

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Parloa GmbH

Stand: 04.01.2024

1. Geltungsbereich

- 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden "**AGB**") gelten für die Bereitstellung und Nutzung der Plattform der Parloa GmbH (im Folgenden „**Parloa Plattform**“ oder die „**Plattform**“ genannt) durch die Parloa GmbH, Schönhauser Allee 9, 10119 Berlin oder durch einen von der Parloa GmbH zum Vertrieb der Plattform berechtigten Partner (nachfolgend "**Parloa**"). Die durch Parloa angebotenen Leistungen richten sich ausschließlich an Unternehmer i.S.d. § 14 BGB (nachfolgend „**Kunde**“, gemeinsam mit Parloa die „**Parteien**“).
- 1.2 Abweichungen von diesen AGB gelten nur dann als vereinbart, wenn sie von Parloa ausdrücklich schriftlich bestätigt wurden. Insbesondere die bloße Unterlassung eines Widerspruchs durch Parloa gegen allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden führt nicht dazu, dass diese als vereinbart gelten. Das gilt auch, wenn Parloa in Kenntnis entgegenstehender oder von diesen AGB abweichender Bedingungen des Kunden Leistungen vorbehaltlos ausführt.
- 1.3 Der genaue Gegenstand und Umfang der zur Verfügung stehenden Funktionalitäten der Parloa Plattform, diesbezügliche Pflichten von Parloa, etwaige seitens Parloa zu erbringender Professional Services sowie die zu entrichtende Vergütung richten sich nach dem zwischen Parloa und dem Kunden geschlossenen Nutzungsvertrag (im Folgenden der „**Nutzungsvertrag**“), etwaigen Ergänzungsvereinbarungen (jeweils eine „**Ergänzungsvereinbarung**“) und dem Service Level Agreement von Parloa (nachfolgend „**SLA**“, gemeinsam mit dem Nutzungsvertrag, den AGB und etwaigen Ergänzungsvereinbarungen die „**Vertragsunterlagen**“).
- 1.4 Begriffsbestimmungen haben, soweit sie nicht in diesen AGB definiert sind, dieselbe Bedeutung wie unter dem Nutzungsvertrag.
- 1.5 Aus wichtigem Anlass, insbesondere bei Veränderungen der Rechtslage, der höchstrichterlichen Rechtsprechung, der Parloa Plattform oder der Marktgegebenheiten kann Parloa dem Kunden eine Änderung dieser AGB und/oder des SLA unter Kenntlichmachung der wesentlichen Änderungen mitteilen. Die geänderten AGB und SLA gelten als vereinbart, wenn der Kunde der Änderung nicht innerhalb von einem Monat nach Erhalt der Mitteilung widersprochen hat und Parloa den Kunden bei Mitteilung der Änderungen auf diese Folge besonders hingewiesen hat. Änderungen des mit dem Kunden vereinbarten Leistungsinhalts bedürfen unabhängig von den vorstehenden Regelungen der ausdrücklichen Zustimmung des Kunden.

