

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Parloa GmbH

Stand: 01.05.2024

1. Geltungsbereich

- 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „**AGB**“) gelten für die von der Parloa GmbH, Schönhauser Allee 9, 10119 Berlin (nachfolgend „**Parloa**“) bereitgestellte Plattform (nachfolgend „**Parloa Plattform**“) nebst der damit in Verbindung stehenden Services („**Parloa Services**“) an Vertragspartner und alle mit dem jeweiligen Vertragspartner nach § 15 AktG verbundenen Unternehmen (nachfolgend „**Kunde**“, gemeinsam mit Parloa die „**Parteien**“).
- 1.2 Parloa ist berechtigt, Leistungen durch Dritte, im Auftrag von Parloa handelnde Unternehmen, erbringen zu lassen („**Parloa Dienstleister**“).
- 1.3 Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nur dann und insoweit als vereinbart, wenn Parloa diesen ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat. Eine unterbliebene Zurückweisung durch Parloa führt nicht dazu, dass Geschäftsbedingungen des Kunden als vereinbart gelten. Das gilt auch, wenn Parloa in Kenntnis von anderen Geschäftsbedingungen des Kunden Leistungen vorbehaltlos ausführt.
- 1.4 Im Einzelfall getroffene Sondervereinbarungen zwischen Parloa und den Kunden haben Vorrang. Für den Inhalt derartiger Vereinbarungen ist, vorbehaltlich des Gegenbeweises, eine Vereinbarung oder Bestätigung in Schrift- oder Textform maßgebend.
- 1.5 Begriffsbestimmungen haben, soweit sie nicht in diesen AGB definiert sind, die im Nutzungsvertrag festgelegte Bedeutung.

2. Bereitstellung der Parloa Plattform

- 2.1 Parloa ermöglicht über die Parloa Plattform dem Kunden die technische Gestaltung und automatisierte Durchführung von Dialogen zwischen dem Kunden und seinen Endkunden.
- 2.2 Der jeweils aktuelle Funktionsumfang der Parloa Plattform und den verfügbaren

Parloa Services ergibt sich aus dem Nutzungsvertrag bzw. den Anlagen zum Nutzungsvertrag.

- 2.3 Parloa schuldet nicht die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen den IT-Systemen des Kunden (oder seiner Drittdienstleister) und dem Übergabepunkt. Für Fehlfunktionen jenseits des Übergabepunkts ist Parloa nicht verantwortlich.
- 2.4 Parloa wird die im Zusammenhang mit der Bereitstellung der Parloa Plattform und den Parloa Services geschuldeten Leistungen in angemessener Frist erbringen. Sofern „**Leistungsstermine**“ vereinbart werden, gelten diese Termine als verbindlich, sofern sie ausdrücklich als solche bezeichnet und mit „*“ gekennzeichnet sind. Parloa ist berechtigt diese Termine in Abstimmung mit dem Kunden anzupassen.

3. Mitwirkungspflichten des Kunden und Zugang zur Parloa Plattform

- 3.1 Der Kunde ist verpflichtet, Parloa alle für die ordnungsgemäße Einrichtung und die Bereitstellung der Parloa Plattform und Parloa Services erforderlichen Informationen, Unterlagen und Daten, Computerprogramme und sonstige Mittel (nachfolgend zusammen „**Kundendaten**“) zur Verfügung stellen und, soweit erforderlich, den Mitarbeitern von Parloa zu seinen Geschäftszeiten den Zutritt zu seinen Geschäftsräumen und Rechnern ermöglichen, soweit dies zur Erfüllung des Vertragszwecks notwendig ist. Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nach und kann Parloa dadurch Leistungen nicht innerhalb der vereinbarten Zeit abschließen, so verlängert sich ein etwaig vereinbarter Zeitplan angemessen.
- 3.2 Der Kunde gewährleistet, dass die Parloa zur Verfügung gestellten Kundendaten weder gesetzliche Bestimmungen noch Rechte Dritter verletzen. Dies gilt auch in Bezug auf wirksame Einwilligungserklärungen von Endkunden, soweit diese für mithilfe der Parloa Plattform und Parloa Services durchgeführte Datenerhebungen und

Datenverarbeitung notwendig sind.

