angebot, etwaigen Beschreibungen von Leistungen (projektspezifische Unterlagen, allgemeine Unterlagen), etwaigen Preislisten und dem SaaS-Vertrag von fonio gelten diese in der genannten Reihenfolge. Die individuelleren Bestandteile ändern daher die generelleren Bestandteile des Vertrages automatisch ab.

Für den Fall von Widersprüchen zwischen Vertragselementen von fonio und von Vertragselementen des Auftraggebers gehen alle Vertragselemente von fonio vor.

2.7. Vorgehen bei Unwirksamkeit

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam, nichtig oder undurchführbar sein oder werden, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt.

Die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung gilt ohne weiteres Zutun der Parteien und ohne dass es einer gesonderten Vereinbarung bedarf als durch diejenige wirksame Regelung ersetzt, die dem wirtschaftlichen Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung unter Beachtung der zwingenden gesetzlichen Vorschriften am nächsten kommt.

Gleiches gilt entsprechend für den Fall, dass der Vertrag eine Regelungslücke enthält.

3. Vertragsabschluss

3.1. Angebot durch fonio

Angebote von fonio an den Auftraggeber, z.B.: in Form eines individuellen Angebots an den Auftraggeber oder eines nicht individualisierten Angebots wie eines Bestellscheins, Katalogs, Appstores oder Webshops, sind ausnahmslos freibleibend und unverbindlich.

3.2. Angebot durch den Auftraggeber

Erteilt der Auftraggeber aufgrund eines Angebots oder auch unaufgefordert, also ohne vorhergehendes Angebot von fonio, also z.B. bei Zusatzaufträgen in laufenden Geschäftsbeziehungen, einen Auftrag, so ist der Auftraggeber an diesen zwei Wochen ab dessen Zugang bei fonio gebunden.

3.3. Annahme durch fonio

Der Vertrag kommt daher immer erst durch die Annahme des Auftrags durch fonio zustande.

Die Annahme hat grundsätzlich in Schrift- oder Textform zu erfolgen – etwa durch schriftliche Auftragsbestätigung oder per E-Mail –, es sei denn, dass fonio z.B. durch für den Auftraggeber ersichtliches Tätigwerden aufgrund des Auftrages zu erkennen gibt, dass fonio den Auftrag annimmt. Eine bloße Bestätigung des Zugangs des Auftrages stellt noch keine Auftragsannahme dar.

3.4. Zugang

Wenn zur Angebotslegung und zur Annahme elektronische Kommunikationsmittel oder ein elektronisches Auftragsverwaltungssystem verwendet wird, zu welchem beide Parteien Zugang haben, gelten Erklärungen, welche an Werktagen, d. h. Montag bis Freitag, ausgenommen österreichische Feiertage, zwischen 8:00 bis 16:00 Uhr (CET) abgegeben werden, als am selben Tag, Erklärungen, welche außerhalb dieser Zeiten abgegeben werden, als am nächsten Werktag um 8:00 Uhr (CET) zugegangen.

3.5. Personenbezogene Daten

Die folgenden personenbezogenen Daten sind vor der Bereitstellung des Services fonio.ai anzugeben oder werden von uns im Zuge dessen erfasst: Firmenname, Rechtsform, Anschrift, Umsatzsteuer-Identifikationsnummer, Name und Kontaktdaten der vertretungsbefugten und der operativ zuständigen Personen, Rechnungs- und Zahlungsdaten sowie die zur Einrichtung des Nutzerzugangs erforderlichen Anmeldedaten.

Alle Angaben sind wahrheitsgemäß zu machen. Um die Angaben zu überprüfen, darf fonio entsprechende Nachweise verlangen.

3.6. Informationen für Vertragsabschlüsse

Die in § 9 Abs 1 Z 1-4 ECG normierten Informationspflichten von fonio werden abbedungen.

4. Leistungsumfang, Auftragsabwicklung und Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

4.1. Erfüllungsort

Erfüllungsort ist der Sitz von fonio in Wien.

4.2. Leistungsumfang

Der Umfang der zu erbringenden Leistungen ergibt sich aus der schriftlichen Leistungsbeschreibung von fonio, die sich aus allen Vertragsbestandteilen ergibt.

Nicht in das Angebot einbezogene Informationen aus anderen Quellen (z.B. Präsentationsunterlagen, Websites oder Kataloge) sind nicht Bestandteil der Leistungsbeschreibung.

Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Leistungsbeschreibung auf Übereinstimmung mit seinen Anforderungen und auf Vollständigkeit zu überprüfen.

Nach Erteilung des Auftrags sind Änderungen der Leistungsbeschreibung nur einvernehmlich möglich und können insbesondere zur Änderung von Preisen, Fristen und Terminen führen.

4.3. Fachgerechte Leistung

Soweit die schriftliche Leistungsbeschreibung nichts anderes vorsieht, schuldet fonio eine fachgerechte Ausführung nach Maßgabe des Zeitpunktes der Angebotslegung.

Innerhalb des Rahmens der schriftlichen Leistungsbeschreibung hat fonio bei der Ausführung der Leistungen Gestaltungsfreiheit, sofern mehrere fachgerechte Ausführungsmöglichkeiten bestehen.

4.4. Austauschbare Leistungen

fonio ist berechtigt, von der Leistungsbeschreibung abzuweichen und Leistungen durch andere gleichwertige Leistungen zu ersetzen, sofern dies mit den Zielen des Auftrages im Einklang steht, der technischen Weiterentwicklung des Services dient, aus gesetzlichen/regulatorischen Gründen erforderlich ist und die wesentlichen Kernfunktionen des Services nicht beeinträchtigt werden.

4.5. Fremdleistungen/ Third Party Products

fonio ist berechtigt, die Leistungen selbst auszuführen, oder bei der Erbringung der Leistungen von fonio Komponenten, Schnittstellen, Daten, Rechte und andere Leistungen bzw. Produkte Dritter einzusetzen (Fremdleistungen / Third Party Products).

4.6. Integration von Leistungen, Produkten, Daten und Rechte durch den Auftraggeber

Sofern der Auftraggeber im Rahmen des Hostings durch fonio Komponenten, Schnittstellen, Daten, Rechte oder andere Leistungen bzw. Produkte des Auftraggebers oder Dritter verarbeitet bzw. integriert, ist fonio bezüglich dieser Leistungen, Produkte, Daten und Rechte nur Hostprovider.

4.7. Teilbare Leistungen

Bei teilbaren Leistungen ist fonio berechtigt, Teillieferungen vorzunehmen.

4.8. Termine und Fristen

Von fonio angegebene Termine oder Fristen sind unverbindlich, soweit diese nicht ausdrücklich als verbindlich gekennzeichnet sind.

4.9. Vertragslaufzeit

Soweit im Angebot nichts anderes vereinbart ist, werden Verträge auf unbestimmte Zeit geschlossen und können von beiden Vertragspartnern unter Einhaltung einer etwaigen Mindestlaufzeit mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende in Textform gekündigt werden. Ist eine befristete Laufzeit mit automatischer Verlängerung vereinbart, verlängert sich der Vertrag jeweils um die im Angebot genannte Periode, sofern er nicht mit der im Angebot genannten – mangels Regelung mit einmonatiger – Frist zum Ende der jeweiligen Laufzeit gekündigt wird.

4.10. Beendigung des Vertragsverhältnisses

Mit Beendigung oder Ablauf des Vertragsverhältnisses erlischt das Recht des Auftraggebers zur operativen Nutzung des Service fonio.ai. Der Auftraggeber ist ab diesem Zeitpunkt nicht mehr berechtigt, den Service für betriebliche Zwecke zu verwenden.

fonio stellt dem Auftraggeber für einen Zeitraum von 30 Tagen ab Vertragsende einen auf den Export beschränkten Zugang ausschließlich zur Sicherung und zum Export seiner im Service gespeicherten Daten (insbesondere Transkripte und Konfigurationen) in einem gängigen, weiterverarbeitbaren Format zur Verfügung. Eine darüber hinausgehende Nutzung des Services ist dem Auftraggeber in diesem Zeitraum untersagt.

Nach Ablauf dieser Frist beendet fonio den Zugang des Auftraggebers zum Service fonio.ai sowie zu den damit verbundenen Services endgültig.

Die Regelungen der Auftragsverarbeitungsvereinbarung zur Löschung bzw. Rückgabe personenbezogener Daten bleiben unberührt.

