

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Version 2026-09-30 · Stand 30. September 2026

Allgemeine Geschäftsbedingungen der ChatSuite GmbH für die Nutzung der ChatSuite-Plattform (nachfolgend „AGB“ genannt).

§ 1 Geltungsbereich, Vertragspartner und Begriffe

- (1) Diese AGB gelten für alle Verträge über die Nutzung der ChatSuite-Plattform zwischen der ChatSuite GmbH, Technologiepark 12, 33100 Paderborn (nachfolgend „Anbieter“) und ihren Kunden.
- (2) Kunde ist das Unternehmen, das die Nutzung der Plattform bestellt. Nutzer sind die Personen, die der Kunde in seinem Team (Arbeitsbereich) auf der Plattform freischaltet, etwa seine Mitarbeitenden. Der Kunde sorgt dafür, dass seine Nutzer diese AGB einhalten.
- (3) Das Angebot richtet sich ausschließlich an Unternehmer im Sinne des § 14 BGB, juristische Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtliche Sondervermögen. Verträge mit Verbrauchern werden nicht geschlossen.
- (4) Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als der Anbieter ihrer Geltung ausdrücklich in Textform zugestimmt hat.

§ 2 Vertragsgegenstand und Leistungen

- (1) Der Anbieter stellt dem Kunden eine cloudbasierte Software (Software as a Service, SaaS) zur Verfügung, mit der der Kunde seine Kommunikation in WhatsApp-Gruppen und WhatsApp-Einzelchats über von ihm eingebrachte WhatsApp-Konten verwalten kann (nachfolgend „ChatSuite“ oder „Plattform“).
- (2) Die Anbindung an WhatsApp erfolgt über eine WhatsApp-Web-Sitzung (verknüpftes Gerät) der jeweiligen Rufnummer des Kunden. Die offizielle WhatsApp Business Platform (Cloud API) von Meta wird nicht genutzt. Die Anbindung beruht nicht auf einer Vereinbarung zwischen dem Anbieter und dem Betreiber von WhatsApp (nachfolgend „WhatsApp“). Es gelten die besonderen Bedingungen nach § 6.
- (3) Die Plattform umfasst je nach gewähltem Tarif insbesondere folgende Funktionen:
 - Verwaltung von WhatsApp-Gruppen und WhatsApp-Einzelchats einschließlich der Zuordnung zu Kunden
 - Erfassung von Kundenanfragen als Tickets und deren Bearbeitung im Team
 - KI-Funktionen, insbesondere Antwortvorschläge und, soweit der Kunde sie aktiviert, automatische Antworten (§ 7)
 - Wissensdatenbank, auch mit hochgeladenen Dokumenten
 - Broadcasts, Automationen und Datenerhebungen per Chat
 - Team- und Rechteverwaltung sowie Auswertungen
 - Schnittstellen (API, Webhooks) und Anbindungen an Dienste Dritter

Der genaue Funktionsumfang ergibt sich aus der Preis- und Leistungsübersicht des gewählten Tarifs (§ 3).

(4) Der Anbieter darf die Leistungen ändern, soweit dies aus technischen Gründen, wegen geänderter rechtlicher Anforderungen, aus Sicherheitsgründen oder wegen Änderungen durch WhatsApp oder die KI-Anbieter erforderlich und für den Kunden zumutbar ist. Erweiterungen, die den Leistungsumfang nicht einschränken, sind jederzeit zulässig. Entfernt der Anbieter eine wesentliche Funktion des gebuchten Tarifs, kündigt er dies mindestens sechs Wochen vorher in Textform an; der Kunde kann den Vertrag in diesem Fall mit Wirkung zum Wegfall der Funktion kündigen. Kann der Anbieter die Frist aus zwingenden rechtlichen Gründen oder aus Sicherheitsgründen nicht einhalten, informiert er den Kunden unverzüglich. Einschränkungen der WhatsApp-Funktionen durch WhatsApp richten sich nach § 6.

