

# **SmartBots4You.multimedia.at - AGB und Datenschutz**

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen für Endkunden**

### **1. Gegenstand des Vertrages**

1.1 Der Dienstleister verpflichtet sich, dem Kunden AI Chatbot-Dienste gemäß den in diesem Vertrag festgelegten Bedingungen bereitzustellen. Diese Dienste umfassen die Entwicklung, Implementierung und Wartung eines AI Chatbots für den Kunden.

1.2 Der AI Chatbot wird so programmiert, dass er keine persönlichen Daten der Benutzer erhebt. Der Schutz der Privatsphäre und die Einhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen haben höchste Priorität.

### **2. Leistungsumfang**

2.1 Der Dienstleister stellt dem Kunden einen funktionsfähigen AI Chatbot sowie ein Script zur Implementierung von Chatbots und intelligenten persönlichen Assistenten (IPA) zur Verfügung. Dieser Service ist darauf ausgerichtet, den Kunden bei der Automatisierung von Kundenanfragen und der Steigerung der Kundenzufriedenheit zu unterstützen.

2.2 Der AI Chatbot oder IPA wird auf der Website des Kunden implementiert. Er ermöglicht die Eingabe von Anfragen in Textform und dient als eine der Schnittstellen zwischen dem Unternehmen und seinen Kunden.

2.3 Die Software generiert aus einer vom Kunden bereitgestellten Datenbank Antworten. Diese können in Text ausgegeben werden. Die Datenbank wird durch den Inhalt der Webseite des Unternehmens und/oder Material in Form von Textdateien, Doc Dateien oder PDF Dateien befüllt.

2.4 Das Setup und die Einrichtung des Chatbots werden innerhalb von sieben Tagen nach Erhalt der notwendigen Trainingsdaten abgeschlossen. Der Dienstleister wird regelmäßige Updates und Wartungsarbeiten durchführen, um die Effizienz und Genauigkeit des Chatbots zu gewährleisten. Eine Optimierung der Chatverläufe wird in den ersten sieben Tagen gemeinsam mit dem Kunden erarbeitet. Jede weitere Optimierung bedarf einer separaten Vereinbarung mit dem Kunden und gilt als entgeltliche und separat zu vereinbarende Zusatzleistung. Diese kann wöchentlich oder monatlich stattfinden.

2.5 Der Dienstleister gewährleistet, dass der AI Chatbot keine persönlichen Daten der Benutzer erhebt oder speichert. Alle Daten, die für den Betrieb des Chatbots verwendet werden, werden sicher und gemäß den geltenden Datenschutzgesetzen gespeichert.

2.6 Die Protokollierung der Chatverläufe kann täglich, wöchentlich oder monatlich erfolgen, je nach den mit dem Kunden vereinbarten Zusatzpaketen.

### **3. Vertragsdauer und Kündigung**

3.1 Der Vertrag beginnt mit Zahlungseingang und hat eine Laufzeit von zwölf Monaten. Der Vertrag verlängert sich automatisch um weitere zwölf Monate, sofern er nicht von einer der Parteien mit einer Frist von einem Monat zum Ende der Laufzeit gekündigt wird.

3.2 Im Falle einer Kündigung sind beide Parteien verpflichtet, alle vertraulichen Informationen, die im Rahmen dieses Vertrages ausgetauscht wurden, vertraulich zu behandeln und nicht an Dritte weiterzugeben.

### **4. Zahlungsbedingungen**

4.1 Die Kosten für die Bereitstellung beinhalten ein einmaliges Set-Up und eine monatliche

Nutzungsgebühr laut Angebot, und eventuell zusätzlich vereinbarten Produkten laut Angebot. Technische Updates werden automatisch und kostenlos vom Dienstleister während der Vertragslaufzeit vorgenommen.

4.2 Der Kunde verpflichtet sich, dem Dienstleister den im Voraus vereinbarten Betrag für die Bereitstellung der AI Chatbot-Dienste zu zahlen. Die Zahlung erfolgt gemäß den im Vertrag festgelegten Zahlungsbedingungen.

4.3 Soweit nicht anders angegeben, versteht sich das Honorar zuzüglich gesetzlicher USt. Bei verspäteten Zahlungen behält sich der Dienstleister das Recht vor, den Service bis zur Begleichung der ausstehenden Beträge auszusetzen.

4.4 Die Zahlungen erfolgen mit unserem Zahlungsanbieter Copecart, dessen AGB finden Sie unter: <https://copecart.com/agb>

## **5. Datenschutz und Haftung**

5.1 Beide Parteien verpflichten sich, die geltenden Datenschutzgesetze und -bestimmungen in Österreich einzuhalten. Der Schutz der Daten der Endbenutzer hat höchste Priorität, und beide Parteien werden alle notwendigen Maßnahmen ergreifen, um diesen Schutz zu gewährleisten.