4.11. Beendigung des Vertragsverhältnisses aus wichtigem Grund

fonio ist berechtigt, das Vertragsverhältnis mit dem Auftraggeber sowie den Zugang des Auftraggebers zu dem Service fonio.ai und den damit verbundenen Services jederzeit aus wichtigem Grund zu beenden. Einen wichtigen Grund stellen insbesondere nachstehende Vertrags- sowie Pflichtverletzungen dar:

- Verstoß gegen Verträge, Richtlinien und Anweisungen von fonio.
- Die Überlassung des Service fonio.ai bzw. von Zugängen zu diesem Service an unbefugte Dritte.
- Verwendung des Service fonio.ai bzw. der zugrundeliegenden Infrastruktur für gesetzeswidrige, illegale oder unerlaubte Zwecke bzw. in nicht bestimmungsgemäßer Weise.
- Verursachung von Störungen des Service von fonio.ai bzw. der zugrundeliegenden Infrastruktur.
- Fehlverhalten gegenüber MitarbeiterInnen von fonio.

4.12. Unvorhersehbare oder unabwendbare Ereignisse

Unvorhersehbare oder unabwendbare Ereignisse – insbesondere Säumigkeit des Auftraggebers bei der Erfüllung seiner Verpflichtungen sowie für fonio unvorhersehbare und unabwendbare Verzögerungen bei fonio oder den Auftragnehmern von fonio – verlängern Fristen bzw. verschieben Termine um die Dauer des unvorhersehbaren und unabwendbaren Ereignisses zuzüglich der Dauer der in einem solchen Fall notwendigen organisatorischen Maßnahmen. Davon hat fonio den Auftraggeber schriftlich in Kenntnis zu setzen.

4.13. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

Der Auftraggeber hat fonio unverzüglich, ohne Aufforderung und in weiterverarbeitbarer Form alle Informationen schriftlich mitzuteilen und alle Leistungen beizustellen, die für die Erbringung der Leistungen durch fonio erforderlich sind.

Dazu zählen insbesondere die Bereitstellung eines Ansprechpartners zur Vertragsabwicklung, die Beistellung von Unterlagen, Materialien und Einrichtungen, die Abstimmung bei Auftragsdetails und die Abnahme (Freigabe) von Teilleistungen und Leistungen.

Wenn die Notwendigkeit der Bereitstellung von Informationen oder Leistungen durch den Auftraggeber erst während der Erbringung der Leistungen durch fonio bekannt wird, hat der Auftraggeber diese unverzüglich nachzureichen.

Der Auftraggeber hat die von ihm beigestellten Informationen und Leistungen selbst auf deren Tauglichkeit, Richtigkeit und Rechtmäßigkeit zu prüfen.

Zudem hat der Auftraggeber die Systemvoraussetzungen für den Einsatz des von fonio zur Verfügung gestellten Services fonio.ai einzuhalten.

Der Auftraggeber haftet für sämtliche Schäden, die durch mangelhafte, verspätete oder unterlassene Mitwirkung des Auftraggebers entstehen, und insbesondere auch für den fonio dadurch entstehenden Mehraufwand. Sofern fonio aufgrund mangelhafter, verspäteter oder unterlassener Mitwirkung des Auftraggebers die Leistungen nicht vereinbarungsgemäß ausführen kann, ist fonio unbeschadet anderer Rechte auch berechtigt, die Ausführung der Leistung zu unterbrechen, andere Leistungen für andere Auftraggeber einzuschieben und erst nach Abschluss dieser Leistungen die Ausführung der Leistungen für den Auftraggeber, soweit dieser seine Mitwirkungspflichten bis dahin erfüllt hat, fortzusetzen, wodurch sich alle Termine und Fristen verschieben.

Wird fonio von Dritten wegen einer Rechtsverletzung im Zusammenhang mit vom Auftraggeber beigestellten Informationen oder Leistungen in Anspruch genommen, so hat der Auftraggeber

fonio zudem schad- und klaglos zu halten und bei der Abwehr von allfälligen Ansprüchen Dritter zu unterstützen.

Sollte fonio eine Meldung erhalten, dass die vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Daten geistige Eigentumsrechte Dritter verletzen, so behält sich fonio das Recht vor, den von fonio dem Auftraggeber zur Verfügung gestellten Service fonio.ai sofort auszusetzen und angemessene Maßnahmen zu ergreifen.

4.14. Umfang der Prüfpflichten von fonio

fonio hat die Leistungen so auszuführen, dass die von fonio erbrachten Leistungen nicht an sich rechtswidrig sind (z.B. Verwendung eines urheberrechtlich geschützten Werks ohne Zustimmung des Urhebers).

fonio trifft jedoch keine Verpflichtung zur rechtlichen Prüfung der durch fonio erstellten Leistungen auf eine etwaige Verletzung von Rechten Dritter oder auf eventuelle Rechtsverletzungen, die durch die vom Auftraggeber geplante Art der Verwendung (z.B. der Verwendung einer Grafik als Logo) entstehen.

4.15. Umfang der Prüfpflichten des Auftraggebers

Der Auftraggeber hat die rechtlichen Prüfungen dahingehend, dass die Leistungen von fonio rechtlich alle Anforderungen des Auftraggebers erfüllen, insbesondere in verwaltungs-, straf-, wettbewerbs-, marken-, kennzeichen-, musterschutz-, urheber-, persönlichkeits- und datenschutzrechtlicher Hinsicht, selbst vorzunehmen oder durch einen entsprechend ausgebildeten Rechtsexperten vornehmen zu lassen.

4.16. Rechte an den Leistungen

Grundsätzlich stehen alle Rechte an den vereinbarten Leistungen fonio bzw. den Lizenzgebern von fonio zu. Der Auftraggeber erhält das Recht, die Leistungen nach vollständiger Bezahlung des vereinbarten Entgeltes im mit fonio vereinbarten bzw. von den Lizenzgebern vordefinierten Umfang zu nutzen.

Für den Fall, dass der Lizenz-Umfang nicht vereinbart wurde, umfasst dieser die nicht exklusive, kein Recht zur Sublizenzierung oder Weitergabe an Dritte (bzw. verbundene Unternehmen) beinhaltende Nutzung zum eigenen Gebrauch im Unternehmen des Auftraggebers, wobei das Recht zur Bearbeitung auf das gesetzlich unverzichtbare Minimum eingeschränkt ist.

Bei individuell für den Auftraggeber erstellten Zusatzfunktionen und Zusatzmodulen, welche einen Zusammenhang zum von fonio zur Verfügung gestellten Service fonio.ai aufweisen, erhält der Auftraggeber ein nicht exklusives Recht zur Nutzung der Leistung zum eigenen Gebrauch im Unternehmen des Auftraggebers während der Vertragslaufzeit.

4.17. Rechte Dritter

Der Auftraggeber ist in Kenntnis, dass die Leistungen von fonio oft auf Werken oder Leistungen Dritter mit unterschiedlichsten Lizenzbedingungen aufbauen. Der Auftraggeber hat diese Lizenzbedingungen von Leistungen oder Werken Dritter, welche Bestandteil der Leistungen oder Werke von fonio sind, einzuhalten.

4.18. Open Source

Soweit fonio Komponenten verwendet, deren Open-Source-Lizenzbedingungen zwingend voraussetzen, dass unmittelbar darauf aufbauende Bestandteile ebenfalls unter derselben Lizenz offengelegt werden, ist fonio berechtigt, ausschließlich diese lizenzpflichtigen Bestandteile zu veröffentlichen. Eine Veröffentlichung erstreckt sich nicht auf Daten, Inhalte, Konfigurationen, Prompts, Geschäftsgeheimnisse oder personenbezogene Daten des

Auftraggebers. fonio informiert den Auftraggeber vor einer solchen Veröffentlichung rechtzeitig in Textform.

4.19. Recht auf das Endprodukt

Der Auftraggeber hat nur ein Recht auf die Nutzung der Leistung in der vereinbarten Form als Endprodukt, nicht jedoch auf den Erhalt der zur Erstellung der Leistungen notwendigen Grundlagen, Arbeitsbehelfe, Zwischenergebnisse etc.

Soweit dies nicht vereinbart wurde, hat fonio auch keine Verpflichtung, diese Grundlagen, Arbeitsbehelfe, Zwischenergebnisse usw. nach Abschluss der Arbeiten aufzubewahren.

4.20. Kontrollrecht

fonio ist berechtigt, die Einhaltung der Nutzungsbestimmungen durch technische Maßnahmen zu kontrollieren.

Dabei ist fonio berechtigt, ausschließlich die zur Kontrolle der Einhaltung der Lizenz erforderlichen Metadaten – Geräte- und Nutzungsdaten, Benutzerkennungen sowie Anmelde- und Zugriffsprotokolle – an ein Überwachungssystem von fonio zu übermitteln. Nicht übermittelt werden Passwörter und sonstige Authentifizierungsgeheimnisse sowie Inhaltsdaten, insbesondere Gesprächsinhalte, Audiodaten, Transkripte, Prompts und Konfigurationsinhalte des Auftraggebers. Die Verarbeitung erfolgt insoweit in eigener Verantwortlichkeit von fonio auf Grundlage des berechtigten Interesses an der Lizenz- und Missbrauchskontrolle (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO); sie ist von der Auftragsverarbeitung nach der Auftragsverarbeitungsvereinbarung getrennt. fonio ist nicht berechtigt, die Daten zu anderen Zwecken zu verwenden, und löscht sie unmittelbar nach Abschluss der jeweiligen Kontrolle, spätestens nach einer Woche. Hiervon unberührt bleiben sicherheitsrelevante Protokolle, die fonio nach Maßgabe der technischen und organisatorischen Maßnahmen (Anhang 1 der Auftragsverarbeitungsvereinbarung) für einen Zeitraum von 12 Monaten aufbewahrt.