2. Bereitstellung der Parloa Plattform; Set-Up und Support

- 2.1 Die Parloa Plattform bietet den Kunden ein System für die Automatisierung von Dialogen mit ihren Kunden (diese die „**Endkunden**“), wobei sowohl gesprochene Dialoge per Telefon („**Kanal Telefon**“) als auch textliche Dialoge über Tools des Kunden (z.B. Chat Widgets auf der Webseite des Kunden) („**Kanal Chat**“) oder externe Messengerdienste (WhatsApp, Facebook Messenger, Google Assistant, etc.) („**Kanal Messenger**“) sowie externe Sprachanwendungen (Google Assistant, Siri, Alexa, etc.) („**Kanal Voice**“, gemeinsam mit Kanal Telefon, Kanal Chat und Kanal Messenger die „**Kanäle**“) durch die Parloa Plattform automatisiert werden können. Im Rahmen der Dialoge werden Daten des Kunden, einschließlich der (personenbezogenen) Daten über Endkunden (alle vorgenannten Daten die „**Kundendaten**“) verarbeitet. Die Kundendaten können durch den Kunden selbst oder durch Einschaltung mit dem Kunden oder dessen Endkunden vertraglich verbundener Dienstleistern (Whatsapp, Facebook, Amazon, Google, etc.) (die „**Drittdienstleister**“) an die Parloa Plattform übermittelt werden. Parloa fungiert in der Kommunikation zwischen Kunde und Endkunde ausschließlich als technischer Dienstleister für den Kunden. Die Verantwortlichkeit für den Inhalt der über die Parloa Plattform gesteuerten Dialoge, die Gesprächsgegenstände und die in diesem Zuge vorgenommene Erhebung, Verarbeitung und Nutzung der Kundendaten liegt im Verhältnis der Parteien zueinander ausschließlich und vollständig bei dem Kunden.
- 2.2 Parloa stellt dem Kunden die Parloa Plattform mit folgenden Eigenschaften (nachfolgend lit. a) bis b) zusammen die „**Funktionen**“) zur Verfügung:
- a) eine Software, die Spracherkennungsdienste und Sprachklassifizierungsdienste anbindet und ausführt, Kundensysteme abfragt, Dialoginhalte per API zur Verfügung stellt und die Ausführung automatisierter Dialoge über die genannten Kanäle ermöglicht (der „**Parloa Engine**“); und
 - b) eine grafische, webbasierte Benutzeroberfläche, über die der Kunde die Parloa Plattform und die über sie geführten automatisierten Dialoge grafisch konfigurieren, verwalten und trainieren kann (das „**Parloa Frontend**“).
- 2.3 Der Austausch von Kundendaten zwischen Parloa Plattform und Kundensystemen erfolgt durch eine direkte Anbindung der Systeme der Kunden (ggf. unter Zwischenschaltung ihrer Drittdienstleister oder eines Parloa Dienstleisters) an die Parloa Plattform. Parloa unterstützt den Kunden bei der Einrichtung des Zugangs zur Parloa Plattform. Soweit zusätzliche Gebühren für die Einrichtung durch Drittdienstleister des Kunden berechnet werden, sind diese durch den Kunden zu tragen. Die Einbindung der Parloa Dienstleister erfolgt ohne zusätzliche Gebühren.
- 2.4 Parloa bedient sich zur Zurverfügungstellung der Funktionen der Plattform der Leistungen externer Dienstleister, u.a. der Tenios GmbH zur Bereitstellung des Kanals Telefon und des Dienstes Dialogflow von Google und/oder des Dienstes Azure Cognitive Services von

Microsoft zur Bereitstellung aller Kanäle (die „**Parloa Dienstleister**“). Parloa ist berechtigt, sich zur Bereitstellung der Funktionen der Parloa Plattform weiterer Dritter zu bedienen oder die durch Parloa Dienstleister erbrachten Leistungen durch andere Dritte erbringen zu lassen, wobei „**Dritter**“ jeder mit Ausnahme von Parloa und dem Kunden ist. Die Verpflichtung von Parloa zur Sicherstellung der Einhaltung der Verpflichtungen unter dem Nutzungsvertrag, insbesondere der datenschutzrechtlichen Bestimmungen, durch den eingesetzten Parloa Dienstleister bzw. weiteren Dritten bleibt hiervon unberührt. Weitere nach Vertragsschluss mit dem Kunden durch Parloa einbezogene Dritte gelten als Parloa Dienstleister unter den Vertragsunterlagen.

- 2.5 Parloa stellt dem Kunden die Funktionen der Parloa Plattform nach Maßgabe und im Umfang des Nutzungsvertrags und der sonstigen Vertragsunterlagen zur Verfügung.

3. Nutzung der Parloa Plattform durch den Kunden

- 3.1 Der Kunde darf den Zugang zur Parloa Plattform ausschließlich selbst nutzen. Der Kunde verpflichtet sich, geeignete Sicherheitsvorkehrungen zu treffen, damit der Zugang zur Parloa Plattform nicht von unberechtigten Personen genutzt wird. Zu derartigen Sicherheitsvorkehrungen gehört insbesondere die Verwendung eines sicheren Passworts.
- 3.2 Der Kunde sorgt dafür, dass die von ihm eingesetzten Drittdienstleister, die (mittelbar) an die Parloa Plattform angebunden werden sollen, alle hierfür erforderlichen Informationen bereitstellen und gegenüber Parloa alle hierfür zumutbaren Mitwirkungshandlungen erbringen.
- 3.3 Der Kunde steht verschuldensabhängig dafür ein, dass die Parloa zur Verfügung gestellten Materialien, Informationen und Kundendaten weder gesetzliche Bestimmungen noch Rechte Dritter verletzen und stellt Parloa von jeglicher diesbezüglichen Inanspruchnahme durch Dritte und sonstigen Schäden, einschließlich der angemessenen Kosten der Rechtsverteidigung frei. Dies gilt auch in Bezug auf wirksame Einwilligungserklärungen von Endkunden, soweit diese für mithilfe der Parloa Plattform durchgeführte Datenerhebungen und Datenverarbeitung notwendig sind.
- 3.4 Parloa schuldet nicht die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen den IT-Systemen des Kunden (oder seiner Drittdienstleister), insbesondere das jeweilige Contact Center des Kunden, und dem Übergabepunkt. „**Übergabepunkt**“ ist der Routerausgang des Rechenzentrums von Parloa bzw. seines Unterauftragnehmers, über dessen Server die Parloa Plattform betrieben wird. Für Fehlfunktionen jenseits des Übergabepunkts ist Parloa mit Ausnahme der Einschaltung von Parloa Dienstleistern und denen durch sie betriebenen IT-Systeme nicht verantwortlich. Der Kunde ist für die Beschaffung und die Unterhaltung der von ihm benötigten Hardware und Anschlüsse an öffentliche Telekommunikationsnetze selbst verantwortlich. Die Kosten der Einrichtung des Online-Anschlusses sowie der Aufrechterhaltung auf der Kundenseite trägt der Kunde. Parloa haftet nicht für die Sicherheit, Vertraulichkeit oder Integrität der Datenkommunikation, welche über Kommunikationsnetze Dritter (soweit diese nicht als