4. Aktualisierung der Parloa Plattform, Parloa Services, der AGB und des SLA

4.1 Parloa ist berechtigt, die Parloa Plattform und Parloa Services weiterzuentwickeln, etwa durch Updates oder Upgrades.

4.2 Parloa behält sich vor, die AGB und/oder das Service Level Agreement nebst der dazugehörigen Anlagen, gemeinsam „SLA“, jederzeit auch innerhalb der bestehenden Vertragsverhältnisse zu ändern oder zu ergänzen. Über derartige Änderungen wird Parloa den Kunden mindestens acht (8) Wochen vor dem geplanten Inkrafttreten der Änderungen in Textform (z.B. per E-Mail) unter Kenntlichmachung der wesentlichen Änderungen in Kenntnis setzen. In der Änderungsmitteilung wird Parloa den Kunden auf sein Widerspruchsrecht und auf die Folgen eines Widerspruchs hinweisen. Im Falle des Widerspruchs steht Parloa das Recht zu, den Vertrag mit dem Kunden bis zum geplanten Inkrafttreten der Änderungen mit einer Frist von vier (4) Monaten zum Monatsende zu kündigen. Sofern der Kunde nicht innerhalb von sechs (6) Wochen ab Zugang der Mitteilung schriftlich oder per E-Mail an legal@parloa.com widerspricht, gelten die Änderungen ab dem geplanten Inkrafttreten als wirksam vereinbart.

5. Nutzungsrechte

5.1 Parloa räumt dem Kunden das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, die Parloa Plattform und die Parloa Services während der Dauer des Vertrages bestimmungsgemäß und ausschließlich für eigene Zwecke zu nutzen. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Parloa Plattform oder Parloa Services Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zur Verfügung zu stellen. Eine Weitervermietung der Parloa Plattform wird dem Kunden ausdrücklich nicht gestattet.

5.2 Der Kunde darf die Parloa Plattform und die Parloa Services nur vervielfältigen,

soweit dies durch die bestimmungsgemäße Benutzung laut jeweils aktueller Leistungsbeschreibung abgedeckt ist. Zur notwendigen Vervielfältigung zählt das Laden in den Arbeitsspeicher der durch den Kunden eingesetzten Endgeräte für die Benutzung der Parloa Plattform und der Parloa Produkte.

5.3 Der Kunde räumt Parloa an den Kundendaten das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, die Kundendaten während der Dauer des Nutzungsvertrages bestimmungsgemäß und ausschließlich für die Leistungserbringung gegenüber dem Kunden zu nutzen. Dies schließt das Recht ein, die Kundendaten dem Kunden bei dessen Abfragen im Rahmen der Parloa Plattform und der Parloa Services zugänglich zu machen und sie hierzu zu vervielfältigen, zu übermitteln sowie zum Zwecke der Datensicherung vervielfältigen zu können.

6. Vergütung, Rechnungsstellung und Änderung der Vergütung

6.1 Die Höhe und Zusammensetzung der für die Parloa Plattform und die Parloa Services anfallenden Nutzungsgebühren ergeben sich aus dem Nutzungsvertrag und dessen Anlagen.

6.1 Die Zahlungsbedingungen ergeben sich aus dem Nutzungsvertrag und dessen Anlagen.

6.2 Die Vergütung versteht sich zzgl. gesetzlicher USt. Rechnungen sind ab Rechnungszugang bei dem Kunden zur Zahlung fällig und zahlbar innerhalb von dreißig (30) Tagen, sofern nicht anders zwischen den Parteien vereinbart.