(5) Der Anbieter strebt eine Verfügbarkeit der Plattform von 97 % im Jahresmittel an. Die Verfügbarkeit bezieht sich ausschließlich auf die Plattform ChatSuite selbst, nicht auf die WhatsApp-Anbindung oder Dienste Dritter. Nicht als Ausfallzeiten gelten angekündigte Wartungsarbeiten, Störungen, Einschränkungen oder Sperrungen durch WhatsApp, Störungen von Diensten Dritter und des Internets, die außerhalb des Einflussbereichs des Anbieters liegen, sowie Sperrungen nach § 11.

(6) Nachrichten werden asynchron und gedrosselt versendet; eine bestimmte Zustellzeit ist nicht geschuldet.

§ 3 Vertragsbestandteile

(1) Vertragsbestandteile sind in folgender Rangfolge:

(a) die Bestellübersicht der Online-Bestellung,

(b) der Auftragsverarbeitungsvertrag (nachfolgend „AVV“) für die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag,

(c) die Preis- und Leistungsübersicht auf der Website des Anbieters (chatsuite.com/pricing) in der bei Vertragsschluss veröffentlichten Fassung,

(d) diese AGB.

Zusammen bilden sie den Vertrag. „Hauptvertrag“ im Sinne des AVV sind die Vertragsbestandteile nach (a), (c) und (d).

(2) Bei Widersprüchen gehen die Vertragsbestandteile in der Rangfolge nach Absatz (1) vor; der AVV jedoch nur in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag (§ 13 (2)).

(3) Individuelle Vereinbarungen gehen diesen AGB vor.

§ 4 Vertragsschluss

(1) Die Darstellung der Tarife auf der Website ist kein verbindliches Angebot des Anbieters.

(2) Mit Klick auf die Schaltfläche „Zahlungspflichtig bestellen“ gibt der Kunde ein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Vertrags über den gewählten Tarif ab. Vorher kann er seine Angaben in der Bestellübersicht prüfen und korrigieren. Die Autorisierung des Zahlungsmittels im Bestellvorgang ist noch keine Annahme des Angebots.

(3) Der Vertrag kommt mit der Freischaltung des Zugangs zustande, die der Anbieter dem Kunden per E-Mail mitteilt (Einladungs- bzw. Bereitstellungs-E-Mail).

(4) Kann der Anbieter eine Bestellung nicht annehmen, erstattet er bereits eingezogene Beträge vollständig.

(5) Der Anbieter speichert die Bestelldaten und die bei Vertragsschluss einbezogenen Fassungen dieser AGB und des AVV. Der Kunde erhält diese Fassungen per E-Mail; jede Fassung ist zudem unter ihrer Versionskennung auf der Website des Anbieters abrufbar.

(6) Der Kunde versichert, dass alle bei der Bestellung gemachten Angaben wahrheitsgemäß und vollständig sind. Änderungen teilt er unverzüglich mit.

§ 5 Nutzungsrechte, Zugänge und Schnittstellen

(1) Der Anbieter räumt dem Kunden für die Dauer des Vertrags das nicht ausschließliche, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Recht ein, die Plattform über das Internet im Rahmen dieser AGB zu nutzen. Der Kunde kann dieses Recht durch seine Nutzer ausüben lassen.

(2) Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software zu bearbeiten, zu ändern, zurückzuentwickeln (Reverse Engineering) oder in sonstiger Weise zu verändern.

(3) Der Kunde darf die Plattform nur im Rahmen der Grenzen seines Tarifs nutzen, insbesondere der Anzahl der Benutzerzugänge. Zugangsdaten sind persönlich und dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden.

(4) API-Schlüssel, Webhook-URLs und die zugehörigen Geheimnisse sind wie Zugangsdaten vertraulich zu behandeln. Erfährt der Kunde von einem Missbrauch, widerruft oder erneuert er die betroffenen Schlüssel unverzüglich. Rate-Limits und Batchgrößen der Schnittstellen dürfen nicht umgangen werden.