4.21. Referenz

fonio ist berechtigt, auf allen von fonio für den Auftraggeber erstellten Leistungen auf fonio und allenfalls auf einen anderen Urheber hinzuweisen und vorbehaltlich des jederzeit möglichen, schriftlichen Widerrufs im Rahmen der eigenen Werbemittel von fonio Daten wie Namen und Logo des Auftraggebers, Projektbeschreibung, Projektabbildungen und Ähnliches als Referenz bzw. als Hinweis auf die Geschäftsbeziehung mit dem Auftraggeber zu verwenden, ohne dass dem Auftraggeber dafür ein Entgelt zustehen würde. Unterliegt der Auftraggeber einer gesetzlichen berufsrechtlichen Verschwiegenheitspflicht, bedarf jede Referenznennung seiner vorherigen ausdrücklichen Zustimmung in Textform.

4.22. Nutzerverzeichnis

Der Auftraggeber hat das Recht festzulegen, ob und gegebenenfalls welche seiner folgenden personenbezogenen Daten kostenlos in das Nutzerverzeichnis von fonio aufgenommen werden: Familienname, Vorname(n), akademischer Grad, Adresse, Nummer und, sofern der Auftraggeber dies wünscht, die Berufsbezeichnung.

4.23. Rufnummernanzeige

Der Auftraggeber kann die Rufnummer für abgehende Anrufe anzeigen lassen oder selbständig und kostenlos unterdrücken. Das gilt nicht für Anrufe zu Notrufnummern.

4.24. Notrufe

Der Auftraggeber kann den Service fonio.ai nutzen, um kostenlos Sprachanrufe an Notrufnummern zu tätigen. Bei Notrufen kann neben einem Sprachanruf auch eine

Textnachricht in Echtzeit übermittelt werden, sofern die Notrufabfragestelle über die technische Ausstattung zur Entgegennahme von Text in Echtzeit verfügt.

Wenn eine Notrufnummer gewählt wird, ist fonio gesetzlich verpflichtet, dem Betreiber der Notrufnummer auf dessen Anfrage die Stammdaten und den Standort des Anrufers zu übermitteln. Falls der aktuelle Standort nicht ermittelt werden kann, darf fonio den zuletzt bekannten Standort verarbeiten und übermitteln.

5. Service-Level

5.1. Standard-Service-Level

Dieses Service-Level-Agreement definiert das Standard-Service-Level von fonio. Soweit keine darüber hinausgehenden Service- und Wartungsleistungen oder Ähnliches vereinbart wurden, werden diese auch nicht geschuldet.

5.2. Schulungen/Beratungen

Nicht unter diese Service-Level-Vereinbarung fällt die Abhaltung von Schulungen, also umfangreichere oder laufend wiederkehrende Erklärungen aufgrund von Wissensdefiziten seitens des Auftraggebers oder individuelle Beratung. Diese können jedoch getrennt kostenpflichtig bei fonio beauftragt werden.

5.3. Fremdanwendungen/Third Party Products

fonio bietet keinen Support und/oder Beratungsdienstleistungen für Fremdanwendungen, z.B. integrierte Third Party Produkte an.

6. Kommunikation und Support, Zugang zu Produkten und Diensten

6.1. Hilfeseiten/Dokumentation

fonio bietet unter https://fonio.info/ Lösungen für häufige Fragen zum von fonio zur Verfügung gestellten Service fonio.ai. Der Auftraggeber ist verpflichtet, insbesondere bei Fragen zu Funktionen (u.A. Rufweiterleitung auf die KI-Nummer, dem perfekten Prompt) anderer Supportmöglichkeiten diese Form des Supports zu nutzen.

6.2. Kommunikation

Die Kommunikation mit fonio erfolgt ausschließlich schriftlich via E-Mail info@fonio.ai.

6.3. Servicezeiten

Die Servicezeiten von fonio sind Montag bis Donnerstag von 8.00 bis 17.00 Uhr (CET) sowie an Freitagen von 08.00 bis 12.00 Uhr (CET) (ausgenommen gesetzliche Feiertage in Österreich).

6.4. Sprachen

Die Kommunikation mit fonio kann sowohl in deutscher sowie englischer Sprache erfolgen.

6.5. Zugang zu Produkten und Diensten

Einzelheiten über speziell für Nutzer mit Behinderungen bestimmte Produkte und Dienste, sowie wie aktualisierte Informationen eingeholt werden können, finden Sie unter https://www.fonio.ai/.

7. Wartung

7.1. Wartungsintervalle

Wartungsintervalle werden für regelmäßige, planmäßige und außerplanmäßige Wartungsarbeiten an den Systemen von fonio und seinen Lieferanten benötigt, die zur

Sicherstellung des laufenden Betriebs und zur Durchführung von Updates oder Verbesserungen erforderlich sind. Updates durch fonio erfolgen in keinen regelmäßig wiederkehrenden oder zeitlich fixierten Wartungsintervallen. In der Regel werden Systemwartungen, die eine vorübergehende Serviceunterbrechung erfordern, nach Möglichkeit von fonio in der Zeit durchgeführt, die für die Auftraggeber die geringsten Auswirkungen hat.

7.2. Information und Deployment

fonio wird den Auftraggeber so bald wie möglich über die geplante Systemwartung informieren und dabei die voraussichtliche Dauer der Serviceunterbrechung und den Zeitpunkt, zu dem sie stattfinden wird, angeben. Außerdem wird fonio die geschätzte Zeit des Serviceausfalls und die ungefähre Zeit, zu der dieser Ausfall eintreten wird, angeben.

Die Systemwartungs- und Aktualisierungsaufgaben, die keine Serviceunterbrechung erfordern, können jederzeit durchgeführt werden, da sie die Verfügbarkeit und die Nutzung des Systems durch den Auftraggeber nicht beeinträchtigen.

7.3. Außerordentliche Wartung

In dringenden Fällen (Fehlerbehebung, Verhinderung von akut drohenden Angriffen, etc) ist eine Portierung durch fonio auch ohne vorherige Information des Auftraggebers möglich.

8. Weiterentwicklung und Updates

8.1. Weiterentwicklung

Der von fonio zur Verfügung gestellte Service fonio.ai sowie die dahinterstehende Infrastruktur werden laufend technisch und inhaltlich weiterentwickelt.

Dabei ist fonio sowohl berechtigt, neue Funktionen, Formate und Inhalte einzuführen, als auch bestehende Funktionen, Formate und Inhalte zu verändern oder einzustellen. fonio wird den Auftraggeber über jede wesentliche Änderung oder Einstellung des Serviceangebots zum frühestmöglichen Zeitpunkt informieren.

Individuelle Anpassungen für einzelne Auftraggeber sind nach Rücksprache und Zustimmung von fonio bei Übernahme der Entwicklungskosten sowie der zusätzlichen Infrastrukturkosten durch den Auftraggeber möglich.

Soweit Anregungen vom Auftraggeber im Rahmen der Weiterentwicklung des von fonio zur Verfügung gestellten Service fonio.ai aufgegriffen und umgesetzt werden, überträgt der Auftraggeber eventuelle damit verbundene Rechte des Auftraggebers umfassend, aber nicht exklusiv an fonio, damit fonio das Resultat allen Kunden zur Verfügung stellen kann.

8.2. Updates/Upgrades

Soweit fonio bestehende Module mit neuen oder geänderten Funktionen ausstattet oder neue Module entwickelt, ist fonio nach eigenem Ermessen berechtigt, diese Module als kostenlose oder kostenpflichtige Zusatzoption anzubieten.

8.3. Systemvoraussetzungen

Im Rahmen der Weiterentwicklung sowie der Einführung neuer Funktionen und Module ist es aufgrund von technischen Voraussetzungen möglich, dass sich die Systemvoraussetzungen zur Verwendung der Leistungen von fonio ändern. Diese Änderungen kann der Auftraggeber unter info@fonio.ai erfragen.

9. Fehlerbehebung und Reporting

9.1. Fehlerklassen

Die Parteien vereinbaren die unten angeführten Fehlerklassen für die Klassifikation von Fehlern und der Programmierungen:

Klasse 1. Die Nutzung des Services fonio.ai ist nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt. Der Fehler hat schwerwiegenden Einfluss auf wesentliche Funktionen und / oder die Sicherheit des Services; die Leistung kann nicht weiterverwendet werden.

