

# HiDesk

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

Dialogine GmbH

## Inhaltsübersicht

1.	Geltungsbereich, Vertragsparteien und Definitionen .....	2
2.	Vertragsgegenstand und Vertragsschluss.....	3
3.	Leistungsumfang .....	3
4.	Rechte und Pflichten der Parteien .....	4
5.	Besondere Bestimmungen für webbasierte Leistungen (Plattform und über die Plattform erbrachte Leistungen) .....	4
6.	Vertragslaufzeit und Kündigung.....	8
7.	Vergütung, Zahlungsbedingungen .....	8
8.	Gewährleistung .....	9
9.	Haftung, Haftungsbegrenzung .....	9
10.	Vertraulichkeit.....	10
11.	Datenschutz .....	11
12.	Allgemeines .....	11

# 1. Geltungsbereich, Vertragsparteien und Definitionen

---

- 1.1 Die Dialogine GmbH, Weyertal 109, 50931 Köln (im Folgenden „Dialogine“), stellt Unternehmen, Behörden und sonstigen Organisationen (im Folgenden „Kunden“ oder „Kundschaft“) einen KI-Sprachagenten zur Interaktion mit Menschen in Software-as-a-Service-Form (SaaS) sowie ergänzende Dienstleistungen zur Verfügung.
- 1.2 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen einschließlich ihrer Anlagen gelten für alle Nutzungsverträge über die Bereitstellung und Nutzung des KI-Sprachagenten sowie damit verbundene Dienstleistungen zwischen Dialogine und dem Kunden.
- 1.3 Die Geltung allgemeiner Vertrags- oder Geschäftsbedingungen des Kunden wird ausdrücklich ausgeschlossen. Dies gilt auch dann, wenn Dialogine den Bedingungen des Kunden nicht ausdrücklich widersprochen hat. Gesonderte, bilaterale Vereinbarungen bleiben hiervon unberührt.
- 1.4 Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Dialogine gelten nur gegenüber Unternehmern, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen.
- 1.5 Für diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten die nachfolgenden Definitionen:

„**AGB**“ sind diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

„**Plattform zur Bereitstellung von digitalen Telefonassistenten**“ bezeichnet die von Dialogine angebotenen und im jeweiligen Angebot oder Tarif konkret beschriebenen Leistungsbausteine (siehe Ziffer 2.1), die dem Kunden den Zugriff auf und die Nutzung des KI-Telefonassistenten ermöglichen.

„**Tarif**“ meint die im Online-Angebot dargestellten Preispakete und Leistungsmerkmale der von Dialogine angebotenen Plattform zur Bereitstellung von digitalen Telefonassistenten.

„**Höhere Gewalt**“ meint Ereignisse, die von Dialogine oder dem Kunden bei Anlegung der gebotenen Sorgfalt nicht abgewendet werden könnten, wie z.B. Naturkatastrophen jeder Art, Brand, Verkehrsunfälle, Krieg, Sabotage, Streiks und/oder Stromausfälle.

„**Kunden-Account**“ ist das Konto für die Verwaltung der Plattform, insbesondere die Verwendung des Hi-Desk-Managers, welches durch den Mitarbeiter des Kunden zu erstellen ist, der mit der Verwaltung der Plattform betraut ist.

„**Kunden-Inhalte**“ sind eigene Inhalte des Kunden, wie beispielsweise Texte, Prompts, PDFs, Präsentationen und Ähnliches, die der Kunde auf der Plattform hochlädt.

„**Nutzer-Account**“ ist das durch Mitarbeiter des Kunden oder andere gemäß diesem Nutzungsvertrag berechnigte Personen zu erstellendes Konto für die Nutzung der Plattform.

Der „**Nutzungsvertrag**“ über die Plattform zur Bereitstellung von digitalen Telefonassistenten setzt sich zusammen aus dem Angebot, der Feature-Matrix, der Leistungsbeschreibung sowie diesen AGB inklusive sämtlicher Verweise. Im Fall von Widersprüchen gilt folgende Reihenfolge:

1. Online-Bestellung und der dort gewählter Tarif des Kunden
2. Diese AGB
3. Feature-Matrix (Online-Tarifbeschreibung)
4. Leistungsbeschreibung Dialogine GmbH
5. Vertrag über die Auftragsverarbeitung personenbezogener Daten (AVV)

„**Partei/Parteien**“ meint Dialogine und/oder den Kunden.

„**Plattform**“ ist die unter der URL [app.hi-desk.de](https://app.hi-desk.de) (Zugriff auf das Admin-Dashboard) angebotenen Plattform zur Bereitstellung von digitalen Telefonassistenten.