(5) Nicht abwärtskompatible Änderungen der Schnittstellen kündigt der Anbieter mit angemessener Frist an, außer wenn Sicherheitsgründe oder Änderungen durch WhatsApp eine frühere Änderung erfordern.

§ 6 Besondere Bedingungen der WhatsApp-Anbindung

(1) Die Anbindung nach § 2 (2) ist von WhatsApp bzw. Meta weder autorisiert noch unterstützt. WhatsApp kann sie jederzeit ändern, einschränken oder unterbinden und Konten vorübergehend oder dauerhaft sperren; darauf hat der Anbieter keinen Einfluss. Eine bestimmte Verfügbarkeit der WhatsApp-Funktionen ist nicht geschuldet.

(2) Der Kunde ist Inhaber der gekoppelten WhatsApp-Konten und hält die Nutzungsbedingungen von WhatsApp ein. Er nimmt zur Kenntnis, dass der Anbieter über die Sitzung technisch auf die Chats des Kontos zugreifen kann und über das Konto im Namen des Kunden Nachrichten sendet, Gruppen verwaltet und Kontakte anlegt.

(3) Der Kunde koppelt ausschließlich Rufnummern seines Unternehmens, die auf Diensthandys genutzt werden, die allein für den Kundensupport bestimmt sind (nachfolgend „Support-Nummern“). Private WhatsApp-Konten, auch solche von Nutzern oder Mitarbeitenden, dürfen nicht gekoppelt werden. Der Kunde informiert die Nutzer und Mitarbeitenden, die mit den Support-Nummern arbeiten, vorab darüber, dass die Chats dieser Nummern in ChatSuite synchronisiert werden und für das Team sichtbar sind. Er stellt sicher, dass über die Support-Nummern keine private Kommunikation geführt wird.

(4) Der Kunde schafft und erhält für jede gekoppelte Rufnummer folgende technische Voraussetzungen (Mitwirkungspflichten):

- ein aktuelles Smartphone mit der neuesten verfügbaren Version des Betriebssystems und der jeweils aktuellen WhatsApp-Version;

- das Smartphone ist dauerhaft eingeschaltet, mit dem Stromnetz und einem WLAN verbunden und wird ortsfest betrieben, damit die Verbindung stabil bleibt;
- das WhatsApp-Konto bzw. die Rufnummer besteht vor der ersten Kopplung mit ChatSuite seit mindestens sieben Tagen und wurde in dieser Zeit für gewöhnliche Kommunikation genutzt („warme“ Rufnummer).

Trennt WhatsApp die Sitzung, koppelt der Kunde die Rufnummer erneut, etwa durch erneutes Scannen des QR-Codes.

(5) Störungen und Ausfälle, die darauf beruhen, dass die Voraussetzungen nach Absatz (3) oder (4) nicht erfüllt sind, sind kein Mangel der Plattform.

(6) Lässt sich eine Rufnummer nicht koppeln oder wird sie von WhatsApp gesperrt, stellt der Kunde für die weitere Nutzung eine andere Rufnummer bereit, die die Anforderungen nach den Absätzen (3) und (4) erfüllt.

(7) Der Anbieter darf den Versand und Funktionen drosseln, pausieren oder anpassen, soweit dies zum Schutz der gekoppelten Konten oder wegen Änderungen durch WhatsApp erforderlich ist.

§ 7 KI-Funktionen

(1) KI-Funktionen erzeugen Inhalte automatisiert; diese können unvollständig oder unzutreffend sein. Eine inhaltliche Richtigkeit ist nicht geschuldet.

(2) Der Kunde prüft KI-Inhalte vor der Verwendung. Aktiviert er Funktionen, die KI-Inhalte ohne vorherige Prüfung versenden (z. B. „Automatisch antworten“, Antworten auf Erwähnungen, KI-Schritte in Automationen), trägt er die Verantwortung für diese Inhalte.

(3) Die Parteien wirken zusammen, damit Empfänger erkennen können, dass sie mit einem KI-System kommunizieren.