5.2 Es wird nicht für die Richtigkeit übermittelter Daten haftet. Dies gilt insbesondere, wenn die vom Kunden in die Datenbank eingespielten Daten unrichtig sind. 5.3 Die Haftung bei einer Chatbot- oder IPA-Lösung ist ausgeschlossen, wenn die Software die vom Kunden zur Verfügung gestellten Daten fehlerhaft verknüpft oder zusammensetzt.

5.4 Der Kunde ist nicht berechtigt, diese Software Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zur Verfügung zu stellen. Eine Weitervermietung der Software wird dem Kunden ausdrücklich nicht gestattet.

5.5 Wenn Sie per Formular auf der Website oder per E-Mail Kontakt mit uns aufnehmen, werden Ihre angegebenen Daten zwecks Bearbeitung der Anfrage und für den Fall von nachfolgender Kommunikation für die Dauer unserer Geschäftsbeziehung bei uns gespeichert. Ihre Daten werden selbstverständlich vertraulich behandelt und nicht an Dritte weitergegeben. Sie können jederzeit die Löschung Ihrer Kontaktdaten bei uns anfordern.

5.6 Hinweis zur Datenweitergabe in die USA und sonstige Drittstaaten. Bei Bedarf verwenden wir unter anderem Tools von Unternehmen mit Sitz in den USA oder sonstigen datenschutzrechtlich nicht sicheren Drittstaaten. Wenn diese Tools aktiv sind, können Ihre personenbezogenen Daten in diese Drittstaaten übertragen und dort verarbeitet werden. Wir weisen darauf hin, dass in diesen Ländern kein mit der EU vergleichbares

Datenschutzniveau garantiert werden kann. Beispielsweise sind US-Unternehmen dazu verpflichtet, personenbezogene Daten an Sicherheitsbehörden herauszugeben, ohne dass Sie als Betroffener hiergegen gerichtlich vorgehen könnten. Es kann daher nicht ausgeschlossen werden, dass US-Behörden Ihre auf US-Servern befindlichen Daten zu Überwachungszwecken verarbeiten, auswerten und dauerhaft speichern. Wir haben auf diese Verarbeitungstätigkeiten keinen Einfluss.

Im Falle einer ausdrücklichen Einwilligung in die Übertragung personenbezogener Daten in Drittstaaten erfolgt die Datenverarbeitung außerdem auf Grundlage von Art. 49 Abs. 1 lit. a DSGVO. Sofern Sie in die Speicherung von Cookies oder in den Zugriff auf Informationen in Ihr Endgerät (z. B. via Device-Fingerprinting) eingewilligt haben, erfolgt die Datenverarbeitung zusätzlich auf Grundlage von § 25 Abs. 1 TTDSG. Die Einwilligung ist jederzeit widerrufbar. Sind Ihre Daten zur Vertragserfüllung oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen erforderlich, verarbeiten wir Ihre Daten auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO. Des Weiteren verarbeiten wir Ihre Daten, sofern diese zur

Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung erforderlich sind auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO. Die Datenverarbeitung kann ferner auf Grundlage unseres berechtigten Interesses nach Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO erfolgen. Über die jeweils im Einzelfall einschlägigen Rechtsgrundlagen wird in den folgenden Absätzen dieser Datenschutzerklärung informiert.

#### 5.7 Analyse-Tools und Tools von Drittanbietern

Beim Besuch dieser Website kann Ihr Surf-Verhalten statistisch ausgewertet werden. Das geschieht vor allem mit sogenannten Analyseprogrammen.

5.8 Die Antworten aus dem Chatbot werden automatisch von einem KI-System generiert und dienen nur zu Informationszwecken. Die Richtigkeit, Vollständigkeit oder Aktualität der bereitgestellten Informationen kann nicht garantiert werden. Ebenso kann keine Verantwortung oder Haftung für die Nutzung oder Auslegung dieser Inhalte übernommen werden.

### **6. Sonstige Bestimmungen**

6.1 E-Mails, die außerhalb der Bürozeiten eingehen, werden gesammelt, jedoch kann eine Bearbeitung nur bis zum darauffolgenden Arbeitstag garantiert werden.

6.2 Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform.

6.3 Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt die Gültigkeit des Vertrages im Übrigen unberührt.

6.4 Ausfallsklausel: Der Dienstleister haftet nicht für Schäden oder Verluste, die dem Kunden aufgrund von Betriebsunterbrechungen, technischen Störungen, Ausfällen oder sonstigen Unterbrechungen der Dienstleistung entstehen. Der Dienstleister ist jedoch bestrebt, solche Ausfälle so schnell wie möglich zu beheben und den Dienst wiederherzustellen.

6.5 Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass laut Fernabsatz- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG), Österreich) bei Geschäften zwischen Unternehmern kein Rücktrittsrecht besteht.

#### 7. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Es gilt österreichisches Recht. Alleiniger Gerichtsstand für alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung ist unser Sitz.

Stand 3 Nov. 2023