„**Unternehmer**“ sind alle natürlichen oder juristischen Personen sowie rechtsfähigen Personengesellschaften, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln.

„**Vertrauliche Informationen**“ sind sämtliche Informationen und Unterlagen unabhängig von der Art ihrer Verkörperung oder Wiedergabe, einschließlich der Vertragsdokumente, die einer Partei von der anderen Partei zur Verfügung gestellt werden, und die nicht öffentlich verfügbar sind oder aus deren Inhalt sich ergibt, dass sie offensichtlich vertraulich behandelt werden sollen. Vertrauliche Informationen sind insbesondere technische, geschäftliche und sonstige Informationen, beispielsweise Informationen in Bezug auf Technologien, Forschung und Entwicklung, Produkte, Dienstleistungen, Preise von Produkten und Dienstleistungen, Kunden, Mitarbeiter, Subunternehmer, Marketing-Pläne, finanzielle Angelegenheiten.

## 2. Vertragsgegenstand und Vertragsschluss

---

- 2.1 Der Service HiDesk wird von Dialogine im Rahmen eines Software-as-a-Service (SaaS)-Modells betrieben. Dialogine stellt die serverseitige Infrastruktur, Software und Systemumgebung für den Betrieb der Plattform bereit und sorgt für deren Wartung und Weiterentwicklung. Die Kundschaft ist für die Bereitstellung und Funktionsfähigkeit ihrer eigenen Endgeräte, Internetverbindung sowie Kommunikationsinfrastruktur (z. B. Telefonanlage, Browser, Netzwerk) selbst verantwortlich.
- 2.2 Dialogine bietet die Leistungsbausteine in Leistungspaketen gemäß der dem Angebot beigefügten **Feature-Matrix (Anlage 3)** und dem Dokument **Leistungsbeschreibung (Anlage 1)** an. Dialogine stellt dem Kunden die Leistungsbausteine in dem Umfang des gewählten Leistungspakets sowie dem im Angebot vereinbarten Umfang und gegebenenfalls mit sonstigen vereinbarten Zusatzleistungen zur Verfügung.
- 2.3 Der Vertrag kommt zustande, wenn der Kunde nach Auswahl des gewünschten Leistungspakets die Geltung dieser AGB sowie der zugehörigen Anlagen akzeptiert (z. B. durch Anklicken eines Bestätigungsfeldes) und Dialogine die Bestellung bestätigt (z. B. durch Freischaltung des Accounts oder eine elektronische Auftragsbestätigung).

## 3. Leistungsumfang

---

- 3.1 Während der Vertragslaufzeit erhält die Kundschaft Zugriff auf die im jeweils gewählten Tarif enthaltenen Funktionen der Plattform zur Bereitstellung von digitalen Telefonassistenten. Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus den innerhalb der Plattform einsehbaren Funktions- und Tarifbeschreibungen in der jeweils aktuellen Fassung. Weitere Leistungen durch Dialogine sind nicht Vertragsbestandteil.
- 3.2 Dialogine stellt die Plattform, einschließlich der hierüber erbrachten Leistungen, auf Servern zur Nutzung über das Internet bereit. Die Leistung gilt als erbracht am Übergabepunkt, d. h. am Ausgang des Rechenzentrums von Dialogine zum öffentlichen Internet. Die Kundschaft ist selbst dafür verantwortlich, über einen funktionsfähigen Internetzugang und geeignete Endgeräte zu verfügen, um auf die Plattform zuzugreifen.
- 3.3 Eingehende Anrufe an die vom Kunden genutzten Rufnummern werden über angebundene Telekommunikationsanbieter an die Plattform von Dialogine übermittelt und dort durch den digitalen Telefonassistenten verarbeitet. Dialogine schuldet die technische Verarbeitung der Anrufe innerhalb der Plattform, nicht jedoch die ununterbrochene Verfügbarkeit oder Qualität der Telekommunikationsverbindung zwischen Anrufendem, Telekommunikationsanbieter und Kunde.

Störungen oder Ausfälle, die außerhalb des Einflussbereichs von Dialogine liegen, insbesondere bei Netzen oder Diensten Dritter, begründen keinen Mangel der Leistung.