Parloa Dienstleister handeln) geführt wird. Parloa haftet auch nicht für Störungen in der Datenübermittlung, die ihre Ursache in technischen Fehlern oder Konfigurationsproblemen auf Seite des Kunden haben.

- 3.5 Der Kunde ist damit einverstanden, dass Parloa den Umstand der Zusammenarbeit zwischen Parloa und dem Kunden zu Marketingzwecken in Werbeunterlagen (z.B. im Rahmen von Präsentationen) sowie auf der Webseite von Parloa offenlegt und in diesem Zusammenhang auch den Namen und das Firmenlogo des Kunden (auch, soweit dies etwa durch Marken oder andere Kennzeichen geschützt ist) verwendet; andere Offenlegungen (z.B. im Rahmen von Pressemitteilungen und Case Studies) erfordern das gesonderte vorherige Einverständnis des Kunden. Der Kunde kann ein einmal erteiltes Einverständnis jederzeit in Textform (E-Mail ausreichend) mit Wirkung für die Zukunft widerrufen.

4. Betrieb und Änderungen der Parloa Plattform

- 4.1 Parloa ist bestrebt, dass die Parloa Plattform stets dem Stand der Technik entspricht. Parloa ist berechtigt, regelmäßig Updates, neue Versionen oder Upgrades der Parloa Plattform durch- und/oder einzuführen (nachfolgend einheitlich als „**Updates**“ bezeichnet), um die Parloa Plattform an neue technische oder geschäftliche Bedürfnisse anzupassen, neue Funktionen zu implementieren oder Änderungen an bestehenden Funktionalitäten der Parloa Plattform vorzunehmen. Näheres regelt der SLA.
- 4.2 Sofern und soweit durch ein Update die mit dem Kunden unter dem Nutzungsvertrag vereinbarte Tauglichkeit der Parloa Plattform zum vertragsgemäßen Gebrauch wesentlich eingeschränkt wird (ein solches Update nachfolgend als „**Wesentliche Änderung**“ bezeichnet), wird Parloa den Kunden über die Einführung der Wesentlichen Änderung spätestens vier (4) Wochen vor ihrem Wirksamwerden in Textform informieren (eine „**Änderungsmitteilung**“). Widerspricht der Kunde der Wesentlichen Änderung nicht mit einer Frist von zwei (2) Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung in Textform (die „**Widerspruchsmitteilung**“), wird die Wesentliche Änderung Vertragsbestandteil des mit dem Kunden geschlossenen Nutzungsvertrags. Parloa wird den Kunden mit jeder Änderungsmitteilung über seine Rechte nach Ziffer 4.2, insbesondere (i) das Widerspruchsrecht, (ii) die hierfür vorgesehene Frist und (iii) die Rechtsfolgen eines nicht fristgerecht erklärten Widerspruchs gegen die Wesentliche Änderung informieren.
- 4.3 Widerspricht der Kunde der Wesentlichen Änderung, wird Parloa dem Kunden die Parloa Plattform ohne die Wesentliche Änderung weiter zur Nutzung zur Verfügung stellen, soweit dies nicht aus technischen oder geschäftsorganisatorischen Gründen nicht möglich oder für Parloa unzumutbar ist. Dem Kunden steht in diesem Fall das Recht zu, den Nutzungsvertrag außerordentlich aus wichtigem Grund innerhalb einer Frist von vier (4) Wochen (die „**Ausübungsfrist**“) zu kündigen. Macht der Kunde von seinem Kündigungsrecht keinen Gebrauch, wird die Wesentliche Änderung Vertragsbestandteil des mit dem Kunden geschlossenen Nutzungsvertrags. Die Ausübungsfrist beginnt zu laufen, sobald Parloa den Kunden in Textform über (i) die Nichtfortführbarkeit des Nutzungsvertrags ohne die Wesentliche Änderung, (ii) das Sonderkündigungsrecht und (iii)

die Rechtsfolgen des Verstreichens der Ausübungsfrist informiert hat.