Klasse 2. Die zweckmäßige Nutzung des Services fonio.ai ist ernstlich eingeschränkt. Der Fehler hat wesentlichen Einfluss auf Funktionen und/oder die Sicherheit des Services fonio.ai, lässt aber eine Weiterverwendung der erbrachten Leistung zu.

Klasse 3. Die zweckmäßige Nutzung des Services fonio.ai ist leicht eingeschränkt. Der Fehler hat unwesentlichen Einfluss auf die Funktionalität und/oder die Sicherheit des Services fonio.ai und lässt eine weitere Verwendung des Services mit nur geringen Einschränkungen zu.

Klasse 4. Die zweckmäßige Nutzung des Services fonio.ai ist ohne Einschränkung möglich. Der Fehler hat keinen oder nur unerheblichen Einfluss auf die Funktionalität und/oder die Sicherheit des Services fonio.ai. Die Nutzung des Services fonio.ai bleibt uneingeschränkt möglich.

9.2. Reporting

Wenn der Auftraggeber fehlerhaftes Verhalten entdeckt, ist dies fonio unverzüglich via info@fonio.ai zu melden. Die Meldung des Auftraggebers hat eine Problembeschreibung inklusive Betriebssystem samt Version sowie Modellbezeichnung des Geräts, den Zeitpunkt des Auftretens des Fehlers, die betroffenen Komponenten, die Rahmenbedingungen, die wirtschaftlichen Auswirkungen sowie, nach Möglichkeit, einen Screenshot und / oder ein Video des Fehlverhaltens zu enthalten.

9.3. Reaktions- und Behebungszeit

Als angemessene Reaktionszeit bis zum Beginn der Fehlerbehebung bzw. der Schadensaufarbeitung gilt ein Zeitraum von 24 Stunden bei Fehlern der Klasse 1, 72 Stunden bei Fehlern der Klasse 2, 4 Wochen bei Fehlern der Klasse 3 und 8 Wochen bei Fehlern der Klasse 4.

Die Zeiten beziehen sich auf die Servicezeiten von fonio zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses oder auf später einvernehmlich abgeänderte Servicezeiten.

Die Fehlerbehebung bzw. die Schadensaufarbeitung hat unter Einsatz von der Fehlerklasse angemessenen, eine rasche Abwicklung ermöglichenden Ressourcen zu erfolgen und sind nach dem Beginn der Fehlerbehebung bzw. der Schadensaufarbeitung ohne unnötigen Aufschub bis zum Abschluss fortzusetzen.

10. Zuverlässigkeit

10.1. Garantierte Uptime

Soweit die Leistungen von fonio das Hosting von Anwendungen beinhalten, schuldet fonio eine Verfügbarkeit von 99%, bezogen auf das Kalenderjahr.

10.2. Zulässige Nichtverfügbarkeit

Als zulässige Nichtverfügbarkeit zählen geplante Wartungsarbeiten, die dem Auftraggeber mindestens 5 Werktage im Voraus per E-Mail angekündigt wurden. Die Gesamtdauer geplanter Wartungsarbeiten darf 4 Stunden pro Kalendermonat nicht überschreiten.

Außerhalb der zumutbaren Kontrolle von fonio liegen insbesondere Ereignisse höherer Gewalt, behördliche Maßnahmen, Naturkatastrophen, zivile Unruhen, Terrorakte und Arbeitskampfmaßnahmen. Ausfälle von Subdienstleistern, die fonio zur Erbringung der Kernfunktionen des Services einsetzt (insbesondere Telefonie-, Hosting- und KI-Dienste), gelten

nicht als zulässige Nichtverfügbarkeit, soweit fonio deren Auswahl oder Steuerung zu vertreten hat. Ausfälle der vom Auftraggeber beigestellten oder integrierten Infrastruktur sowie allgemeine Störungen des öffentlichen Internets außerhalb der von fonio genutzten Dienste bleiben zulässige Nichtverfügbarkeit.

10.3. Tatsächliche Uptime

Die Basis für die Berechnung der tatsächlichen Uptime ist daher die Gesamtzeit minus der zulässigen Nichtverfügbarkeit.

10.4. Unterschreitungen

Für den Fall, dass die prozentuelle tatsächliche Uptime die prozentuelle garantierte Uptime unterschreitet, ist der Auftraggeber berechtigt, eine Gutschrift in der Höhe des doppelten Prozentbetrags der tatsächlichen Unterschreitung zu fordern. Dieser Prozentbetrag wird von der monatlichen Grundgebühr in Abzug gebracht.

11. Überwachung der Infrastruktur, Sicherheit

11.1. Monitoring

fonio hat ein eigenes Monitoring-System zur Überwachung der Serviceleistungen eingerichtet. Das Monitoring verschickt 24/7 Benachrichtigungen an Administratoren von fonio bei wichtigen Infrastruktur-Meldungen. fonio hat ein großes Bestreben, etwaige Ausfälle umgehend zu beheben.

11.2. Sonstige Sicherheitsmaßnahmen

Um die Systeme von fonio sowie die gespeicherten Datensätze vor unbefugtem Zugriff Dritter bestmöglich zu schützen, trifft fonio angemessene technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen, welche fonio dem Auftraggeber nach Rückfrage übermitteln kann.

12. DSGVO

12.1. Auftragsverarbeitung

Wenn datenschutzrechtlich eine Auftragsverarbeitung vorliegt, kommt die unter https://fonio.ai/avv verfügbare Auftragsverarbeitungsvereinbarung zur Anwendung.

12.2. Informationspflichten gegenüber betroffenen Personen

Der Auftraggeber ist als Verantwortlicher dafür verantwortlich, die von der Verarbeitung betroffenen Personen – insbesondere anrufende und angerufene Personen – gemäß Art. 13 und Art. 14 DSGVO zu informieren, einschließlich Hinweisen auf Aufzeichnung/Transkription, den Einsatz künstlicher Intelligenz, die eingesetzten Auftragsverarbeiter, etwaige Drittlandübermittlungen sowie die Speicherdauer.

13. Treuepflichten & Abwerbeverbot

13.1. Treuepflichten

Die Vertragspartner unterlassen es, über den jeweils anderen Vertragspartner gegenüber Dritten unwahre Tatsachenbehauptungen aufzustellen oder zu verbreiten; dies gilt zeitlich unbegrenzt, auch über die Beendigung des Vertragsverhältnisses hinaus. Darüber hinaus unterlassen die Vertragspartner wahre, jedoch geschäftsschädigende Tatsachenbehauptungen über den jeweils anderen Vertragspartner gegenüber Dritten für die Dauer des Vertragsverhältnisses und für 24 Monate nach dessen Beendigung; die Verpflichtung zur Wahrung von Geschäftsgeheimnissen nach Punkt 13.2 bleibt davon unberührt. Sachliche Kritik, die Wahrnehmung berechtigter Interessen, gesetzliche Melde- und Auskunftspflichten –

einschließlich Meldungen nach der Hinweisgeber-Richtlinie (RL 2019/1937) – sowie die Inanspruchnahme von Behörden und Gerichten bleiben unberührt.

13.2. Geschäftsgeheimnisse

Ein Geschäftsgeheimnis ist eine Information, die

- geheim ist, weil sie weder in ihrer Gesamtheit noch in der genauen Anordnung und Zusammensetzung ihrer Bestandteile den Personen in den Kreisen, die üblicherweise mit dieser Art von Informationen zu tun haben, allgemein bekannt noch ohne Weiteres zugänglich ist,
- von kommerziellem Wert ist, weil sie geheim ist, und
- Gegenstand von den Umständen entsprechenden angemessenen Geheimhaltungsmaßnahmen durch die Person ist, welche die rechtmäßige Verfügungsgewalt über diese Informationen ausübt.

Im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses kann jede Vertragspartei der jeweils anderen Partei Geschäftsgeheimnisse offenlegen oder zugänglich machen (insoweit „**offenlegende Partei**"); die jeweils empfangende Partei wird als „**empfangende Partei**" bezeichnet.

Als Geschäftsgeheimnisse der jeweils offenlegenden Partei gelten insbesondere deren Geschäftsideen und Geschäftsstrategien, deren Umsetzung sowie die Details der zwischen den Vertragsparteien abgeschlossenen Verträge und deren Vertragsgegenstände. Zu den Geschäftsgeheimnissen von fonio zählen darüber hinaus insbesondere im Hinblick auf die Services von fonio deren Architektur, Sourcecode, Entwickler- und Administrationsdokumentation sowie alle anderen Daten, aus denen sich die Funktion der Software oder relevanter Teile der Software ergibt, und sicherheitsrelevante Daten.

Die empfangende Partei ist verpflichtet, die Geheimhaltung der Geschäftsgeheimnisse der offenlegenden Partei durch technische und organisatorische Maßnahmen sicherzustellen und zu verhindern, dass diese Geschäftsgeheimnisse unbefugt erworben, genutzt oder offengelegt werden. Eine Nutzung durch die empfangende Partei ist nur soweit zulässig, wie dies vereinbart ist.