## **4. Rechte und Pflichten der Parteien**

---

- 4.1 Die Kundschaft ist selbst dafür verantwortlich, die technischen Voraussetzungen für die Nutzung der Plattform sowie der telefonischen Leistungen zu schaffen und aufrechtzuerhalten. Dazu gehören insbesondere eine funktionsfähige Internetverbindung, geeignete Endgeräte und Systeme sowie für den Zugriff auf die Plattform sowie eine funktionierende Telekommunikationsinfrastruktur (z. B. Rufnummern, Weiterleitungen, Telefonanschlüsse oder angebundene Telekommunikationsdienste) bis zum jeweiligen Übergabepunkt der Leistung gemäß Ziffer 3.2 und 3.3.
- 4.2 Sollte es bei der Nutzung der Plattform zur Bereitstellung von digitalen Telefonassistenten zu Störungen kommen, wird der Kunde Dialogine hierüber unverzüglich informieren und – soweit möglich – im angemessenen Umfang bei der Feststellung der Störung und ihrer Ursachen sowie deren Beseitigung unterstützen.
- 4.3 Die Kundschaft ist dafür verantwortlich, innerhalb der Plattform die für den Betrieb der digitalen Telefonassistenten erforderlichen Einstellungen, Inhalte und Daten selbst bereitzustellen und aktuell zu halten. Sie trägt die Verantwortung für die Rechtmäßigkeit, Verarbeitung und Nutzung aller von ihr in die Plattform eingegebenen oder übermittelten Daten.
- 4.4 Die Kundschaft benennt eine verantwortliche Person für die Einrichtung und Nutzung der Plattform, die als Ansprechperson gegenüber Dialogine fungiert und berechtigt ist, alle im Zusammenhang mit der Nutzung der Plattform erforderlichen Entscheidungen zu treffen oder zu koordinieren. Die Benennung erfolgt spätestens bei der Registrierung oder Einrichtung des Nutzerkontos. Erfolgt die Registrierung durch die Kundschaft selbst, gilt der erste angelegte Nutzer-Account automatisch als verantwortliche Person, bis eine andere Person gegenüber Dialogine benannt wird.
- 4.5 Dialogine behält sich das Recht vor, einzeln angebotene Leistungen jederzeit zu erweitern, zu ergänzen oder zu verändern, sofern dies zu einer Verbesserung der Leistung für den Kunden führt oder keine wesentliche Leistungsbeeinträchtigung beinhaltet.

## **5. Besondere Bestimmungen für webbasierte Leistungen (Plattform und über die Plattform erbrachte Leistungen)**

---

### **5.1 Nutzungsberechtigung und Nutzungsvoraussetzungen**

- 5.1.1 Zur Nutzung ist ein Kunden-Account erforderlich. Der Kunde benennt eine Admin-Person (Name, berufliche E-Mail) und sorgt für die sichere Verwaltung der Zugänge. Die Anmeldung erfolgt passwortlos über einen Magic Link, der an die hinterlegte E-Mail-Adresse gesendet wird. Die angegebenen Daten müssen korrekt, aktuell und vollständig sein. Alternativ kann Dialogine auf Wunsch des Kunden den Account anlegen. In diesem Fall ist der Kunde verpflichtet, die Zugangsdaten nach Erhalt zu prüfen und die Verantwortlichkeit intern eindeutig festzulegen. Im Zusammenhang mit der Nutzung der Plattform versendet Dialogine gelegentlich produkt- oder leistungsbezogene Informationen (z. B. Funktionsupdates oder sicherheitsrelevante Hinweise) an die im Kunden-Account hinterlegte E-Mail-Adresse. Der Kunde kann dem Versand solcher Mitteilungen jederzeit widersprechen. Hinweise zum Widerspruch finden sich in jeder E-Mail sowie in der Datenschutzerklärung.

- 5.1.2 Neben dem Kunden dürfen nur von ihm autorisierte Personen die Plattform im Rahmen dieses Nutzungsvertrags verwenden. Für jeden Nutzer ist ein individueller Zugang erforderlich. Nutzer-Accounts sind personenbezogen und nicht übertragbar.
- 5.1.3 Der Kunde ist verpflichtet, seine Zugangsdaten geheim zu halten und Dritten keinen Zugang zu ermöglichen. Bei Verdacht auf Missbrauch hat der Kunde Dialogine unverzüglich zu informieren. Dialogine ist berechtigt, aus Sicherheitsgründen Registrierungen mit privaten Freemail-Adressen (z. B. gmx.de, web.de, gmail.com) abzulehnen.
- 5.1.4 Die Nutzung der Plattform sowie der bereitgestellten Leistungen ist Wettbewerbern und sonstigen Unternehmen, die Produkte oder Dienstleistungen anbieten, die ganz oder teilweise im Wettbewerb zu den Angeboten des Plattformbetreibers stehen, untersagt. Dies gilt insbesondere für das Anlegen von Nutzerkonten, das Abrufen oder Auswerten von Inhalten der Plattform, sowie die Nutzung der Plattform zu Analyse- oder sonstigen Zwecken der Marktbeobachtung. Dialogine ist berechtigt, entsprechende Nutzerkonten zu sperren oder zu löschen.
- 5.1.5 Dem Kunden obliegt außerdem die Überwachung seines Personals und insbesondere der Nutzer. Er ist verpflichtet, diese zu verpflichten, ihrerseits die für sie geltenden Bestimmungen des Nutzungsvertrags einzuhalten. Die Nutzung der Plattform darf ausschließlich zu eigenen betrieblichen Zwecken des Kunden und innerhalb des vereinbarten Nutzungsumfangs erfolgen.