(4) Die KI-Verarbeitung erfolgt über die im AVV genannten Dienste, derzeit Microsoft Azure innerhalb der Europäischen Union bzw. der europäischen Azure-Datenzone. Eingaben und Ausgaben werden nicht zum Training der KI-Modelle verwendet.

(5) KI-Funktionen stehen im Rahmen des vom Kunden festgelegten täglichen Kostenlimits (§ 9 (5)) zur Verfügung. Ist es erreicht, pausieren alle KI-Vorgänge einschließlich automatischer Antworten bis zum Folgetag.

§ 8 Pflichten des Kunden

(1) Der Kunde ist verpflichtet, seine Zugangsdaten geheim zu halten und vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen.

(2) Der Kunde verpflichtet sich, die Plattform nur im Rahmen der geltenden Gesetze und dieser AGB zu nutzen.

(3) Der Kunde ist für die Rechtmäßigkeit der Inhalte, die er über die Plattform versendet oder dort speichert, selbst verantwortlich. Dies gilt insbesondere für die Einhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen gegenüber seinen Endkunden und allen anderen betroffenen Personen.

(4) Der Kunde stellt sicher, dass für die Verarbeitung der Daten aller Mitglieder verbundener Gruppen und Chats sowie der Empfänger von E-Mails und SMS eine Rechtsgrundlage besteht. Er informiert sie nach Art. 13 und 14 DSGVO, insbesondere über die Verarbeitung durch ChatSuite und die Auswertung durch KI.

- (5) Über Broadcasts, Automationen, die API, E-Mail und SMS versendet der Kunde keine unerbetene Werbung (§ 7 UWG). Technische Versandgrenzen umgeht er nicht.
- (6) Gesundheitsdaten und andere besondere Kategorien personenbezogener Daten (Art. 9 DSGVO) verarbeitet der Kunde nur, wenn dafür eine Rechtsgrundlage besteht, in der Regel eine ausdrückliche Einwilligung.
- (7) Rechtswidrige, belästigende oder Rechte Dritter verletzende Inhalte sind untersagt.
- (8) Der Kunde informiert den Anbieter unverzüglich, wenn ihm Rechtsverstöße oder sicherheitsrelevante Vorfälle bekannt werden.

§ 9 Vergütung und Zahlung

- (1) Die Vergütung richtet sich nach dem vom Kunden gewählten Tarif und der Preis- und Leistungsübersicht (§ 3).
- (2) Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.
- (3) Die Tarifvergütung wird entsprechend der gewählten Zahlweise (§ 12 (3)) im Voraus abgerechnet.
- (4) Die Nutzung der KI-Funktionen wird zusätzlich nach Verbrauch pro KI-Anfrage in Credits abgerechnet, etwa für eine Antwort, einen Antwortvorschlag oder eine Analyse. Ein Credit kostet 0,01 € netto (100 Credits = 1 €). Wie viele Credits eine KI-Anfrage kostet (z. B. 0,5 Credits), hängt vom gewählten KI-Modell ab; die Plattform zeigt die Credits je Anfrage des gewählten KI-Modells und, soweit eine Modellauswahl freigeschaltet ist, der weiteren wählbaren KI-Modelle in den Einstellungen unter „KI“ an. Für Anpassungen gilt § 10 (2). Transkriptionen von Sprach- und Videonachrichten kosten 0,5 Credits je angefangene Minute Audio. Die verbrauchten Credits je Abrechnungszeitraum und KI-Funktion zeigt die Plattform unter „Account & Abrechnung“ an. Die KI-Nutzung wird in Rechnung gestellt, sobald innerhalb eines Abrechnungszeitraums 200 € netto aufgelaufen sind, im Übrigen zum Ende des Abrechnungszeitraums. Abrechnungszeitraum für die KI-Nutzung ist der jeweilige Vertragsmonat. Der Verbrauch wird genau erfasst, auch in Bruchteilen eines Credits; nur der Betrag jeder Rechnung über die KI-Nutzung wird auf volle Credits aufgerundet.
- (5) Der Kunde kann in der Plattform ein tägliches Kostenlimit für die KI-Nutzung zwischen 1 € und 100 € netto festlegen. Ohne abweichende Einstellung beträgt es 50 € netto pro Tag. Ist das Limit erreicht, stehen die KI-Funktionen bis zum Folgetag nicht zur Verfügung (§ 7 (5)).
- (6) Entgelte werden mit Rechnungsstellung fällig und über das vom Kunden hinterlegte Zahlungsmittel (derzeit Kreditkarte) eingezogen. Der Kunde ermächtigt den Anbieter und dessen Zahlungsdienstleister (derzeit Chargebee und Stripe), fällige Beträge einschließlich nutzungsabhängiger Entgelte und anteiliger Beträge bei einem Tarifwechsel einzuziehen. Rechnungen werden per E-Mail übermittelt. Der Kunde hält ein gültiges Zahlungsmittel hinterlegt.
- (7) Bei Zahlungsverzug ist der Anbieter berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 9 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz zu verlangen.