5. Professional Services

- 5.1 Unter dem Nutzungsvertrag können zusätzliche Beratungs- und Unterstützungsleistungen, (z.B. zum Test der Parloa Plattform für die Zwecke des Kunden) vereinbart werden, die Parloa selbst oder durch Parloa Dienstleister gegenüber dem Kunden erbringt („**Professional Services**“).
- 5.2 Art und Umfang der gebuchten Professional Services sowie der ausführende Dienstleister ergeben sich aus dem Nutzungsvertrag bzw. einer entsprechenden Ergänzungsvereinbarung. Parloa wird die abgerufenen Professional Services zeitlich erfassen und den Kunden bei Ausschöpfung der gebuchten Professional Services entsprechend informieren. Erbrachte Professional Services werden durch Parloa auf Aufforderung nachgewiesen; im Streitfall gilt die Zeiterfassung von Parloa als korrekt, soweit nicht durch rechtskräftiges Urteil die Unrichtigkeit festgestellt ist. Parloa kann Zeit und den Ort der Professional Services, soweit nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, nach freiem Ermessen einseitig festlegen.
- 5.3 Ein „**Personentag**“ ist ein 8-Stunden-Arbeitstag, unabhängig davon, durch wie viele durch Parloa (bzw. durch den Parloa Dienstleister) eingesetzte Personen diese 8 Stunden geleistet werden (d.h. eine Person à 8 Stunden; zwei Personen à 4 Stunden; eine Person à 5 Stunden und eine Person à 3 Stunden; etc.).

6. Variable Vergütung; Begriffsbestimmungen; Abrechnung

- 6.1 Der Kunde schuldet über die mit Parloa vereinbarte feste monatliche Vergütung hinaus eine variable Vergütung, die sich nach den durch den Kunden genutzten Kanälen und den Interaktionen der Endkunden des Kunden mit der Parloa Plattform richtet. Die Einzelheiten regelt der mit dem Kunden geschlossene Nutzungsvertrag.
- 6.2 Begriffsbestimmungen:
- a) „**ASR**“, Automatic Speech Recognition, Automatische Spracherkennung; bezeichnet die technische Adaption der Sprachanalyse in Form der automatischen Interpretation von menschlicher Sprache. Die automatische Spracherkennung umfasst die Erkennung von Sprache, Schlüsselwörtern und Sätzen und deren Bedeutung ebenso wie die Identifizierung eines Sprechers für sicherheitsrelevante Funktionen, wie die Zugriffsberechtigung oder Autorisierung;
 - b) „**NLU**“, Natural Language Understanding, Verständnis von natürlicher Sprache; bezeichnet Systeme, bei denen Benutzer mit dem Computer natürliche menschliche Sprache interagieren können. NLU-Programme extrahieren eine Absicht aus Fragen und kompletten Sätzen und bringen diese in ein technisches Format;
 - c) „**TTS**“, Text-to-Speech, Umwandlung von Text zu gesprochener Sprache; bezeichnet

die Sprachverarbeitung, bei der Text in Sprache umgewandelt wird. Es handelt sich dabei um Sprachsynthesysteme, die aus einem Text eine synthetische Ausgabe erzeugen, die verständlich und natürlich klingen soll

- 6.3 Parloa wird den Kunden spätestens 30 Tage nach Ablauf eines Monats über die für den Vormonat angefallene variable Vergütung und die dem jeweiligen Kanal zugrunde liegenden Berechnungsparameter (Unterhaltungen, Interaktionen, Minuten, Buchstaben, etc.) (gemeinsam die „**Berechnungseinheiten**“) informieren (der „**Monatsbericht**“). Die Berechnungseinheiten werden durch die Plattform automatisiert erfasst. Einwände gegen einen Monatsbericht sind durch den Kunden innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt des jeweiligen Monatsberichts (die „**Einspruchsfrist**“) in Textform unter Nennung des Grundes des Einwands an Parloa zu richten. Parloa und Kunden werden sich bei Einwänden des Kunden um eine einvernehmliche Einigung bemühen; kommt diese nicht zustande, gilt der Monatsbericht als zutreffend, soweit nicht durch rechtskräftiges Urteil die Unrichtigkeit festgestellt ist. Mit Ablauf der Einspruchsfrist gelten ein Monatsbericht und alle darin enthaltenen Berechnungseinheiten als durch den Kunden akzeptiert.

7. Fristen und Termine

- 7.1 Parloa wird die im Zusammenhang mit der Bereitstellung der Parloa Plattform geschuldeten Leistungen in angemessener Frist erbringen. Bei den in dem Nutzungsvertrag oder sonstigen zur Vertragsdurchführung verwendeten Unterlagen durch Parloa genannten Terminen für die Leistungserbringung handelt es sich um unverbindliche Plantermine. Als verbindliche Leistungstermine (nachfolgend „**Verbindliche Leistungstermine**“) gelten diese Termine nur, sofern sie ausdrücklich als Verbindliche Leistungstermine bezeichnet sind.
- 7.2 Soweit Verbindliche Leistungstermine vereinbart sind und Parloa in Verzug gerät, wird der Kunde eine angemessene Nachfrist vorsehen, die in der Regel vier (4) Wochen nicht unterschreitet.

8. Vergütung und Zahlungsbedingungen

- 8.1 Die zwischen dem Kunden und Parloa vereinbarte Vergütung für die Nutzung der Parloa Plattform und die jeweiligen Zahlungsbedingungen ergeben sich aus dem Nutzungsvertrag.
- 8.2 Alle durch Parloa ausgewiesenen Gebühren und Preise verstehen sich als Nettopreise zuzüglich gesetzlicher Mehrwertsteuer.
- 8.3 Ausgestellte Rechnungsbeträge sind zahlbar innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungszugang bei dem Kunden ohne Abzug.

9. Gewährleistung für Sach- und Rechtsmängel

- 9.1 Parloa gewährleistet, dass die Parloa Plattform bei vertragsgemäßem Einsatz dem vereinbarten Leistungsumfang entspricht und nicht mit Sach- und Rechtsmängeln (nachfolgend „**Mängel**“) behaftet ist, die die Tauglichkeit der Parloa Plattform für den vertraglich vereinbarten Gebrauch mehr als unerheblich beeinträchtigen. Unwesentliche

Abweichungen von der mit dem Kunden unter dem Nutzungsvertrag getroffenen Leistungsbeschreibung gelten nicht als Mangel.

- 9.2 Der Kunde ist verpflichtet, Parloa auftretende Mängel unverzüglich mitzuteilen. Parloa wird aufgetretene und ordnungsgemäß angezeigte Mängel an der Parloa Plattform innerhalb angemessener Frist beseitigen. Die Einzelheiten regelt der SLA.
- 9.3 Für die Beseitigung von wesentlichen Mängeln gewährt der Kunde Parloa eine Frist von vier (4) Wochen. Vor Ablauf dieser Frist ist eine außerordentliche Kündigung nach Ziffer 14.2 unten oder § 543 Abs. 2 S. 1 Nr. 1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ausgeschlossen. Etwaige anderweitige Rechte des Kunden nach den SLA und diesen AGB bei Auftreten von wesentlichen Mängeln bleiben unberührt.

10. Haftung

- 10.1 Parloa ermöglicht über die Parloa Plattform dem Kunden lediglich die technische Gestaltung und automatisierte Durchführung von Dialogen zwischen dem Kunden und seinen Endkunden. Parloa haftet nicht für den Inhalt der durch den Kunden gestalteten Dialoge oder dafür, dass die über die Parloa Plattform ausgeführten Dialoge einen tatsächlichen oder wirtschaftlichen Erfolg erzielen.
- 10.2 Die verschuldensunabhängige Haftung nach § 536 a Abs. 1 BGB für bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhandene Fehler der Parloa Plattform ist ausgeschlossen, es sei denn, der Fehler betrifft eine dem Kunden zugesicherte Eigenschaft der Parloa Plattform.
- 10.3 Parloa wird bei der Erbringung der Professional Services als Dienstleister des Kunden tätig und wird die Professional Services nach branchenüblichen Standards ausführen (bzw. durch seine Dienstleistungspartner ausführen lassen). Parloa ist nicht für den Eintritt eines erwarteten Ergebnisses oder einen wirtschaftlichen Erfolg verantwortlich.
- 10.4 Parloa haftet auf Schadensersatz, bei (i) Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von Parloa oder seinen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen, (ii) fahrlässiger Verletzung solcher Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf (sog. Kardinalpflichten), durch Parloa oder seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen, jedoch beschränkt auf typische Schäden, die zum Zeitpunkt des Abschlusses des Nutzungsvertrags vorhersehbar waren, oder (iii) Fahrlässigkeit von Parloa oder seinen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen, die eine Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit verursacht, (iv) oder einer zwingenden gesetzlichen Haftung von Parloa.
- 10.5 Ein etwaiges Mitverschulden des Kunden ist anzurechnen. Parloa haftet insbesondere für die Wiederbeschaffung von Daten nur, soweit der Kunde alle erforderlichen und angemessenen Datensicherungsvorkehrungen getroffen und sichergestellt hat, dass die Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form bereitgehalten wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können. Auf die unter dem SLA näher bestimmten Mitwirkungspflichten im Übrigen wird der Kunde hingewiesen.