## **5.2 Rechte und Pflichten bei der Nutzung**

- 5.2.1 Im Falle eines begründeten Verdachts, dass Zugangsdaten unbefugten Dritten bekannt wurden, ist Dialogine aus Sicherheitsgründen berechtigt, aber nicht verpflichtet, nach freiem Ermessen die Zugangsdaten des Kunden oder des betreffenden Nutzers ohne vorherige Ankündigung selbständig zu ändern bzw. die Nutzung des Kunden- oder Nutzer-Accounts vorübergehend zu sperren. Dialogine informiert den Kunden und/oder Nutzer hierüber unverzüglich und teilt innerhalb angemessener Frist neue Zugangsdaten mit. Der Kunde und/oder Nutzer hat keinen Anspruch darauf, dass die ursprünglichen Zugangsdaten wiederhergestellt werden. Im Falle der Anmeldung via Single-Sign-On wird lediglich der Zugang via dieses Single-Sign-On mit den bisherigen Zugangsdaten gesperrt und der Kunde und/oder Nutzer kann sich nur noch über die neuen Zugangsdaten anmelden. Diese neuen Zugangsdaten können wiederum in einen Single-Sign-On integriert werden.
- 5.2.2 Der Kunde ist berechtigt, im Rahmen der technischen Möglichkeiten und im angebotenen Speicherumfang der Plattform, eigene Kunden-Inhalte auf die Plattform zu laden. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass Kunden-Inhalte im Einklang mit den geltenden rechtlichen Regelungen stehen und insbesondere keine Rechte Dritter verletzen. Die Nutzung dieser Kunden-Inhalte steht ausschließlich Nutzern des Kunden zur Verfügung. Nach Ablauf des Nutzungsvertrages wird Dialogine die Kunden-Inhalte von der Plattform löschen. Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, die entsprechenden Kunden-Inhalte vor Vertragsende zu sichern.
- 5.2.3 Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass keine rechts-, sitten- oder wettbewerbswidrigen Inhalte über die Plattform verarbeitet oder Dritten zugänglich gemacht werden. Insbesondere untersagt sind:
- beleidigende, diskriminierende, pornographische, jugendgefährdende oder sonst rechtswidrige Inhalte,
  - die Verbreitung von Spam oder Schadsoftware,
  - Inhalte auf der Plattform zu veröffentlichen oder zur Verfügung zu stellen, die gegen Jugendschutzgesetze oder Strafgesetze verstoßen;
  - die Beeinträchtigung der Funktionsfähigkeit der Plattform (z. B. durch DoS-Angriffe oder automatisiertes Scraping)
  - die Verletzung von Urheber-, Marken- oder Persönlichkeitsrechten Dritter,
  - rechtswidrige Strukturvertriebe, wie beispielsweise Schneeballsysteme, auf der Plattform oder in den Leistungsbausteinen zu betreiben;

- Viren oder anderen bösartigen Code hochzuladen;
- auf andere Nutzer-Accounts zuzugreifen;
- gesetzlich geschützte Inhalte zu verwenden, ohne dazu berechtigt zu sein;
- Daten anderer Nutzer zu erheben, zu nutzen oder zu verarbeiten, ohne dazu berechtigt zu sein.

5.2.4 Dialogine ist berechtigt, Inhalte, die gegen Ziffer 5.2.4 verstoßen, unwiederbringlich zu löschen. Der Kunde und Nutzer haben insoweit keinen Anspruch auf Wiedereinstellung bereits gelöschter Inhalte.

5.2.5 Verstößt der Kunde oder ein Nutzer gegen diese Pflichten, ist Dialogine berechtigt, betroffene Inhalte zu löschen, Zugänge vorübergehend zu sperren oder den Vertrag aus wichtigem Grund zu kündigen. Diese Sanktionen kann Dialogine ohne vorherige Ankündigung und ohne Rücksprache mit dem Kunden auch gegen dessen ausdrücklichen Willen bzw. gegen den Willen des Kunden oder Nutzers verhängen. Dialogine wird den Kunden und den Nutzer über die entsprechenden Sanktionen per E-Mail informieren.