§ 10 Preisänderungen

- (1) Der Anbieter kann die Preise der Tarife mit Wirkung zum Beginn einer Verlängerungslaufzeit (§ 12 (2)) anpassen. Er teilt die Anpassung mindestens sechs Wochen vor Ablauf der Kündigungsfrist nach § 12 (2) in Textform mit, sodass der Kunde den Vertrag noch fristgerecht zum Ende der laufenden Laufzeit kündigen kann; darauf weist die Mitteilung hin.

- (2) Wie viele Credits eine KI-Anfrage mit einem KI-Modell kostet, richtet sich nach den Kosten, die dem Anbieter für dieses Modell bei den KI-Anbietern entstehen. Ändern sich diese Kosten, kann der Anbieter die Credits je KI-Anfrage jederzeit entsprechend anpassen. Erhöhungen teilt er mindestens vier Wochen vor ihrem Wirksamwerden per E-Mail oder in der Plattform mit; Senkungen gelten sofort.
- (3) Der Kunde kann eine Erhöhung nach Absatz (2) vermeiden, indem er ein anderes KI-Modell wählt oder die KI-Funktionen deaktiviert. Das tägliche Kostenlimit (§ 9 (5)) begrenzt die KI-Kosten jederzeit. Ein Recht zur Kündigung besteht wegen einer Anpassung nach Absatz (2) nicht.

§ 11 Sperrung

- (1) Der Anbieter darf den Zugang des Kunden zur Plattform ganz oder teilweise vorübergehend sperren, wenn
- (a) der Einzug einer fälligen Zahlung fehlschlägt und der Kunde den Betrag nicht innerhalb von 14 Tagen nach Fälligkeit ausgleicht; über den fehlgeschlagenen Einzug und die drohende Sperre wird der Kunde per E-Mail benachrichtigt, oder
- (b) konkrete Anhaltspunkte für einen erheblichen Verstoß gegen § 5, § 6 oder § 8 oder für eine Gefahr für die Plattform, andere Kunden oder die WhatsApp-Anbindung bestehen.
- (2) Der Anbieter kündigt die Sperre vorher in Textform an, im Fall von Absatz (1) (a) mit der Benachrichtigung über den fehlgeschlagenen Einzug, bei Gefahr im Verzug unverzüglich danach. Er hebt sie auf, sobald der Grund entfallen ist. Die Abrechnungsverwaltung bleibt während der Sperre erreichbar.
- (3) Die Zahlungspflicht des Kunden bleibt von der Sperre unberührt.