- 10.6 Diese Haftungsregelung ist abschließend. Sie gilt im Hinblick auf alle Schadensersatzansprüche, unabhängig von ihrem Rechtsgrund, insbesondere auch im Hinblick auf vorvertragliche oder nebenvertragliche Ansprüche. Sie gilt auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen von Parloa, wenn Ansprüche direkt gegen diese geltend gemacht werden.
- 10.7 Der Kunde ist verpflichtet, etwaige Schäden im Sinne vorstehender Haftungsregelungen unverzüglich gegenüber Parloa schriftlich anzuzeigen oder von Parloa aufnehmen zu lassen, sodass Parloa möglichst frühzeitig informiert wird und eventuell gemeinsam mit dem Kunden noch Schadensminderung betreiben kann.

11. Verjährung

- 11.1 Ansprüche des Kunden, die auf der Verletzung einer nicht in einem Mangel bestehenden Pflicht beruhen, verjähren, sofern nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt, innerhalb von einem Jahr beginnend mit der Entstehung des Anspruchs. Dies gilt nicht, wenn es sich bei dem in Rede stehenden Schaden des Auftraggebers um einen Personenschaden handelt. Ansprüche wegen Personenschäden verjähren innerhalb der gesetzlichen Verjährungsfrist.
- 11.2 Rücktritt oder Minderung sind unwirksam, wenn der Anspruch auf die Leistung oder der Nacherfüllungsanspruch des Kunden verjährt ist.

12. Nutzungsrechte

- 12.1 Die der Parloa Plattform zugrundeliegende Software ist urheberrechtlich geschützt. Alleinige Inhaberin aller geistigen und gewerblichen Schutzrechte ist Parloa. Parloa steht dafür ein, dass der generelle Betrieb der Parloa Plattform rechtlich zulässig ist, gegen keine Gesetze, Verordnungen oder Richtlinien verstößt und insbesondere keine Rechte Dritter verletzt. Parloa verpflichtet sich, den Kunden von begründeten Ansprüchen Dritter wegen des Betriebs der Parloa Plattform freizustellen und dem Kunden den in diesem Zusammenhang entstehenden Schaden (einschließlich angemessenen Kosten der Rechtsverteidigung) nach Maßgabe von Ziffer 10 zu ersetzen.
- 12.2 Dem Kunden wird das zeitlich auf die Dauer des Nutzungsvertrags beschränkte, nicht übertragbare, nicht ausschließliche Recht gewährt, die Funktionalitäten der Parloa Plattform via Internet zu dem unter dem Nutzungsvertrag vereinbarten vertragsgemäßen Gebrauch zu nutzen. Darüberhinausgehende Rechte erhält der Kunde nicht. Der Kunde ist, soweit nicht abweichend im Nutzungsvertrag vereinbart, insbesondere nicht berechtigt, die Parloa Plattform durch Dritte nutzen zu lassen oder sie, mit Ausnahme der Drittdienstleister, Dritten zugänglich zu machen.

13. Datenherrschaft; Datenspeicherung und -löschung / Datenschutz

- 13.1 Die Parteien beachten die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften. Im Rahmen der Bereitstellung und des Betriebs der Parloa Plattform wird Parloa bezüglich personenbezogener (Kunden-)Daten des Kunden als Auftragsverarbeiter im Sinne von Art.

28 EU-DSGVO bzw. § 62 BDSG tätig. Die Einzelheiten regelt ein den gesetzlichen Anforderungen entsprechender Auftragsdatenverarbeitungsvertrag.