Diese Verpflichtungen gelten für die Dauer des Vertragsverhältnisses und darüber hinaus, solange und soweit die jeweilige Information ein Geschäftsgeheimnis darstellt.

Keine unzulässige Offenlegung liegt vor, soweit Informationen aufgrund zwingender gesetzlicher Vorschriften, behördlicher oder gerichtlicher Anordnung, zur Wahrnehmung des Rechts auf freie Meinungsäußerung und Information oder zur Aufdeckung rechtswidrigen Verhaltens offengelegt werden müssen. Gleiches gilt für Informationen, die ohne Verstoß gegen diese Vereinbarung allgemein bekannt werden, der empfangenden Partei rechtmäßig ohne Geheimhaltungspflicht gegenüber Dritten zugänglich gemacht oder von ihr unabhängig entwickelt wurden.

13.3. Abwerbeverbot

Der Auftraggeber verpflichtet sich, während der Vertragslaufzeit und für 24 Monate danach Mitarbeiter von fonio, mit denen er im Rahmen der Vertragsdurchführung in Kontakt stand, nicht gezielt und aktiv abzuwerben. Dieses Verbot dient ausschließlich dem Schutz von fonio vor einer illoyalen Ausnutzung von Erkenntnissen über den Mitarbeiterstamm, die der Auftraggeber im Zuge der Vertragsdurchführung erlangt hat.

Allgemeine, nicht an einzelne Mitarbeiter gerichtete Stellenausschreibungen sowie Einstellungen auf Eigeninitiative des Mitarbeiters gelten nicht als Abwerbung. Bei schuldhaftem

Verstoß hat der Auftraggeber eine Konventionalstrafe in Höhe von sechs Brutto-Monatsgehältern des betroffenen Mitarbeiters zu zahlen. Ein etwaiges richterliches Mäßigungsrecht nach anwendbarem Recht (für österreichisches Recht: § 1336 Abs. 2 ABGB) bleibt unberührt.

Die Geltendmachung eines die Konventionalstrafe übersteigenden Schadens bleibt vorbehalten. Soweit die vereinbarte Dauer nach zwingendem Recht am Erfüllungs- oder Gerichtsort unzulässig ist, gilt das Abwerbeverbot für den längsten nach dem jeweils anwendbaren Recht zulässigen Zeitraum als vereinbart.

14. Entgelt

14.1. Preise

Alle Preise verstehen sich ab Geschäftssitz bzw. -stelle von fonio bei Verträgen mit Unternehmern in Euro zzgl. Umsatzsteuer.

14.2. Abrechnungsmodus

Die Leistungserbringung erfolgt grundsätzlich erst nach vollständiger Bezahlung.

14.3. Abrechnung nach Pauschale

Im Fall der Abrechnung in Form einer Pauschale deckt diese alle Leistungen ab, die zur Ausführung der vereinbarten Leistungen notwendig sind. Ausgenommen sind die Kosten unvorhersehbarer Ereignisse, Mehrkosten durch nicht vertragsgemäße Mitwirkung des Auftraggebers sowie Mehrkosten aufgrund von versteckten Mängeln in beigestellten Leistungen.

14.4. Abrechnung nach Aufwand

Im Fall der Abrechnung nach Aufwand erfolgt eine Abrechnung nach tatsächlichem Aufwand. Eine Abrechnung nach Aufwand liegt vor, wenn der voraussichtliche Aufwand als circa, voraussichtlich oder geschätzt angegeben wird.

14.5. Abrechnung im Rahmen eines Stundenpools

Soweit ein Stundenpool für einen bestimmten Zeitraum vereinbart wird, dient dies der Sicherung einer Mindestverfügbarkeit von fonio für den Auftraggeber im jeweiligen Zeitraum.

Im Fall von nicht verbrauchten Stunden sind diese Stunden daher nicht auf Folgezeiträume übertragbar, sondern verfallen, ohne dass dies einen Anspruch auf Preisminderung auslösen würde.

Im Fall des Nichtausreichens des Stundenkontingents hat fonio dies dem Auftraggeber frühestmöglich mitzuteilen. Eine Überschreitung des Stundenkontingents ist nur mit Zustimmung des Auftraggebers zulässig, außer die Überschreitung ist zur Vornahme unaufschiebbarer Maßnahmen zur Abwehr von Schäden des Auftraggebers notwendig und die rechtzeitige Einholung der Zustimmung des Auftraggebers ist nicht möglich.

14.6. Zusatzleistungen

Alle Leistungen von fonio, die nicht ausdrücklich durch das vereinbarte Honorar abgegolten sind, wie insbesondere später vereinbarte Zusatzleistungen, werden gesondert entlohnt.

14.7. Teilleistungen

Darüber hinaus ist fonio berechtigt, Teilleistungen zu verrechnen. Als Teilleistungen gelten jedenfalls die einzelnen Positionen der Leistungsbeschreibung.

14.8. Kostenvorschuss

Zudem ist fonio berechtigt, bei Neukunden, im Fall der Durchrechnung vereinbarter Fremdleistungen und im Fall des Anscheins wirtschaftlicher Probleme, im Fall eines Zahlungsverzuges in der Vergangenheit und im Fall des Anscheins der Zahlungsunwilligkeit des Auftraggebers, vorab Kostenvorschüsse zur Deckung des eigenen Aufwandes in der vollen Höhe der als Nächstes zu erbringenden Teilleistungen zu verlangen.

14.9. Gutschriften im Fall der Unterschreitung der garantierten Verfügbarkeit

Wenn der Auftraggeber im Fall der Unterschreitung der garantierten Verfügbarkeit eine Gutschrift wünscht, dann hat er diese bei sonstigem Verfall des Anspruchs binnen 60 Tagen ab Bekanntwerden der Nichteinhaltung der garantierten Betriebszeit durch fonio via der Support-E-Mail-Adresse anzufordern und die Aufrechnung mit der Grundgebühr der nächsten Rechnung zu erklären. Eine andere Verwendung der Gutschrift ist ausgeschlossen.

14.10. Preisanpassung

Bei Verträgen auf unbestimmte Zeit sowie bei Verträgen mit automatischer Verlängerung der Vertragsdauer ist fonio berechtigt, jährlich eine angemessene Preisanpassung unter Berücksichtigung des Verbraucherpreisindexes vorzunehmen.

Auch sonst ist fonio berechtigt, nach Vertragsabschluss eine angemessene Preisanpassung vorzunehmen, wenn sich die Kosten der Leistungen um mehr als 3 % erhöhen, ohne dass dies von fonio beeinflussbar ist. Die Kostenerhöhung ist von fonio nachzuweisen, die fehlende Möglichkeit der Beeinflussung glaubhaft zu machen.

14.11. Ungerechtfertigter Rücktritt

Für den Fall, dass der Auftraggeber von seinem Auftrag ohne grob fahrlässiges oder vorsätzliches Verschulden von fonio ganz oder teilweise zurücktritt, gebührt fonio trotzdem das vereinbarte Honorar. fonio muss sich in diesem Fall lediglich Ersparnisse aus noch nicht getätigten Zukäufen anrechnen lassen. Dasselbe gilt, wenn fonio aus einem in der Sphäre des Auftraggebers liegenden wichtigen Grund vom Vertrag zurücktritt.

15. Zahlung

15.1. Fälligkeit

Die Rechnungen von fonio sind ohne jeden Abzug ab Rechnungsdatum fällig. Die Leistungserbringung erfolgt grundsätzlich erst nach vollständiger Bezahlung.

15.2. Zahlbarkeit

Die Rechnungen von fonio sind binnen 7 Tagen ab Erhalt der Rechnung zu bezahlen.

15.3. Zahlbarkeit bei Online-Geschäften

Bei Online-Geschäften sind die Rechnungen von fonio mit der Auftragserteilung zu bezahlen.

15.4. Überweisung

Grundsätzlich hat die Zahlung durch Überweisung auf das Bankkonto zu erfolgen. Eine Barzahlung ist ausgeschlossen.

15.5. Sonstige Zahlungsarten

Der Auftraggeber ist weiters berechtigt, alle anderen von fonio angebotenen Zahlungsmittel zu nutzen. Die Belastung erfolgt dabei im Augenblick der Bezahlung durch den Auftraggeber.

15.6. Vereinbarte Fremdleistungen

fonio ist berechtigt, die Fremdleistung nach eigener Wahl sowohl im eigenen Namen oder im Namen des Auftraggebers als auch auf eigene Rechnung oder auf Rechnung des Auftraggebers zu beauftragen.

Sofern fonio den Vertrag im eigenen Namen und bzw. oder auf eigene Rechnung schließt, erfolgt dies ausschließlich im Interesse des Auftraggebers zwecks vereinfachter Vertrags- und Zahlungsabwicklung.

15.7. Eigentumsvorbehalt

Bis zur vollständigen Bezahlung durch den Auftraggeber gilt ein Eigentumsvorbehalt zugunsten von fonio an den von fonio gelieferten Waren bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises und aller damit verbundenen Zinsen und Kosten als vereinbart. Im Falle des Verzuges ist fonio berechtigt, Rechte aus dem Eigentumsvorbehalt geltend zu machen. Der Auftraggeber stimmt für diesen Fall der Abholung der Waren durch fonio zu. Die Geltendmachung des Eigentumsvorbehalts durch fonio bewirkt keinen Rücktritt vom Vertrag, außer fonio erklärt den Rücktritt vom Vertrag ausdrücklich.

Im Fall der Weiterveräußerung der Waren durch den Auftraggeber tritt der Auftraggeber seine Forderung gegen den Käufer zum Zwecke der Sicherstellung an fonio ab. fonio ist berechtigt, den Käufer von dieser Abtretung zu verständigen.

15.8. Verbot der Aufrechnung und der Zurückbehaltung

Der Auftraggeber ist selbst bei konnexen Forderungen nicht berechtigt, die eigenen Forderungen gegen Forderungen von fonio aufzurechnen, außer die Forderung des Auftraggebers wurde von fonio schriftlich anerkannt oder gerichtlich festgestellt. Ein Zurückbehaltungsrecht zugunsten des Auftraggebers ist ausgeschlossen.

15.9. Zahlungsverzug

Für den Fall verspäteter Zahlung sind die zwischen Unternehmern gültigen gesetzlichen Zinsen zumindest jedoch 9 % per anno zu bezahlen. Der Auftraggeber hat alle mit der Eintreibung der Forderung verbundenen Kosten und Aufwände, wie insbesondere Inkassospesen oder sonstige für eine zweckentsprechende Rechtsverfolgung notwendige Kosten, zu tragen.

15.10. Fortgesetzter Zahlungsverzug

Nach erfolgloser Mahnung des Auftraggebers unter Setzung einer zumindest 7-tägigen Nachfrist ist fonio berechtigt, sämtliche, auch im Rahmen von anderen mit dem Auftraggeber abgeschlossenen Verträgen bereits erbrachte Leistungen und Teilleistungen sofort abzurechnen und fällig zu stellen sowie die Erbringung noch nicht bezahlter Leistungen bis zur vollständigen Bezahlung aller offenen Honorarforderungen vorübergehend einstellen.

Nach einer weiteren erfolglosen Mahnung direkt an die Geschäftsführung des Auftraggebers und unter Setzung einer wiederum zumindest 7-tägigen Nachfrist ist fonio berechtigt, von allen Verträgen zurückzutreten und den Ersatz des entgangenen Gewinns zu fordern. Damit ist fonio auch berechtigt, bereits bezahlte Leistungen nicht auszuführen bzw. einzustellen.

Unabhängig von diesen Möglichkeiten kann fonio selbstverständlich auch sofort nach Ablauf der Fälligkeit Klage bei Gericht einreichen.

15.11. Ratenzahlung

Soweit fonio und der Auftraggeber eine Ratenzahlungsvereinbarung abschließen, gilt Terminsverlust im Fall der nicht fristgerechten Bezahlung auch nur einer Rate als vereinbart.

15.12. Ablauf der Credits

Der Nutzer ist berechtigt, die von fonio erworbenen Leistungen, insbesondere Guthaben (Credits), innerhalb von 24 Monaten ab dem Kaufdatum zu verbrauchen. Nach Ablauf dieser Frist verfallen nicht genutzte Leistungen ersatzlos.

16. Nutzungseinschränkungen und Verantwortung des Auftraggebers

16.1. Verbot der Kaltakquise

Dem Auftraggeber ist es untersagt, den von fonio bereitgestellten Service fonio.ai oder die von fonio bereitgestellte Infrastruktur (einschließlich Telefonnummern) zur Durchführung von Kaltakquise (unverlangte Werbeanrufe) zu verwenden.

16.2. Beschränkung bei Nutzung von Telefonnummern

Wird dem Auftraggeber von fonio eine Telefonnummer bereitgestellt, so darf diese ausschließlich für eingehende (Inbound-)Anrufe genutzt werden.

Ausgehende Anrufe (Outbound-Calls) über von fonio bereitgestellte Nummern sind nur zulässig, wenn zuvor die hierfür notwendigen Daten (insbesondere vollständige Unternehmens- oder Personendaten) an fonio übermittelt wurden und die Rufnummer auf diese registriert wurde.

17. Zulässige Nutzung der KI

17.1. Zulässige Nutzung

Die Nutzung des Services fonio.ai, einschließlich aller durch den Auftraggeber konfigurierten oder eingesetzten KI-Instanzen, ist ausschließlich zu Zwecken zulässig, die im Rahmen einer gewöhnlichen Geschäftstätigkeit und im Einklang mit geltenden gesetzlichen Bestimmungen erfolgen.

17.2. Keine ausschließlich automatisierte Entscheidung

Der Service ist nicht dazu bestimmt, ausschließlich automatisiert Entscheidungen zu treffen, die gegenüber betroffenen Personen rechtliche Wirkung entfalten oder sie in ähnlicher Weise erheblich beeinträchtigen (Art. 22 DSGVO). Setzt der Auftraggeber den Service dennoch in einer Weise ein, die zu solchen Entscheidungen führt, ist er als Verantwortlicher dafür verantwortlich, die Voraussetzungen des Art. 22 DSGVO einzuhalten, insbesondere eine zulässige Rechtsgrundlage sicherzustellen und ein angemessenes Maß menschlichen Eingreifens vorzusehen.

17.3. Haftung für KI-Inhalte

Der Auftraggeber ist für die von ihm vorgegebenen Konfigurationen, Prompts, Eingaben und Einsatzzwecke sowie für die auf dieser Grundlage erzeugten, verbreiteten oder verarbeiteten Inhalte verantwortlich. Für Ansprüche Dritter, die aus solchen vom Auftraggeber zu vertretenden Inhalten oder deren Verwendung resultieren, hält der Auftraggeber fonio schad- und klaglos. Die Haftung von fonio für die fachgerechte Bereitstellung des Services (Punkt 4.3) bleibt unberührt; insbesondere haftet fonio für Schäden, die auf einer von fonio zu vertretenden fehlerhaften Funktion des Services beruhen, nach Maßgabe von Punkt 19.

17.4. KI-Transparenz und Kennzeichnung

fonio stellt den Service so bereit, dass natürliche Personen, die mit dem KI-Sprachagenten interagieren, darüber informiert werden können, dass sie mit einem System der künstlichen Intelligenz kommunizieren, sofern dies nicht bereits aus den Umständen offensichtlich ist (Art. 50 Abs. 1 VO (EU) 2024/1689 – „KI-VO"). Soweit der Service synthetische Audioinhalte erzeugt, werden diese nach Maßgabe des Standes der Technik und der hierfür geltenden Vorgaben in

maschinenlesbarer Form als künstlich erzeugt gekennzeichnet (Art. 50 Abs. 2 KI-VO). fonio ist Anbieter; der Auftraggeber ist Betreiber des KI-Systems im Sinne der KI-VO. Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, die nach Art. 50 KI-VO erforderlichen Hinweise gegenüber den von ihm erreichten Personen tatsächlich zu erteilen, insbesondere durch Aktivierung der von fonio bereitgestellten Hinweisfunktionen (z. B. Eingangsansage). Die jeweiligen aufsichts- und produktbezogenen Pflichten von Anbieter und Betreiber bleiben unberührt.

17.5. Aufzeichnung, Transkription und Einwilligung

Der Service kann Telefongespräche aufzeichnen und/oder transkribieren. Der Auftraggeber ist als datenschutzrechtlich Verantwortlicher dafür verantwortlich, vor jeder Aufzeichnung oder Transkription die hierfür erforderliche Rechtsgrundlage sicherzustellen, insbesondere die nach den jeweils anwendbaren Vorschriften erforderliche Einwilligung sämtlicher Gesprächsteilnehmer einzuholen und zu dokumentieren (Art. 6 und Art. 9 DSGVO; Art. 5 Abs. 1 der Richtlinie 2002/58/EG; einschlägige nationale Vorschriften, z. B. § 120 öStGB, § 201 dtStGB). fonio stellt dem Auftraggeber hierfür geeignete technische Mittel zur Verfügung (insbesondere eine konfigurierbare Eingangsansage). Der Auftraggeber hält fonio hinsichtlich aller Ansprüche Dritter, die aus einer Verletzung dieser Pflichten resultieren, schad- und klaglos.

17.6. Verantwortung für sensible Daten

Dem Auftraggeber ist bewusst, dass er bei der Nutzung des Services fonio.ai sorgfältig darauf achten muss, welche Informationen er der KI übermittelt.