### **5.3 Telefonie, Aufzeichnungen und rechtliche Hinweise**

5.3.1 Die Plattform ist kein Notrufdienst und nicht für Notfallkommunikation geeignet.

5.3.2 Dialogine stellt eine Standard-Ansage bereit, die Anrufende darüber informiert, dass sie mit einem KI-basierten Telefonassistenten sprechen.

5.3.3 Die Funktion zur Aufzeichnung und Transkription von Anrufen ist optional und standardmäßig deaktiviert. Aktiviert der Kunde diese Funktion, bestätigt er ausdrücklich, dass er über die erforderlichen Rechtsgrundlagen und Einwilligungen der Anrufenden verfügt und die gesetzlichen Informationspflichten (insbesondere § 201 StGB – Verletzung der Vertraulichkeit des Wortes) erfüllt. Dialogine stellt technische Mittel (z. B. Voransagen) bereit, ohne Rechtsberatung zu erbringen.

5.3.4 Rufnummernbereitstellung, Terminierung und Übertragung von Gesprächen erfolgen über Sub-Dienstleister (Telekommunikationsanbieter). Es gelten deren technischen Bedingungen; Dialogine ist berechtigt, geeignete Sub-Dienstleister einzusetzen.

5.3.5 Soweit die Plattform Terminbuchungen, Terminbestätigungen oder Termin-erinnerungen vornimmt, oder sonstige Benachrichtigungen an Dritte auslöst, unmittelbar oder über angebundene Drittsysteme (z. B. Google Calendar, cal.com, Calendly, Microsoft Outlook), ist der Kunde allein dafür verantwortlich, dass hierfür die erforderliche rechtliche Grundlage besteht, insbesondere eine wirksame und dokumentierte Einwilligung gemäß der DSGVO. Der Kunde trägt die volle Darlegungs- und Beweislast.

5.3.6 Soweit die Kundschaft die Plattform für ausgehende Kommunikation (Outbound) nutzt, insbesondere für Anrufe, SMS, E-Mails oder sonstige Nachrichten an Dritte, ist der Kunde allein dafür verantwortlich sicherzustellen, dass die jeweilige Kontaktaufnahme im Einklang mit den geltenden gesetzlichen Bestimmungen erfolgt. Die Kundschaft stellt sicher, dass für jede ausgehende Kontaktaufnahme die erforderliche Einwilligung oder eine sonstige Rechtsgrundlage vorliegt, und stellt Dialogine von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die aus einer unzulässigen Outbound-Kommunikation resultieren.

### **5.4 Kunden-Inhalte und Datenspeicherung**

5.4.1 Eigene Inhalte (Texte, Prompts, Dokumente etc.) bleiben Eigentum des Kunden. Der Kunde räumt Dialogine für die Vertragsdauer ein einfaches, nicht-übertragbares Nutzungsrecht ein, soweit dies zur Erbringung der vereinbarten Leistungen erforderlich ist. Der Kunde ist selbst für die Sicherung seiner Daten verantwortlich.

5.4.2 Personenbezogene Daten des Kunden werden gemäß § 147 Abs. 1 AO zur Erfüllung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten bis zu zehn Jahre gespeichert. Darüber hinaus erfolgt eine Speicherung zur Erfüllung vertraglicher oder rechtlicher Pflichten sowie zur internen Dokumentation und

Produktentwicklung für bis zu zehn Jahre nach Auftragsende. Kommt kein Vertrag zustande, werden personenbezogene Daten zur Dokumentation der Geschäftsbeziehung bis zu zwölf Monate aufbewahrt.

- 5.4.3 Sämtliche personenbezogenen Daten unterliegen der gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht und den geltenden Datenschutzvorschriften. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt ausschließlich:
- an wirtschaftstypische Empfänger (z. B. Banken, Steuerberater, Rechtsanwälte) zur Vertragserfüllung,
  - auf gesetzlicher Grundlage oder
  - in Abstimmung mit dem Kunden.

Die Verarbeitung personenbezogener Daten durch Dialogine erfolgt grundsätzlich innerhalb der Europäischen Union. Eine Verarbeitung oder Übermittlung in Drittstaaten erfolgt nur, sofern sie zur Erfüllung des Vertrags oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen auf Antrag des Kunden erforderlich ist (Art. 49 Abs. 1 lit. b DSGVO), oder nach vorheriger Unterrichtung über mögliche Risiken und ausdrücklicher Einwilligung des Kunden gemäß Art. 49 Abs. 1 lit. a DSGVO.