- 13.2 Die durch die Nutzung der Plattform entstehenden Dialogverläufe mit den Endkunden des Kunden können durch Parloa gespeichert werden und stehen dem Kunden nach Maßgabe der vom Kunden im Parloa Frontend vorgenommenen Konfiguration zum Abruf zur Verfügung. Darüber hinaus kann die Plattform bei Interaktion mit dem Endkunden automatisiert Änderungen an den in den Systemen des Kunden hinterlegten Kundendaten vornehmen. Weiterhin speichert Parloa die Aufrufhäufigkeit von Dialogbestandteilen, um das Erlebnis für Endkunden zu verbessern. Parloa trifft hinsichtlich der durch die Nutzung der Plattform erhobenen und verarbeiteten Kundendaten keine Verwahrungs- oder Obhutspflichten über das für die Nutzung der Parloa Plattform erforderliche Maß hinaus. Für die Beachtung etwaiger handels- oder steuerrechtlichen Aufbewahrungspflichten ist der Kunde selbst verantwortlich.
- 13.3 Der Kunde ist dafür verantwortlich und stellt sicher, dass für Kundendaten, die durch die Interaktion der Endkunden des Kunden mit der Parloa Plattform erhoben und verarbeitet werden, alle gesetzlichen Anforderungen für die Verarbeitung personenbezogener Daten eingehalten werden, insbesondere, dass Endkunden der Nutzung der Kundendaten rechtswirksam und in einem Umfang zugestimmt haben, der für eine Erfüllung der Verpflichtungen von Parloa gegenüber dem Kunden unter dem Nutzungsvertrag eingegangenen Verpflichtungen notwendig ist. Der Kunde wird Parloa unverzüglich über den Widerruf der Einwilligung eines Endkunden in Bezug auf Kundendaten informieren.
- 13.4 Der Kunde ist Inhaber der Parloa zur Verfügung gestellten und über die Parloa Plattform erhobenen Kundendaten. Parloa ist nicht berechtigt, Kundendaten zu Zwecken außerhalb der Erfüllung des Nutzungsvertrags zu verwenden. Parloa kann Dialogverläufe zur Analyse der Parloa Plattform Nutzung verwenden.
- 13.5 Der Kunde wird Parloa auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter, insbesondere von Endnutzern oder Behörden, freistellen und/oder von Schäden und Kosten schadlos halten, die im Zusammenhang mit einer nach den anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen zum Schutz personenbezogener Daten unzulässigen oder unrichtigen Datenverarbeitung entstehen, es sei denn, Parloa ist für den Schaden und/oder den Rechtsverstoß verantwortlich.

14. Aufrechnung, Zurückbehaltung; Minderung

- 14.1 Der Kunde hat ein Recht zur Aufrechnung, Minderung und/oder ein Zurückbehaltungsrecht gegenüber Parloa nur, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, unbestritten oder durch Parloa anerkannt wurden.
- 14.2 Ein Zurückbehaltungsrecht kann der Kunde zudem nur ausüben, wenn der Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.
- 14.3 Das Recht des Kunden zur Rückforderung tatsächlich nicht geschuldeter Vergütung bleibt von der Beschränkung der Ziffer 14.1 unberührt.

15. Laufzeit, Kündigung

- 15.1 Die Laufzeit des Nutzungsvertrags und die Frist zur ordentlichen Kündigung richten sich nach den unter dem Nutzungsvertrag getroffenen Vereinbarungen.
- 15.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung dieses Nutzungsvertrags aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für die jeweils andere Vertragspartei insbesondere vor, wenn:
- a) eine der Parteien schwerwiegend gegen ihre vertraglichen Verpflichtungen verstößt und deswegen der anderen Partei das Festhalten am Vertrag nicht mehr zuzumuten ist;
 - b) der Kunde mit der Zahlung fälliger Nutzungsgebühren oder sonstiger Vergütungen auch nach Ablauf einer von Parloa gesetzten, angemessenen Frist zur Abhilfe um mehr als zwei (2) Monate im Rückstand ist;
 - c) über das ganze Vermögen oder Teile des Vermögens einer Partei das Insolvenzverfahren beantragt, eröffnet oder abgelehnt wird;
 - d) bei einer der Parteien ein Insolvenzgrund im Sinne der §§ 17 – 19 InsO vorliegt;
 - e) sich die Vermögensverhältnisse einer Partei derart verschlechtern, dass mit einer ordnungsgemäßen Vertragserfüllung nicht mehr gerechnet werden kann, auch wenn kein Insolvenzgrund im Sinne von §§ 17 – 19 InsO vorliegt.
- 15.3 Jede Kündigung bedarf der Schriftform.