6.3 Parloa behält sich das Recht vor, die Vergütung entsprechend anzupassen, wenn nach Abschluss des Vertrages Kostenänderungen, insbesondere aufgrund von Tarifabschlüssen, Änderungen der Bezugspreise für in die Parloa Plattform und den Parloa Services integrierte Technologien, sonstiger Preisänderungen der Dienstleister von

Parloa oder Wechselkursschwankungen eintreten, die nicht von Parloa zu vertreten sind und nicht mit hinreichender Bestimmtheit vorhersehbar waren. Auf Verlangen wird Parloa dem Kunden die Gründe für die Preisanpassung erläutern.

- 6.4 Unwesentliche und dem Kunden zumutbare Anpassungen der Vergütung, d.h. Anpassungen von maximal 5% pro Kalenderjahr, gelten ferner als genehmigt, wenn der Kunde nicht innerhalb einer Frist von sechs (6) Wochen nach Zugang einer gesonderten Ankündigung der Anpassung schriftlich oder per E-Mail an success@parloa.com Widerspruch erhebt. Auf diese Folge wird Parloa den Kunden im Rahmen der jeweiligen Rechnungshinweise besonders hinweisen. Die Anpassung der Vergütung wird frühestens acht (8) Wochen nach Ankündigung wirksam.

7. Gewährleistung, Haftung und Freistellung

- 7.1 Parloa gewährt die Funktions- und die Betriebsbereitschaft der Parloa Plattform und der Parloa Services nach den Bestimmungen des Nutzungsvertrages. Zur Beseitigung von Mängeln der Parloa Plattform oder der Parloa Services gilt ausschließlich das SLA. Die Gewährleistung für nur unerhebliche Minderungen der Tauglichkeit der Parloa Plattform oder der Parloa Services wird ausgeschlossen. Die verschuldungsunabhängige Haftung gem. § 536 a Abs. 1 BGB für Mängel der Parloa Plattform oder der Parloa Services, die bereits bei Vertragsschluss vorlagen, ist ausgeschlossen.
- 7.2 Parloa haftet unbeschränkt für Vorsatz, grober Fahrlässigkeit und bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit. Unbeschadet der Fälle unbeschränkter Haftung gemäß des vorstehenden Satzes haftet Parloa bei leicht fahrlässiger Pflichtverletzung nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, also Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren

Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf, allerdings beschränkt auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht für die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz sowie im Rahmen schriftlich von Parloa übernommener Garantien.

- 7.3 Ziffer 7.2 gilt auch zu Gunsten von Mitarbeitern, Vertretern und Organen der Parteien.
- 7.4 Parloa haftet für die Wiederbeschaffung von Daten nur soweit der Kunde alle erforderlichen und angemessenen Datensicherungsvorkehrungen, insbesondere hinsichtlich der Kundendaten, getroffen und sichergestellt hat, dass verloren gegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.
- 7.5 Eine weitere Haftung von Parloa ist dem Grunde nach ausgeschlossen.
- 7.6 Der Kunde wird Parloa von Ansprüchen Dritter, insbesondere von Endnutzern oder Behörden, freistellen und/oder von Schäden und Kosten schadlos halten, die im Zusammenhang mit einer vertragswidrigen Nutzung der Parloa Plattform oder den Parloa Services durch den Kunden oder die 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 ausschließlich allein verantwortlich.

8. Höhere Gewalt

- 8.1 Ist Parloa aufgrund höherer Gewalt wie Mobilmachung, Krieg, Terrorismus, Aufruhr, Naturkatastrophen, Feuer oder anderer unvorhersehbarer und nicht durch Parloa zu vertretende Umstände wie z.B. Streiks oder rechtmäßige Aussperrungen, Betriebs- oder Transportstörungen, Rohstoffbeschaffungsschwierigkeiten, Virus- und sonstiger Angriffe Dritter auf das IT-System von Parloa, soweit diese trotz Einhaltung der bei

Schutzmaßnahmen üblichen Sorgfalt erfolgten sowie direkter oder indirekter Auswirkungen von Epidemien oder Pandemien (einschließlich COVID-19) einschließlich damit im Zusammenhang stehender behördlicher, gesetzlicher oder anderer Maßnahmen, an der Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen von Parloa gehindert, verlängern sich die vereinbarten Liefer-/Leistungsstermine jeweils um die Dauer der Behinderung zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit, höchstens jedoch um drei Monate.