## **5.5 Verfügbarkeit und Wartung**

Dialogine bemüht sich um eine durchschnittliche Verfügbarkeit von 99 % im Jahresmittel. Geplante Wartungsarbeiten werden – soweit möglich – vorab angekündigt. Ereignisse höherer Gewalt oder technische Störungen außerhalb des Einflussbereichs von Dialogine bleiben hiervon unberührt.

## **5.6 Zulässige Nutzung, Haftung für KI-Inhalte und Verantwortung für sensible Daten**

- 5.6.1 Die Nutzung der Plattform sowie aller darüber bereitgestellten KI-Funktionen ist ausschließlich zu Zwecken gestattet, die im Rahmen der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit des Kunden erfolgen und mit den geltenden gesetzlichen Bestimmungen vereinbar sind. Unzulässig ist insbesondere jede Nutzung zu rechtswidrigen, diskriminierenden, irreführenden, beleidigenden oder ethisch bedenklichen Zwecken.
- 5.6.2 Der Kunde ist für sämtliche Inhalte, die durch seine Nutzung der Plattform – einschließlich der durch ihn konfigurierten oder eingesetzten KI-Instanzen – erzeugt, verbreitet oder verarbeitet werden, allein verantwortlich. Der Kunde stellt sicher, dass diese Inhalte keine Rechte Dritter verletzen, keine gesetzlichen Bestimmungen missachten und keine irreführenden oder unzulässigen Aussagen enthalten. Der Kunde stellt Dialogine von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die aus einer rechtswidrigen oder missbräuchlichen Nutzung der Plattform oder der durch die KI erzeugten Inhalte resultieren.
- 5.6.3 Dem Kunden ist bewusst, dass bei der Nutzung der Plattform vertrauliche oder personenbezogene Informationen verarbeitet, werden können. Der Kunde verpflichtet sich, bei sensiblen oder sicherheitsrelevanten Prozessen geeignete technische und organisatorische Schutzmaßnahmen zu treffen (z. B. Sicherheitsabfragen, Mehrfachauthentifizierungen, Zugriffsbeschränkungen). Der Kunde darf keine Daten in die Plattform eingeben oder übermitteln, deren Verarbeitung durch Dialogine oder die eingesetzten Subdienstleister nach geltendem Datenschutzrecht unzulässig wäre.

## **6. Vertragslaufzeit und Kündigung**

---

- 6.1 Der Nutzungsvertrag beginnt mit der Annahme des Angebots durch den Kunden und der anschließenden Registrierung auf der Plattform.
- 6.2 Die Vertragslaufzeit beträgt einen Monat und verlängert sich automatisch um jeweils einen weiteren Monat, sofern der Vertrag nicht mit einer Frist von 30 Tagen zum Monatsende in Textform oder in der Plattform gekündigt wird.
- 6.2.1 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor bei

- Zahlungsverzug von mehr als 14 Tagen,
  - erheblicher oder wiederholter Verletzung der Pflichten aus Ziffer 5.
- 6.3 Jede Kündigung bedarf der Textform.
- 6.4 Nach Vertragsende wird der Zugang des Kunden zur Plattform gesperrt; Datenlöschung erfolgt nach Ziffer 5.4.2.

## **7. Vergütung und Zahlungsbedingungen**

---

- 7.1 Der Kunde zahlt für die Nutzung der Plattform die im Online-Angebot und der Feature-Matrix festgelegte monatliche Grundvergütung sowie ggf. anfallende verbrauchsabhängige Entgelte (z. B. für Gesprächsminuten) gemäß der jeweils gültigen Preisliste.
- 7.2 Dialogine kann Entgelte für zukünftige Abrechnungszeiträume anpassen. Preisänderungen werden mindestens 30 Tage vor Wirksamkeit in Textform und über die Plattform mitgeteilt. Der Kunde kann in diesem Fall bis zum Wirksamwerden der Änderung zum Ende des laufenden Abrechnungsmonats kündigen.
- 7.3 Die monatliche Grundvergütung ist mit Beginn des jeweiligen Abrechnungszeitraums im Voraus fällig. Verbrauchsabhängige Entgelte werden, sofern nicht anders vereinbart, am Ende des jeweiligen Abrechnungsmonats oder im Folgemonat abgerechnet und fällig. Die Zahlung erfolgt über die auf der Plattform angebotenen Zahlungsmethoden (z. B. Kreditkarte, SEPA-Lastschrift). Die Belastung des gewählten Zahlungsmittels erfolgt automatisch. Der Kunde erhält Rechnungen ausschließlich in elektronischer Form (per E-Mail oder Download im Kunden-Account).
- 7.4 Sämtliche Beträge verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden Umsatzsteuer.

