



Fair Use und Dynamic Consumption Policy

1. Angemessene Nutzung („Fair Use“)

1.1. Gesprächsvolumen (Call Volumes)

Dem Kunden ist es gestattet, das Volumen von Gesprächen des Verbrauchsplans in jedem Monat um bis zu 5 % zu überschreiten, ohne dass dafür zusätzliche Kosten entstehen. Wenn der Kunde in einem bestimmten Monat die zulässige Übernutzung von 5 % überschreitet, gelten die folgenden Optionen und Verfahren:

1.1.1. Wenn der Kunde das zulässige Volumen des aktuellen Verbrauchsplans von 5 % überschreitet, hat dieser die Möglichkeit, auf einen nächsten Plan zu upgraden.

1.1.2. Wenn der Kunde das zulässige Volumen des aktuellen Verbrauchsplans überschreitet, sich aber gegen ein Upgrade zu einem anderen Plan entscheidet, wird jede zusätzliche Nutzung über das zulässige Volumen hinaus mit einem Satz von 0,75 € pro Anruf in Rechnung gestellt. Diese zusätzlichen Gebühren werden am Ende jedes Monats berechnet und in Rechnung gestellt. Die Zahlung ist innerhalb von dreißig (30) Tagen ab Rechnungsdatum fällig.

1.2. Average Handle Time (Bearbeitungszeit)

Bei allen Anrufen sollte die durchschnittliche Average Handle Time zwei (2) Minuten oder weniger betragen. Während jeder einzelne Anruf zwei (2) Minuten überschreiten kann, muss die durchschnittliche Average Handle Time aller Anrufe in einem bestimmten Monat bei oder unter zwei (2) Minuten bleiben.

Wenn der Kunde die durchschnittliche Average Handle Time überschreitet, wird eine einmalige Gebühr für die in diesem Abrechnungszeitraum überschrittenen Minuten fällig.

Zusatzgebühr	Pro Minute
Parloa AMP Plan Starter und Professional	€0.20
Parloa AMP Plan Enterprise	€0.30

Diese zusätzlichen Gebühren werden am Ende jedes Monats berechnet und in Rechnung gestellt. Die Zahlung ist innerhalb von dreißig (30) Tagen ab Rechnungsdatum fällig.

Wenn der Kunde die durchschnittliche Bearbeitungszeit drei (3) aufeinanderfolgende Monate lang überschreitet, erhält der Kunde die Möglichkeit, für die zukünftige Nutzung auf einen Minutentarif umzusteigen.

1.3. Upgrade auf einen neuen Plan

Wenn sich der Kunde für ein Upgrade auf eine neue Planstufe oder einen neuen Plan entscheidet, wird dies im darauf folgenden Monat wirksam. Bis zum Inkrafttreten des neuen Plans oder der neuen Planstufe behält der Kunde unabhängig von der zusätzlichen Nutzung



seinen aktuellen Plan oder die aktuelle Planstufe bei. Wenn der Kunde jährlich im Voraus bezahlt hat und auf die nächste Planstufe oder einen anderen Plan upgraded, wird die Rechnungsanpassung wie folgt gehandhabt: Die Kostendifferenz zwischen dem aktuellen Plan und dem aktualisierten Plan wird für die verbleibenden Monate anteilig umgelegt der laufenden Jahresperiode. Der Kunde erhält eine Rechnung über den anteiligen Betrag, die innerhalb von dreißig (30) Tagen ab Rechnungsdatum fällig ist. Der Tarif des neuen Plans gilt ab dem ersten Tag des Monats, der auf das Upgrade folgt. Das Upgrade wird auf alle verbleibenden Jahreslaufzeiten des Kundenvertrags angewendet.