- 8.2 Die genannten Umstände sind von Parloa auch dann nicht zu vertreten, wenn sie während eines bereits bestehenden Verzugs eintreten. Parloa wird den Kunden den Beginn und das voraussichtliche Ende derartiger Umstände baldmöglichst mitteilen.

9. Datenschutz

- 9.1 Die Parteien halten die anwendbaren datenschutzrechtlichen Vorschriften ein. Die Parteien schließen einen Vertrag über die Auftragsdatenverarbeitung („AVV“), die Bestandteil dieser Vereinbarung ist.
- 9.2 Für die Beachtung etwaiger handels- oder steuerrechtlichen Aufbewahrungspflichten ist der Kunde selbst verantwortlich.

10. Laufzeit, Kündigung

- 10.1 Laufzeit und ordentliche Kündigung ergeben sich aus dem Nutzungsvertrag.
- 10.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung des Nutzungsvertrags aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Zur außerordentlichen Kündigung ist Parloa insbesondere berechtigt, wenn der Kunde fällige Zahlungen trotz Mahnung und Nachfristsetzung nicht leistet oder die vertraglichen Bestimmungen über die Nutzung der Parloa Plattform oder der Parloa Services verletzt. Eine außerordentliche Kündigung setzt in jedem Falle voraus, dass der andere Teil schriftlich abgemahnt und aufgefordert wird, den vermeintlichen Grund zur fristlosen Kündigung binnen

angemessener Zeit zu beseitigen.

- 10.3 Im Falle einer außerordentlichen Kündigung seitens Parloa, ist Parloa berechtigt, sämtliche Leistungen sofort einzustellen.
- 10.4 Kündigungen bedürfen der Schriftform oder Textform (z. B. per E-Mail).

11. Geheimhaltung

- 11.1 Die Parteien verpflichten sich, alle ihnen im Rahmen der Vertragsbeziehung zur Kenntnis gelangenden und bereits gelangten Vertraulichen Informationen zeitlich während der Vertragslaufzeit und für zwei (2) Jahre nach Beendigung geheim zu halten und sie durch angemessene technische und organisatorische Vorkehrungen zu schützen. Die sich gegenseitig im Rahmen dieser Vertragsbeziehung überlassenen Unterlagen sind der jeweils anderen Vertragspartei auf Verlangen, spätestens aber nach vollständiger Leistungserbringung, wieder auszuhändigen.
- 11.2 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; und/oder (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 ihr Gelegenheit geben, gegen die Offenlegung vorzugehen.
- 11.3 Jede Weitergabe vertraulicher Informationen an Dritte bedarf, mit Ausnahme der Weitergabe Parloa Dienstleister oder Dienstleister des Kunden, der ausdrücklichen schriftlichen

Zustimmung der jeweils anderen Partei, soweit im Nutzungsvertrag nicht ausdrücklich andere Regelungen getroffen werden.

- 11.4 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.

von Parloa offenlegt und in diesem Zusammenhang auch den Namen und das Firmenlogo des Kunden verwendet. Andere Offenlegungen 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.

12. Schlussbestimmungen

- 12.1 Der Nutzungsvertrag und die sonstigen Vertragsunterlagen unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des deutschen Kollisionsrecht und des UN-Kaufrechts.
- 12.2 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.
- 12.3 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. Der Schriftform gleichgestellt ist die elektronische Übermittlung von Dokumenten, die mit einer elektronischen Signatur versehen sind, vorausgesetzt die elektronische Signatur entspricht den Anforderungen der EU-Verordnung Nr. 910/2014 (eIDAS-Verordnung).
- 12.4 Der Kunde ist damit einverstanden, dass Parloa den Umstand der Zusammenarbeit mit dem Kunden zu Marketingzwecken in Werbeunterlagen (z.B. im Rahmen von Präsentationen) sowie auf der Webseite