§ 12 Vertragslaufzeit, Tarifwechsel und Kündigung

- (1) Der Vertrag wird mit einer Mindestlaufzeit von 12 Monaten geschlossen. Die Laufzeit beginnt mit dem Vertragsschluss.
- (2) Der Vertrag verlängert sich jeweils um weitere 12 Monate, wenn er nicht von einer Partei spätestens 90 Tage vor Ende der jeweiligen Laufzeit gekündigt wird. Eine Kündigung wird zum Ende der laufenden Laufzeit wirksam.
- (3) Die Vergütung ist nach Wahl des Kunden monatlich oder jährlich im Voraus zu zahlen. Die Zahlweise lässt die Vertragslaufzeit unberührt; bei monatlicher Zahlweise ist die Vergütung für die gesamte Vertragslaufzeit geschuldet.
- (4) Der Kunde kann während der Laufzeit in einen höheren Tarif derselben Zahlweise wechseln. Der Wechsel wirkt sofort; die Vergütung für den neuen Tarif wird anteilig berechnet und die nicht verbrauchte Vergütung des bisherigen Tarifs angerechnet. Die Laufzeit bleibt unverändert.
- (5) Ein Wechsel in einen niedrigeren Tarif oder in eine andere Zahlweise ist nur zum Ende der jeweiligen Laufzeit möglich; für die Mitteilung des Wechsels gilt die Frist nach Absatz (2).
- (6) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde mit der Zahlung von zwei aufeinanderfolgenden monatlichen Entgelten oder einem Betrag in Höhe von zwei Monatsentgelten in Verzug ist.
- (7) Wird der AVV nach dessen Ziff. 11.3 oder 11.5 gekündigt, kann jede Partei den Vertrag mit Wirkung zum selben Zeitpunkt kündigen.

(8) Kündigungen bedürfen der Textform. Der Kunde kann in Textform an info@chatsuite.com oder über die Abrechnungsverwaltung in der Plattform kündigen.

§ 13 Datenschutz und Auftragsverarbeitung

(1) Soweit der Anbieter personenbezogene Daten des Kunden und seiner Nutzer für eigene Zwecke verarbeitet, etwa zur Vertragsabwicklung und Abrechnung, gilt die Datenschutzerklärung.

(2) Soweit der Anbieter personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, schließen die Parteien mit Vertragsschluss den AVV gemäß Art. 28 DSGVO ab. Bei Widersprüchen geht der AVV nur in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag vor.

(3) Für die Daten, die der Kunde über die Plattform verarbeitet, ist er Verantwortlicher im Sinne der DSGVO und bleibt für die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung verantwortlich. Für die Freistellung von Ansprüchen Dritter gilt § 18.

§ 14 Dienste Dritter

(1) Der Anbieter setzt zur Erbringung seiner Leistungen Dienste Dritter ein, insbesondere die im AVV aufgeführten Unterauftragsverarbeiter, und darf sie durch gleichwertige Dienste ersetzen. Für Unterauftragsverarbeiter gilt dabei das Verfahren nach dem AVV.

(2) Dienste, die der Kunde selbst anbindet (z. B. CRM-Systeme, n8n, LearningSuite sowie Ziele von HTTP-Requests und Webhooks), liegen in seiner Verantwortung. Daten gehen dorthin nur auf seine Weisung.

§ 15 Datenherausgabe und Löschung

(1) Der Kunde kann seine Daten bis zum Vertragsende über die Exportfunktionen der Plattform sichern.

(2) Nach Vertragsende hält der Anbieter die Daten des Kunden noch 30 Tage bereit und gibt sie auf Anforderung in einem gängigen maschinenlesbaren Format heraus. Danach werden die Daten gelöscht; Datensicherungen werden spätestens nach weiteren 30 Tagen überschrieben.

(3) Gesetzliche Aufbewahrungspflichten, insbesondere für Rechnungs- und Vertragsdaten, bleiben unberührt.

§ 16 Gewährleistung

(1) Der Anbieter hält die Plattform während der gesamten Laufzeit in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand. Er beseitigt gemeldete Mängel in angemessener Frist; dies kann auch durch eine zumutbare Umgehungslösung geschehen.

(2) Der Kunde meldet Mängel unverzüglich in Textform mit einer nachvollziehbaren Beschreibung.