2. Dynamischer Verbrauch - Kauf von einmaligen Paketen

- 2.1. Der Kunde hat die Möglichkeit, einmalige Verbrauchspläne zu erwerben, wenn er voraussichtlich die Nutzungsgrenzen seines Plans überschreiten wird. Diese Pläne bieten zusätzliche Gesprächskontingente, die genutzt werden können, ohne dass ein Upgrade auf eine höhere Planstufe erforderlich ist.
- 2.2. Verfügbarkeit und Preise: Die einmaligen Verbrauchspläne sind in vordefinierten Mengen und zu festgelegten Preisen erhältlich. Detaillierte Informationen zu verfügbaren Plänen und Preisen erhalten Sie auf Anfrage.
- 2.3. Anwendung von Plänen: Gekaufte einmalige Pläne werden dem Konto des Kunden sofort nach dem Kauf gutgeschrieben. Die zusätzlichen Gesprächskontingente aus diesen Plänen können innerhalb der aktuellen Vertragslaufzeit genutzt werden und werden vor der Berechnung etwaiger Zusatzgebühren angerechnet.
- 2.4. Gültigkeit und Ablauf: Einmalige Verbrauchspläne gelten für die aktuelle Vertragslaufzeit, in der sie gekauft werden, und werden nicht auf nachfolgende Laufzeiten übertragen. Ungenutzte Kontingente aus den einmaligen Plänen verfallen am Ende der aktuellen Vertragslaufzeit.
- 2.5. Rechnungsstellung: Die Kosten für die einmaligen Verbrauchspläne werden in der Rechnung für den Monat ausgewiesen, in dem der Plan gekauft wurde. Auf der Rechnung sind die Standardtarifgebühren, die Kosten des einmaligen Plan und ggf. zusätzliche Zusatzgebühren aufgeführt.

3. Essential Analytics Dashboard

Der Kunde hat die Möglichkeit, seine Nutzungsdetails über das Essential Analytics Dashboard anzuzeigen, wo die Anrufaktivität überwacht werden kann, einschließlich der gesamten Anrufdauer, der Anzahl der Anrufe und der aktuellen AHT. Die Kennzahlen im Essential Analytics Dashboard können von den in der Rechnung angegebenen Kennzahlen abweichen.

4. Abrechnung

- 4.1. Im Falle von Unstimmigkeiten oder Streitigkeiten bezüglich einer Rechnung muss der Kunde Parloa innerhalb von sieben (7) Tagen nach Erhalt der Rechnung schriftlich benachrichtigen. Erfolgt eine solche Mitteilung nicht innerhalb der angegebenen Frist, gilt dies als Anerkennung der Rechnung durch den Kunden.
- 4.2. Im Streitfall gelten die Aufzeichnungen und Daten von Parloa als korrekt und verbindlich, es sei denn, der Kunde legt einen klaren und überzeugenden Gegenbeweis vor.
- 4.3. Der Kunde hat alle unbestrittenen Beträge bis zum in der Rechnung angegebenen Fälligkeitsdatum zu zahlen, während etwaige umstrittene Beträge überprüft werden. Streitigkeiten über einen Teil einer Rechnung verzögern nicht die Zahlung des verbleibenden unbestrittenen Teils.
- 4.4. Können die Parteien den Streit nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen durch Verhandlungen



in gutem Glauben lösen, wird die Angelegenheit an die Geschäftsführung beider Parteien weitergeleitet.

5. Definitionen

Gespräche (auch Calls)

Die Gesamtzahl der einzelnen Gespräche, die innerhalb eines bestimmten Zeitraums aufgezeichnet wurden. Jedes Gespräch wird eingeleitet, wenn ein Kunde mit dem KI-Agenten zu interagieren beginnt, und endet, wenn der Benutzer auflegt.

Call Minutes

Die kumulierte Dauer aller Gespräche, gemessen in Minuten. Diese Kennzahl summiert die Gesamtzeit vom Beginn bis zum Ende eines jeden Gesprächs. Die Minute wird auf die nächsten sechzig (60) Sekunden aufgerundet.

Durchschnittliche Bearbeitungszeit (Average Handle Time, AHT)

Die durchschnittliche Zeit, die für die Bearbeitung eines Gesprächs vom Anfang bis zum Ende benötigt wird. Sie wird berechnet, indem die Gesamtzahl der Anrufminuten während eines Abrechnungszeitraums durch die Gesamtzahl der Anrufe dividiert wird. Die AHT spiegelt die durchschnittliche Zeit wider, die ein Kunde mit einem Gespräch verbringt. Für die Zwecke dieser Richtlinie sollte die AHT zwei (2) Minuten pro Gespräch, wie monatlich ermittelt, nicht überschreiten.