## **8. Gewährleistung**

---

- 8.1 Für die Nutzung der Plattform gelten die gesetzlichen Vorschriften des Mietrechts (§§ 535 ff. BGB).
- 8.2 Ein Mangel liegt vor, wenn die vereinbarte Funktionalität der Plattform erheblich eingeschränkt ist.
- 8.3 Der Kunde hat auftretende Mängel unverzüglich in Textform anzuzeigen und Dialogine bei der Mängelbeseitigung im zumutbaren Umfang zu unterstützen.
- 8.4 Ansprüche bestehen nicht bei Störungen, die außerhalb des Einflussbereichs von Dialogine liegen (z. B. Internet- oder Carrier-Ausfälle, fehlerhafte Kundensysteme).

## **9. Haftung, Haftungsbegrenzung**

---

- 9.1 Dialogine haftet unbeschränkt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer Pflichtverletzung von Dialogine, eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von Dialogine beruhen sowie für Schäden, die durch Fehlen einer von Dialogine garantierten Beschaffenheit hervorgerufen werden, oder bei arglistigem Verhalten von Dialogine. Dialogine haftet weiter unbeschränkt für Schäden, die durch Dialogine oder einen gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen von Dialogine vorsätzlich oder durch grobe Fahrlässigkeit verursacht wurden.
- 9.2 Dialogine haftet nicht im Falle einfacher Fahrlässigkeit seiner Organe, gesetzlichen Vertreter, Angestellten oder sonstigen Erfüllungsgehilfen, soweit es sich nicht um eine Verletzung vertragswesentlicher Pflichten handelt. Vertragswesentlich sind die Verpflichtung zur rechtzeitigen Bereitstellung der Services, deren Freiheit von Mängeln, die ihre Funktionsfähigkeit oder Gebrauchstauglichkeit mehr als nur unerheblich

beeinträchtigen, sowie etwaige Beratungs-, Schutz- und Obhutspflichten, die dem Kunden die vertragsgemäße Verwendung der Services ermöglichen sollen oder den Schutz von Leib oder Leben von Personal des Kunden oder den Schutz von dessen Eigentum vor erheblichen Schäden bezwecken. Im Falle einer leicht fahrlässig verursachten Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet Dialogine außer in den Fällen der Ziffer 9.1 der Höhe nach begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden.

- 9.3 Für Datenverluste haftet Dialogine nur, soweit der Schaden nicht durch eine zumutbare Datensicherung des Kunden hätte vermieden werden können.
- 9.4 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.
- 9.5 Im Übrigen ist eine Haftung von Dialogine ausgeschlossen. Insbesondere haftet Dialogine nicht im Fall von Höherer Gewalt.
- 9.6 Die Verjährungsfrist für Schadensersatzansprüche des Kunden gegen Dialogine beträgt ein (1) Jahr, außer in den Fällen der Ziffern 9.1 und 9.4.

## **10. Vertraulichkeit**

---

- 10.1 Die Parteien haben alle Vertraulichen Informationen, die eine Partei der anderen Partei unter dem Nutzungsvertrag mitteilt oder von der anderen Partei erhält, vertraulich zu behandeln und ausschließlich zum Zweck der Leistungserbringung zu benutzen.
- 10.2 Die Parteien werden Vertrauliche Informationen vor unbefugtem Zugriff schützen und mit der gleichen Sorgfalt behandeln, die sie bei ihren eigenen, gleichermaßen Vertraulichen Informationen anwenden, mindestens jedoch mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns.
- 10.3 Die vorstehenden Vertraulichkeitsverpflichtungen gelten nicht für Informationen, die
  - 10.3.1 der empfangenden Partei bekannt waren, bevor sie sie von der anderen Partei unter dem Nutzungsvertrag erhalten hat, oder
    - a. die empfangende Partei ohne Rückgriff auf vertrauliche Informationen der anderen Partei selbständig entwickelt hat oder
    - b. die empfangende Partei von einem Dritten erlangt hat, der in Bezug auf die Nutzung und Weitergabe dieser Informationen nicht an Beschränkungen gebunden ist, oder
    - c. ohne Verschulden oder Zutun der empfangenden Partei allgemein bekannt sind oder werden oder
    - d. die eine Partei gegenüber der empfangenden Partei durch schriftliche Erklärung von der Vertraulichkeit ausgenommen hat.
- 10.4 Zum Schutz von Vertraulichen Informationen werden den Umständen nach angemessene technische und organisatorische Maßnahmen ergriffen. Hierzu zählen bei Dialogine insbesondere die physische Zugangsbeschränkung zu den Räumlichkeiten inklusive Videoüberwachung, die Beschränkung der Zugriffsrechte auf kundenspezifische Notizen, Vermerke etc. nur für einzelne Mitarbeiter und nur, falls diese davon für die Leistungserbringung Kenntnis erlangen müssen (Need-to-know-Prinzip), und eine umfassende Vertraulichkeitsvereinbarung, die von allen Mitarbeitern von Dialogine unterzeichnet wird.
- 10.5 Die Verpflichtungen nach Ziffer 10.1 gelten für fünf (5) Jahre über das Ende des jeweiligen Nutzungsvertrags über die Plattformnutzung hinaus.