Bei sensiblen Prozessen (z.B. der Abfrage von Bestelldaten, Zugangsdaten oder anderen sicherheitsrelevanten Informationen) ist der Auftraggeber verpflichtet, geeignete Sicherheitsmaßnahmen wie Sicherheitsabfragen oder Mehrfachauthentifizierungen in den Dialogfluss einzubauen.

17.7. Regulierte Branchen und Berufsgeheimnis

(a) Setzt der Auftraggeber den Service in einem Bereich ein, der besonderen Geheimhaltungspflichten unterliegt (z. B. als Rechtsanwalt, Arzt, Steuerberater oder sonstige zur Verschwiegenheit verpflichtete Person), ist er selbst dafür verantwortlich, die Zulässigkeit des Einsatzes nach den für ihn geltenden berufs- und strafrechtlichen Vorschriften (insbesondere § 203 dtStGB, § 9 RAO, § 54 ÄrzteG bzw. den jeweils einschlägigen nationalen Normen) zu prüfen und sicherzustellen. fonio verpflichtet die mit den Daten befassten Personen zur Verschwiegenheit (vgl. Auftragsverarbeitungsvereinbarung). Der Auftraggeber hält fonio hinsichtlich Ansprüchen Dritter aus einer Verletzung solcher Geheimhaltungspflichten schad- und klaglos.

(b) Unterliegt der Auftraggeber einer gesetzlichen berufsrechtlichen Verschwiegenheitspflicht, so gilt die als Anlage beigefügte „Verpflichtungserklärung zur Verschwiegenheit und zum Datenschutz“ in der für den Sitzstaat des Auftraggebers (Deutschland oder Österreich) vorgesehenen Fassung mit Vertragsschluss als vereinbart, ohne dass es einer gesonderten Vereinbarung oder einer Unterzeichnung bedarf; die Anlage wird dem Auftraggeber in Textform zur Verfügung gestellt. Für Auftraggeber mit Sitz in der Schweiz gilt insoweit Punkt 4 des Addendums für Kunden mit Sitz in der Schweiz (Punkt 20.4). Der Umfang der Verschwiegenheitsverpflichtung von fonio richtet sich ausschließlich nach der jeweiligen Anlage; gesetzliche Verschwiegenheitspflichten sowie Punkt 4.5 der Auftragsverarbeitungsvereinbarung bleiben unberührt. Auf Wunsch des Auftraggebers zeichnet fonio die Anlage zusätzlich im jeweils geltenden, unveränderten Wortlaut gegen; die Gegenzeichnung ist für die Wirksamkeit nicht erforderlich. Jede Fassung der Anlage ist mit Versionsdatum bezeichnet und unter der jeweiligen Fassung abrufbar; Änderungen der Anlage werden nur mit ausdrücklicher Zustimmung des Auftraggebers wirksam, Punkt 2.3 findet auf die

Anlage keine Anwendung. Abweichende Vertraulichkeitserklärungen des Auftraggebers werden nur nach Maßgabe von Punkt 2.5 wirksam.

17.8 – Keine Stimmidentifikation (biometrische Daten)

Service ist nicht dazu bestimmt, Personen anhand ihrer Stimme zu identifizieren oder zu verifizieren; fonio erstellt und vergleicht keine Stimmprofile. Nach eigenem Verständnis von fonio werden daher keine biometrischen Daten zum Zweck der eindeutigen Identifizierung einer natürlichen Person (Art. 9 DSGVO) verarbeitet. Maßgeblich und abschließend ist insoweit Punkt 3.6 der Auftragsverarbeitungsvereinbarung; die datenschutzrechtliche Einordnung im Einzelfall obliegt dem Auftraggeber als Verantwortlichem (Punkt 12.2). Setzt der Auftraggeber eigene oder integrierte Fremdleistungen zur Stimm- oder Sprechererkennung ein, gelten Punkt 4.6 und Punkt 19.12.

18. Zusatzbedingungen für Partner

18.1. Partnerbedingungen

Für Auftraggeber, die den Service fonio.ai im Rahmen einer Partnerschaft nutzen, gelten ergänzend die jeweils vereinbarten Partnerbedingungen.

19. Haftung

19.1. Klassischer Werkvertrag

Im Fall von klassischen Werkleistungen haftet fonio für die Zielerreichung.

19.2. Zukauf von Ressourcen

Im Fall des bloßen Zukaufs von Ressourcen wie Arbeitszeit ist der Auftraggeber für die Zielerreichung selbst verantwortlich. fonio haftet nur für die auftragsgemäße Ausführung der konkret beauftragten Detailleistungen.

19.3. Eingriffe des Auftraggebers

Wenn der Auftraggeber eigenmächtig in nicht vereinbarter Weise in die Leistungen von fonio eingreift oder undokumentierte oder für fonio nicht mehr leicht nachverfolgbare Änderungen vornimmt, haftet er für den dadurch entstehenden Mehraufwand von fonio, z.B. zur Fertigstellung, Nachprüfung, Dokumentation, Mängelfeststellung, Mängelzuordnung, Mängelbehebung.

19.4. Rügeverpflichtung

Der Auftraggeber hat nach Anforderung einer Zwischenabnahme durch fonio, nach Übergabe und nach Aufnahme des Echtbetriebs die übergebenen bzw. abzunehmenden Leistungen spätestens binnen 8 Tagen jedenfalls schriftlich abzunehmen („freizugeben“) oder allfällige Mängel bzw. Schäden schriftlich zu rügen.

Im Fall einer Zwischenabnahme kann die Weiterarbeit durch fonio erst nach erfolgter Zwischenabnahme / „Freigabe“ erfolgen. Bei nicht rechtzeitiger Abnahme bzw. Rüge gelten die Leistungen automatisch als vom Auftraggeber abgenommen.

Verdeckte Mängel bzw. Schäden, die erst nach Ablauf von 8 Tagen, jedoch innerhalb offener Garantie-, Gewährleistungs- oder Schadenersatzfristen auftreten, sind vom Auftraggeber ebenfalls binnen 8 Tagen ab Erkennbarkeit zu rügen.

Der Rügeverpflichtung unterliegen alle Mängel oder Schäden, welche der Auftraggeber mit der Sorgfalt eines ordentlichen Unternehmers bei entsprechender Kontrolle erkennen müsste. Die

Kontrolle hat bei Zwischenabnahmen aufgrund der besonderen Bedeutung von Zwischenabnahmen zur Vermeidung von Mängeln, welche sich dann durch alle weiteren Leistungsschritte ziehen, einer finalen, detaillierten und besonders sorgfältigen Kontrolle zu entsprechen. Bei der Übergabe hat die Kontrolle, einer ersten, aber dennoch genauen Kontrolle zu entsprechen. Bei der Aufnahme des Echtbetriebes hat die Kontrolle aufgrund der besonderen Bedeutung der Aufnahme des Echtbetriebes zur Vermeidung von Schäden während des Betriebes wiederum einer finalen, detaillierten und besonders sorgfältigen Kontrolle zu entsprechen.

Die Rüge des Auftraggebers hat den Mangel bzw. die Schäden detailliert und nachvollziehbar zu beschreiben. Bei Mängeln bzw. Schäden, die nicht ständig auftreten, sind die exakten Zeiten und Rahmenbedingungen des Auftretens der Mängel oder Schäden anzuführen. Der Auftraggeber hat fonio alle zur Untersuchung und Behebung der Mängel bzw. Schäden erforderlichen Maßnahmen zu ermöglichen. Bei nicht rechtzeitiger Rüge der Mängel durch den Auftraggeber ist die Geltendmachung von Garantie-, Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüchen sowie von Ansprüchen aufgrund anderer Haftungsregelungen, insbesondere von Regressansprüchen, des Auftraggebers ausgeschlossen.

19.5. Garantie

Soweit Leistungsteile von fonio über eine von einem Dritten gewährte Garantie verfügen, ist diese Garantie direkt beim Dritten geltend zu machen (z.B. Herstellergarantie).

Im Fall einer Garantiezusage durch fonio beginnt die Frist zur Geltendmachung des Garantieanspruchs mit Übergabe zu laufen. Der Garantieanspruch verjährt sechs Monate ab Kenntnis des Auftraggebers vom Eintritt des Garantiefalls, spätestens aber mit Ablauf der Garantiefrist. Geht aus der Garantiezusage der Inhalt der Garantie nicht hervor, dann haftet fonio für die gewöhnlich vorausgesetzten Eigenschaften.

19.6. Gewährleistung

Bei Leistungen, welche auf Basis dieses SaaS-Vertrages geschlossen wurden, hat der Auftraggeber ein Recht auf Mangelbehebung gemäß dem in diesem Vertrag implementierten Service-Level. Bei Leistungen, welche nicht auf Basis dieses SaaS-Vertrages geschlossen wurden oder bei Leistungen, welche fonio nach Beendigung dieses SaaS-Vertrages für den Auftraggeber erbringt, wird das Recht auf Gewährleistung und das Recht zum Gewährleistungs-Regress auf sechs Monate ab Übergabe beschränkt.