16. Geheimhaltung

- 16.1 Die Parteien verpflichten sich, alle ihnen im Rahmen der Vertragsbeziehung zur Kenntnis gelangenden und bereits gelangten vertraulichen Informationen zeitlich unbefristet geheim zu halten und sie – soweit dies nicht zur Erreichung des Vertragszweckes erforderlich ist – nicht weiterzugeben und nicht in sonstiger Weise zu verwenden. Vertrauliche Informationen sind alle Informationen und Unterlagen der Parteien, die als vertraulich gekennzeichnet oder aus den Umständen heraus als vertraulich anzusehen sind, insbesondere Informationen über betriebliche Abläufe, Geschäftsbeziehungen, weitere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, Know-how, sämtliche Arbeitsergebnisse sowie das Geschäftsmodell von Parloa.
- 16.2 Von der Verpflichtung ausgenommen sind solche vertraulichen Informationen,
- a) die der jeweils anderen Partei bei der Anbahnung des Nutzungsvertrags nachweislich bereits bekannt waren oder danach von dritter Seite bekannt werden, ohne dass dadurch eine Vertraulichkeitsvereinbarung, gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen verletzt werden;
 - b) die öffentlich bekannt waren, soweit dies nicht auf einer Verletzung dieses Vertrags beruht;

- c) die aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen oder auf Anordnung eines Gerichts oder einer Behörde offengelegt werden müssen. Soweit zulässig und möglich wird die zur Offenlegung verpflichtete Partei die andere Partei in diesem Fall vorab unterrichten und ihm Gelegenheit geben, gegen die Offenlegung vorzugehen.
- 16.3 Jede Weitergabe vertraulicher Informationen an Dritte bedarf, mit Ausnahme der Weitergabe an Drittdienstleister oder Parloa Dienstleister, der ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung der jeweils anderen Partei, soweit im Nutzungsvertrag nicht ausdrücklich andere Regelungen getroffen werden.
- 16.4 Die Parteien werden durch geeignete vertragliche Abreden sicherstellen, dass auch die für sie tätigen Mitarbeiter und Auftragnehmer zeitlich unbefristet jede eigene Verwertung oder Weitergabe vertraulicher Informationen unterlassen. Die Parteien werden Mitarbeitern und Auftragnehmern vertrauliche Informationen nur in dem Umfang offenlegen, wie diese die Informationen für die Durchführung dieses Vertrags kennen müssen.
- 16.5 Der Kunde verpflichtet sich, Dritten weder den Zugriff auf die Parloa Plattform zu erlauben noch diesen die Parloa Plattform und ihre Funktionalitäten zu präsentieren.

17. Schlussbestimmungen

- 17.1 Änderungen, Ergänzungen oder eine Aufhebung des Nutzungsvertrags oder anderer Vertragsunterlagen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform, soweit nicht ausdrücklich anderweitig vorgesehen oder eine strengere Form gesetzlich vorgeschrieben ist. Das gilt auch für die Änderung oder Aufhebung dieser Schriftformklausel.
- 17.2 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung.
- 17.3 Vertragsgrundlage des Nutzungsvertrags sind in absteigender Priorität im Falle von Widersprüchen die folgenden Bedingungen:
- a) Ergänzungsvereinbarungen (soweit vereinbart);
 - b) die Bestimmungen des Nutzungsvertrags;
 - c) SLA;
 - d) AGB.
- 17.4 Sollten einzelne Bestimmungen des Nutzungsvertrags oder anderer Vertragsunterlagen ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden oder eine an sich notwendige Regelung nicht enthalten, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung oder zur Ausfüllung der Regelungslücke gilt diejenige rechtliche zulässige Bestimmung als rückwirkend vereinbart, die soweit wie möglich dem entspricht, was die Parteien gewollt hätten oder nach Sinn und Zweck von den Parteien vereinbart worden wäre, wenn sie die Unwirksamkeit oder Undurchführbarkeit der betreffenden Bestimmung bzw. die Regelungslücke bedacht hätten. Dies gilt auch dann, wenn die Unwirksamkeit oder

Undurchführbarkeit auf einem vorgeschriebenen Maß der Leistung oder Zeit beruht. In diesem Fall tritt ein dem Gewollten möglichst nahekommendes rechtlich zulässiges Maß der Leistung oder Zeit anstelle des Vorgeschriebenen.

- 17.5 Keine der Bestimmungen des Nutzungsvertrags oder sonstiger Vertragsunterlagen konstituiert Rechte zugunsten Dritter, die nicht Partei dieser Vereinbarung sind.
- 17.6 Der Nutzungsvertrag und die sonstigen Vertragsunterlagen unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des deutschen Kollisionsrecht und des UN-Kaufrechts.
- 17.7 Für alle Streitigkeiten aus oder in Zusammenhang mit dem Nutzungsvertrag und/oder den sonstigen Vertragsunterlagen einschließlich der Wirksamkeit ist das Landgericht Berlin ausschließlich zuständig, soweit gesetzlich zulässig.