## **11. Datenschutz**

---

- 11.1 Soweit die Kundschaft im Rahmen der Nutzung der Plattform personenbezogene Daten verarbeitet, ist sie verpflichtet, die anwendbaren datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere die DSGVO,

einzuhalten. Dialogine verarbeitet personenbezogene Daten der Kundschaft ausschließlich im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben und der bei Vertragsschluss geschlossenen Auftragsverarbeitungsvereinbarung (AVV), die als Anlage Bestandteil dieses Vertrags ist. Soweit die Kundschaft besondere Verarbeitungen durch Dialogine wünscht, stellt sie sicher, dass sie zur Verarbeitung der betreffenden personenbezogenen Daten berechtigt ist. Einzelheiten zur Verarbeitung personenbezogener Daten, die Dialogine als Verantwortlicher vornimmt, sind in der Datenschutzerklärung unter [www.hi-desk.de/de/privacy/](http://www.hi-desk.de/de/privacy/) beschrieben.

- 11.2 Sub-Auftragsverarbeiter für Telekommunikation, Hosting, Infrastruktur und LLM wird in einer aktuellen Liste in der AVV geführt.
- 11.3 Dialogine verarbeitet personenbezogene Daten des Kunden, insbesondere Anruf-, Verbindungs-, Transkriptions- und Nutzungsdaten, ausschließlich zur Bereitstellung, Abrechnung und Sicherung der Plattform.

## **12. Allgemeines**

---

- 12.1 Erfüllungsort ist der Sitz von Dialogine.
- 12.2 Gerichtsstand für alle Streitigkeiten ist der Sitz von Dialogine; Dialogine kann den Kunden auch an dessen Sitz verklagen.
- 12.3 Das Vertragsverhältnis unterliegt allein dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenverkauf vom 11.4.1980 (UN-Kaufrecht).
- 12.4 Dialogine ist berechtigt, den Kunden als Referenzkunden zu nennen. Der Kunde gewährt Dialogine das unentgeltliche, räumlich und inhaltlich unbeschränkte, zeitlich auf die Dauer des Kundenverhältnisses begrenzte Recht an der Verwendung von Logo und Namen des Kunden in elektronischer, gedruckter oder sonstiger Form zu internen oder externen Marketingaktivitäten, z.B. im Internet, in Broschüren, Angeboten, Präsentationen oder Pressemitteilungen.
- 12.5 Dialogine darf Leistungen und diese AGB anpassen, soweit dies erforderlich ist, um unvorhersehbare Änderungen (z. B. Rechtslage, behördliche Anordnungen, Sicherheitsanforderungen) abzubilden, ohne Hauptleistungspflichten einzuschränken.
- 12.6 In anderen Fällen als der Ziffer 12.5 teilt Dialogine dem Kunden vorab die Änderungen der AGB mit. Soweit der Kunde deren Geltung nicht innerhalb von 30 Tagen nach Mitteilung widerspricht, gelten die Änderungen mit Wirkung für die Zukunft als angenommen. Widerspricht der Kunde den Änderungen, wird das Vertragsverhältnis in der bisherigen Form fortgesetzt. Auf die Wirkung des Schweigens wird Dialogine in der Mitteilung hinweisen.
- 12.7 Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Textform, soweit nicht Ziffer 12.5 oder 12.6 etwas anderes vorsehen.
- 12.8 Sollten einzelne Bestimmungen des Nutzungsvertrags unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen des Nutzungsvertrags hiervon nicht berührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung tritt eine Regelung, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung so nahe wie möglich kommt. Gleiches gilt für den Fall, dass die Parteien nachträglich feststellen, dass der Nutzungsvertrag lückenhaft ist.



# HiDesk

**Dialogine GmbH** | Weyertal 109 | 50931 Köln | Geschäftsführer: Florestan Peters, Jeremy Meidinger | HiDesk | E-Mail: info@hi-desk.de | Web: [www.hi-desk.de](http://www.hi-desk.de) | Amtsgericht Köln HRB 125527 | USt-IdNr: DE459155272 | **Besucheradresse:**  
Weyertal 109 | 50931 Köln | Tel: +49 (0) 151 2969 3927