Dem Auftraggeber steht das Recht auf Verbesserung oder Austausch bzw. bei nicht wesentlichen Mängeln auch auf Preisminderung oder bei wesentlichen Mängeln auch auf Wandlung nach Wahl von fonio zu. Durch die Behebung des Mangels wird die Gewährleistungsfrist weder verlängert noch beginnt sie für den von der Mängelbehebung betroffenen Leistungsteil neu zu laufen.

19.7. Aktualisierungspflicht

Die Aktualisierungspflicht gemäß § 7 VGG wird ausgeschlossen.

19.8. Irrtum, Verkürzung über die Hälfte

Das Recht zur Anfechtung wegen Irrtums und wegen Verkürzung über die Hälfte ist ausgeschlossen.

19.9. Schadenersatz und sonstige Ansprüche

Schadenersatzansprüche und Ansprüche aufgrund anderer Haftungsregelungen, insbesondere Regressansprüche, des Auftraggebers sind ausgeschlossen, soweit diese nicht auf grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz von fonio beruhen.

Abweichend hiervon haftet fonio bei leicht fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (einer Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertrauen darf) für den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden. Die Haftung von fonio für leichte Fahrlässigkeit ist insgesamt der Höhe nach auf das vom Auftraggeber in den zwölf Monaten vor dem schadensauslösenden Ereignis gezahlte Netto-Jahresentgelt begrenzt.

Die Haftungsbeschränkungen und -ausschlüsse dieses Vertrages gelten nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, für Vorsatz sowie grobe Fahrlässigkeit, für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz (in der jeweils geltenden Fassung) sowie für die Haftung gegenüber betroffenen Personen nach Art. 82 DSGVO; der Innenausgleich der Parteien nach Art. 82 Abs. 5 DSGVO bleibt unberührt.

Derartige Ansprüche verfallen in drei Jahren ab Kenntnis des Schadens und des Schädigers.

19.10. Haftung im Fall der Nichteinhaltung der garantierten Betriebszeit

Die Haftung im Fall der Nichteinhaltung der garantierten Betriebszeit ist, soweit diese nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht, auf die Ausstellung der Gutschrift in der vereinbarten Form und Höhe beschränkt.

19.11. Haftung bei vereinbarten Fremdleistungen

Jene Dritten, welche die vereinbarten Fremdleistungen erbringen, sind keine Erfüllungsgehilfen von fonio, nicht bei der Verfolgung der Interessen von fonio tätig und damit auch nicht in den Risikobereich von fonio einbezogen.

Für die vereinbarten Fremdleistungen selbst, nicht jedoch für die fachgerechte Beauftragung, Koordinierung und Bearbeitung derselben, ist somit jegliche verschuldensabhängige Haftung von fonio zusätzlich auf das Auswahlverschulden reduziert und jegliche verschuldensunabhängige Haftung von fonio ausgeschlossen.

Werden die Fremdleistungen auf Weisung des Auftraggebers herangezogen, also durch diesen ausgewählt, dann ist jegliche Haftung von fonio ausgeschlossen.

19.12. Haftung bei Integration von Fremdleistungen durch den Auftraggeber

fonio trifft keine Haftung für Komponenten, Schnittstellen, Daten, Rechte sowie sonstige Leistungen, Produkte oder Inhalte des Auftraggebers oder Dritter, die durch den Auftraggeber integriert, verarbeitet oder bereitgestellt werden (zusammen „Fremdleistungen"). Wird fonio über die Rechtswidrigkeit einer Fremdleistung informiert, ist fonio berechtigt und, soweit gesetzlich vorgesehen, verpflichtet, die betroffene Fremdleistung zu deaktivieren oder zu löschen und/oder den Vertrag aus wichtigem Grund aufzulösen. Der Auftraggeber hält fonio hinsichtlich solcher Fremdleistungen schad- und klaglos.

19.13. Haftung bei der Verwendung von Services und Komponenten Dritter

Soweit fonio vereinbarungsgemäß auf Services und Komponenten Dritter aufbaut, ist jegliche verschuldensunabhängige Haftung von fonio für die Services und Komponenten dieser Dritten ausgeschlossen, und jegliche verschuldensabhängige Haftung ist zusätzlich auf das Auswahlverschulden reduziert.

19.14. Haftung bei kostenlosen Leistungen

Soweit fonio Leistungen oder Leistungsteile kostenlos erbringt, ist jegliche Haftung für diese Leistungsteile ausgeschlossen.

19.15. Schutzwirkung zugunsten Dritter

Ausdrücklich vereinbart wird, dass dieser Vertrag keine Schutzwirkung zugunsten Dritter entfaltet.

19.16. Beweislast

Eine Beweislastumkehr zu Lasten von fonio ist ausgeschlossen. Insbesondere das Vorliegen des Mangels zum Übergabezeitpunkt, der Zeitpunkt der Feststellung des Mangels, die Rechtzeitigkeit der Mängelrüge sowie das Vorliegen und der Grad eines Verschuldens sind vom Auftraggeber zu beweisen.

Für Schäden aus Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von fonio verbleibt es bei der gesetzlichen Beweislastverteilung.

19.17. Nachfrist

Im Fall der nicht vereinbarungsgemäßen Vertragserfüllung ist der Auftraggeber erst dann zur Geltendmachung von Ansprüchen berechtigt, wenn dieser fonio schriftlich eine angemessene, zumindest aber vierzehntägige Nachfrist gewährt hat. Dies gilt auch für die Auflösung des Vertrages aus wichtigem Grund.

19.18. Vertragsrücktritt

Ein Vertragsrücktritt durch den Auftraggeber ist schriftlich an info@fonio.ai zu erklären.

20. Schlussbestimmungen

20.1. Anzuwendendes Recht

Auf alle Rechtsbeziehungen und Sachverhalte zwischen dem Auftraggeber und fonio ist ausschließlich österreichisches Recht unter Ausschluss der internationalen Verweisungsnormen anzuwenden. Zwingende Vorschriften und Eingriffsnormen des Staates, in dem der Auftraggeber seinen Sitz hat oder den Service einsetzt, sowie unmittelbar geltendes Unionsrecht (insbesondere DSGVO und KI-VO) bleiben von dieser Rechtswahl unberührt. Bei Auftraggebern mit Sitz in der Schweiz umfassen die vorbehaltenen zwingenden Vorschriften insbesondere das schweizerische Datenschutzrecht (revDSG/FADP) sowie die schweizerischen berufs- und strafrechtlichen Verschwiegenheitsvorschriften (insbesondere Art. 321 chStGB).

20.2. Gerichtsstand

Für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag wird die ausschließliche Zuständigkeit der sachlich zuständigen Gerichte in Wien (Österreich) vereinbart. fonio ist daneben berechtigt, den Auftraggeber auch an dessen allgemeinem Gerichtsstand zu klagen. Die Wahlmöglichkeit von fonio ist auf diese beiden objektiv bestimmbaren Foren beschränkt.

20.3. Schlichtungsverfahren

Unbeschadet der Zuständigkeit der Gerichte nach Punkt 20.2 kann der Auftraggeber Streit- oder Beschwerdefälle, die zwischen dem Auftraggeber und fonio nicht befriedigend gelöst worden sind, der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH) als Schlichtungsstelle vorlegen. Dazu berechtigt sind außerdem Interessenvertretungen sowie fonio als Anbieter.

Ein Streit- oder Beschwerdefall muss der RTR-GmbH innerhalb eines Jahres ab dem Zeitpunkt vorgelegt werden, zu dem der Auftraggeber fonio erstmals schriftlich über den Streit- oder Beschwerdefall informiert hat. Verfahren vor der RTR-GmbH werden in Übereinstimmung mit den geltenden Verfahrensrichtlinien für das Schlichtungsverfahren der RTR-GmbH durchgeführt. Erforderliche Formulare, die von der RTR-GmbH veröffentlicht werden, sind unter www.rtr.at verfügbar. Der Auftraggeber muss seine eigenen Kosten (zB für einen Rechtsanwalt) selbst tragen.

20.4. Addendum für Kunden mit Sitz in der Schweiz

Hat der Auftraggeber seinen Sitz in der Schweiz, so gilt ergänzend das „Addendum für Kunden mit Sitz in der Schweiz“ als Bestandteil dieses Vertrages und der Auftragsverarbeitungsvereinbarung. Soweit das Addendum von diesen AGB oder der Auftragsverarbeitungsvereinbarung abweicht, gehen für diese Auftraggeber die Regelungen des Addendums vor. Alle übrigen Bestimmungen dieser AGB bleiben unberührt.

Unterschriften

Für den Auftraggeber	Für den Auftragnehmer (fonio GmbH)
Ort, Datum	Ort, Datum
Unterschrift	Unterschrift
Name, Funktion (in Blockschrift)	Name, Funktion (in Blockschrift)