(3) Das Recht zur Minderung bleibt unberührt. An die Stelle eines Rücktritts tritt die Kündigung nach § 543 BGB.

(4) Beeinträchtigungen durch WhatsApp bzw. Meta, insbesondere Einschränkungen, Änderungen oder Sperrungen nach § 6 (1), sind kein Mangel, soweit der Anbieter sie nicht zu vertreten hat.

(5) Für Schadens- und Aufwendungsersatz gilt § 17.

§ 17 Haftung

- (1) Bei leichter Fahrlässigkeit haftet der Anbieter nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, also einer Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. In diesem Fall ist die Haftung auf den vertragstypischen, bei Vertragsschluss vorhersehbaren Schaden begrenzt.
- (2) Der Anbieter sichert die Daten des Kunden täglich. Bei einem Verlust von Daten haftet er im Rahmen dieses § 17 nur für den Aufwand ihrer Wiederherstellung aus der letzten ordnungsgemäßen Datensicherung.
- (3) Die Beschränkungen nach den Absätzen (1) und (2) gelten nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, bei Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei Übernahme einer Garantie, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels und für die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.
- (4) Die verschuldensunabhängige Haftung des Anbieters für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel (§ 536a Abs. 1 Alt. 1 BGB) ist ausgeschlossen.
- (5) Soweit die Haftung des Anbieters ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung seiner Organe, Mitarbeitenden und Erfüllungsgehilfen.

§ 18 Freistellung

- (1) Der Kunde stellt den Anbieter von Ansprüchen Dritter frei, die diese wegen einer vom Kunden zu vertretenden Verletzung von Rechten Dritter oder von Pflichten aus diesem Vertrag gegen den Anbieter geltend machen. Das gilt insbesondere für Ansprüche von Mitgliedern verbundener Gruppen und Chats, von Empfängern von Nachrichten, E-Mails oder SMS, von Nutzern und Mitarbeitenden des Kunden sowie von WhatsApp bzw. Meta.
- (2) Der Kunde übernimmt die angemessenen Kosten der Rechtsverteidigung einschließlich der Gerichts- und Anwaltskosten.
- (3) Der Anbieter informiert den Kunden unverzüglich über die Geltendmachung solcher Ansprüche, erkennt sie ohne Zustimmung des Kunden nicht an und stimmt die Verteidigung mit ihm ab. Der Kunde unterstützt den Anbieter bei der Abwehr der Ansprüche, insbesondere mit den dafür erforderlichen Informationen.

§ 19 Änderungen dieser AGB

- (1) Der Anbieter kann diese AGB mit Wirkung für die Zukunft ändern, wenn dafür ein triftiger Grund besteht, insbesondere eine Änderung der Rechtslage oder Rechtsprechung, technische Entwicklungen, Änderungen durch WhatsApp oder die KI-Anbieter oder die Schließung einer Regelungslücke, und die Änderung für den Kunden zumutbar ist.
- (2) Der Anbieter teilt die Änderungen mindestens sechs Wochen vor ihrem Wirksamwerden in Textform mit. Der Kunde kann ihnen bis zum Wirksamwerden in Textform widersprechen. Widerspricht er nicht, gelten die Änderungen ab dem mitgeteilten Zeitpunkt als vereinbart; darauf weist die Mitteilung gesondert hin.
- (3) Widerspricht der Kunde, gelten die bisherigen AGB fort. Jede Partei kann den Vertrag in diesem Fall mit Wirkung zum geplanten Wirksamwerden der Änderung kündigen. Im Voraus gezahlte Vergütung für die Zeit nach Vertragsende erstattet der Anbieter anteilig.

(4) Änderungen der Preise und der Leistungen richten sich ausschließlich nach § 10 und § 2 (4).

§ 20 Schlussbestimmungen

(1) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

(2) Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen oder hat er keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag Paderborn. Der Anbieter kann den Kunden auch an dessen allgemeinem Gerichtsstand verklagen.

(3) Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein oder werden, berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht.