

## **§1 Geltungsbereich und Vertragspartner**

Die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten exklusiv für alle von der heronOS GmbH in 10245 Berlin (im Folgenden „heronOS“ genannt) und dem Kunden abgeschlossenen Verträge wie auch für sämtliche der von der heronOS zur Verfügung gestellten Leistungen. Die heronOS betreibt alle Services für den Kunden und nicht auf eigene Rechnung. Von diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichende Bedingungen des Kunden gelten nicht, sofern sie im Widerspruch zu diesen AGBs stehen.

## **§2 Vertragsschluss und Preise**

Die Bestellung ist ein bindendes Angebot, das die heronOS annehmen kann. Ein Anspruch auf Vertragsschluss besteht nicht. Die heronOS kann Bestellungen ohne Angabe von Gründen ablehnen. Der Vertrag kommt nicht bereits mit Bestätigung des Eingangs der Bestellung zustande. Der Vertrag wird erst 14 Tage nach Eingang der Bestellung gültig, sofern die heronOS innerhalb dieser 14 Tage nach Eingang der Bestellung nicht widerspricht. Es gilt die jeweils aktuelle Preisliste. Alle Preise verstehen sich exklusive der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer.

## **§3 Leistungen der heronOS**

1. Die heronOS stellt IT-Systeme zur Verfügung, welche es dem Kunden möglich machen, Daten mit den Usern auszutauschen. KI-basierte digitale Fachkräfte trainiert der Kunde selbstständig oder sie werden von heronOS im Auftrag des Kunden trainiert und unterstützen Nutzer im Sinne des Kunden vollautomatisiert. Eine detaillierte Beschreibung der zur Verfügung gestellten System erhält der Kunde bei Vertragsanbahnung zusätzlich zu diesem Dokument (z.B. im Angebot oder in einer Leistungsbeschreibung).
2. Die heronOS ist ausschließlich Vertragspartner seiner akkreditierten Partner und/oder des Kunden.
3. heronOS stellt dem Kunden Daten und Auswertungen aus den Gesprächen mit den Nutzern zur Verfügung. Die gesammelten Informationen werden für den Kunden auf unterschiedliche Arten (bspw. per Schnittstelle, Webportal oder Datei) bereitgestellt. Ein Anspruch auf eine bestimmte Darstellung oder Speicherungsform der zur Verfügung gestellten Daten durch den Kunden an die heronOS besteht nicht.
4. Die heronOS wird gegenüber dem Nutzer ausschließlich im Auftrag eines Kunden tätig und interagiert in dessen Auftrag und Namen mit den Nutzern. Im Auftrag und Namen des Kunden unterstützen die Systeme der heronOS dessen Kunden, die Nutzer, im Rahmen der definierten Aufgabenstellung. Die zur Interaktion mit den Nutzern herangezogenen Daten werden vom Kunden zur Verfügung gestellt und entsprechend in die Systeme der heronOS eingepflegt. Alternativ werden die relevanten Daten per Schnittstellen direkt aus anderen Systemen übernommen, die der Kunde für die heronOS freigegeben hat.
5. Durch Inanspruchnahme der Dienstleistungen der heronOS entsteht zu keiner Zeit ein Vertragsverhältnis zwischen dem Nutzer und der heronOS. Jeder Kunde der heronOS (auch Kunden eines Partners der heronOS) ist zu jeder Zeit der Anbieter seiner Produkte und/oder Dienstleistungen.

6. Durch die Nutzung der Plattform von heronOS stimmt der Kunde den Datenschutzregeln der heronOS in der [hier](#) veröffentlichten Fassung zu. Der Kunde ist für die Information der Nutzer zu den relevanten Datenschutzbestimmungen allein verantwortlich.

#### **§4 Bereitstellung der Services**

1. Die Bereitstellung der Produkte und/oder Leistungen erfolgt sowohl per Script, Plug-Ins, per vom Kunden definierter URL, durch eine Schnittstelle zu Messengernoder aber durch die Bereitstellung eines Software-SIP-Clients zur Verbindung an eine digitale Telefonanlage. Um eine Kunden-definierte URL nutzen zu können, sind Änderungen im DNS-Eintrag des Kunden notwendig. Für die Einbindung und Nutzung der Produkte und/oder Leistungen ist ausschließlich der Kunde verantwortlich.
2. Der heronOS steht es frei, einzelne Services jederzeit aus dem Angebot zu entfernen oder zu ändern.
3. Die heronOS ist frei in der Wahl der technischen Mittel zur Erbringung der vereinbarten Leistung, insbesondere der eingesetzten Technologie, Gestaltung, Funktionalitäten und Infrastruktur. Die heronOS ist berechtigt, die technischen Mittel, Funktionalitäten sowie die Ausführenden zu verändern, zu ergänzen oder zu wechseln, soweit keine berechtigten Belange des Kunden dem Entgegenstehen. Der Kunde ist verpflichtet, für die Services erforderliche Mitwirkungshandlungen vorzunehmen. Zusätzliche Mitwirkungspflichten von Seiten des Kunden können im Vertrag mit der heronOS definiert werden.
4. Der Zugang zur Plattform der heronOS wird nach Registrierung über einen Benutzernamen und ein Kennwort oder per Service-E-Mail der heronOS bereitgestellt. Der Zugang ist personen- bzw. organisationsbezogen und auf einen Kunden und die von ihm benannten Mitarbeiter beschränkt. Der Kunde und seine Mitarbeiter sind verpflichtet, die Zugangsdaten geheim zu halten und nicht an Dritte weiterzugeben.
5. Bei einer unbefugten Nutzung durch den Kunden oder Dritte ist die heronOS berechtigt, den Kunden für alle Folgen, auf Schadensersatz sowie auf Vergütung gemäß der aktuellen Preisliste in Anspruch zu nehmen, wobei dem Kunden der Nachweis gestattet bleibt, dass ein Schaden nicht oder wesentlich niedriger entstanden ist. Die heronOS ist in diesem Fall zudem berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen. Weitere Ansprüche bleiben vorbehalten.
6. Die heronOS kann den Zugang zu den digitalen Angeboten beschränken, sofern die Sicherheit des Netzbetriebes, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, insbesondere die Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder gespeicherter Daten, die Interoperabilität der Dienste oder des Datenschutzes dies erfordern.

#### **§5 Laufzeit und Kündigung von Abonnements**

1. Die Laufzeit der Verträge zwischen der heronOS und dem Kunden ist zwölf Monate. Kündigungsfrist ist 3 Monaten zum Laufzeitende. Im Voraus bezahlte Leistungen werden nicht zurückerstattet. Im Angebot können hiervon abweichende Vereinbarungen getroffen werden.

2. Die Abonnements werden nach Ablauf der Mindestlaufzeit, sofern das Abonnement nicht fristgerecht zum Laufzeitende gekündigt wurde, um den entsprechend gültigen Zeitraum (gewöhnlich zwölf Monate) verlängert.
3. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Für die heronOS liegt ein wichtiger Grund insbesondere vor, wenn der Kunde seine Zahlungen einstellt und/oder sich der Kunde für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Zahlung des Bezugspreises oder eines nicht unerheblichen Teils davon in Verzug befindet. Für den Fall einer außerordentlichen Kündigung bleibt die Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen sowie die Rückforderung gewährter Vorteile ausdrücklich vorbehalten.

## **§6 Zahlung**

1. Der Bezugspreis ist entsprechend dem vereinbarten Zahlungsrhythmus nach Zugang der Rechnung fällig. Die Zahlung kann grundsätzlich per Bankeinzug (SEPA) oder nach Vereinbarung auf Rechnung erfolgen.
2. Die heronOS behält sich vor, bei bestimmten Produkten oder Aktionen nur bestimmte Zahlweisen anzubieten.
3. Mit der Angabe einer E-Mail-Adresse bei Bestellung erklärt sich der Kunde damit einverstanden, dass ihm die Rechnung unter seiner genannten E-Mail-Adresse zugesandt wird. Wird eine E-Mail-Adresse nicht oder falsch angegeben erfolgt der Rechnungsversand per Post.
4. Bei Zusendung der Rechnung per Post fällt ein Bearbeitungsentgelt von 5,00 Euro je Rechnung an. Dieses Entgelt wird im Folgemonat per gewählter Zahlart in Rechnung gestellt.

## **§7 Richtigkeit der Informationen und Begrenzung der Haftung**

1. heronOS ist zu jeder Zeit bemüht, die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität aller zur Verfügung gestellten Daten und Dienste zu gewährleisten. heronOS stellt dem Nutzer jedoch nur die vom Kunden ausgewählten Produkte und Leistungen vor. Für die Auswahl der Produkte und Leistungen ist ausschließlich der Kunde verantwortlich.
2. Keine der zusätzlich Informationen außerhalb des Vertrags und dieser AGBs ist als Zusage einer Garantie oder Zusicherung zu verstehen. Einzig bindend ist der Wortlaut des Vertrags mit dem Kunden in Verbindung mit diesen AGBs. Der Kunde ist dazu verpflichtet, den genauen Inhalt der Gesprächsprotokolle, die zugehörigen Informationen und alle weiteren Inhalte der Interaktion mit Nutzern zu prüfen und mögliche Abweichungen von den vertraglich vereinbarten Leistungen umgehend an heronOS zu melden.
3. heronOS haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit sowie für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von heronOS beruhen. Die Haftung für die leichtfahrlässige Verletzung von vertragswesentlichen Pflichten – das sind Verpflichtungen, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf – ist auf den typischen und vorhersehbaren Schaden begrenzt.

4. Im Übrigen ist die Haftung von heronOS für leichtfahrlässige Pflichtverletzungen ausgeschlossen.

## §8 Daten

1. Der Kunde versichert und steht dafür ein, dass alle von ihm angegebenen Vertragsdaten wahrheitsgemäß und vollständig sind. Der Kunde verpflichtet sich, der heronOS Änderungen seiner Vertragsdaten unverzüglich mitzuteilen.
2. Der Kunde ist damit einverstanden, dass Postdienstleister (z. B. die Deutsche Post AG) etwaige Adressänderungen des Kunden an die heronOS mitteilen.
3. Insbesondere für fehlende oder verspätete Zustellung von Informationen aufgrund Nichtübermittlung geänderter Zustelladressen übernimmt die heronOS keine Haftung.

## §9 Schlussbestimmungen

1. Die heronOS behält sich vor, diese Allgemeinen Geschäfts- und Lieferbedingungen einseitig zu ändern, wenn nach Vertragsabschluss für die heronOS unvorhersehbare und unbeeinflussbare Änderungen eingetreten sind oder Lücken offenbar werden und dadurch das Verhältnis zwischen Leistung und Gegenleistung erheblich gestört wird.
2. Die heronOS ist außerdem berechtigt, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen im Einvernehmen mit dem Kunden jederzeit und ohne Begründung anzupassen. Der Kunde wird über die geplanten Änderungen schriftlich informiert, wobei eine Übermittlung per E-Mail ausreichend ist.
3. Widerspricht der Kunde nicht binnen zwei (2) Wochen ab Zugang schriftlich oder per E-Mail, so gelten die Änderungen als angenommen. Der Kunde wird hierauf in der Änderungsbenachrichtigung gesondert hingewiesen.
4. Es gelten im Übrigen die jeweils bei der Bestellung aktuell hinterlegten Allgemeinen Geschäftsbedingungen der heronOS.
5. Auf die Rechtsverhältnisse zwischen der heronOS und den Kunden oder Partnern findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung.
6. Soweit einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam, undurchführbar oder lückenhaft sind oder werden, ist heronOS berechtigt, diese Bestimmungen ohne Zustimmung des Kunden/Partners durch wirksame Regelungen zu ersetzen bzw. zu ergänzen, sofern a) die Anpassung zwingend erforderlich ist, um die Unwirksamkeit/Undurchführbarkeit/Lücke zu beseitigen, b) die neue Regelung dem mit der unwirksamen Bestimmung verfolgten wirtschaftlichen Zweck möglichst nahekommt und die vertragliche Risikoverteilung wahrt, und c) die Änderung den Kunden/Partner nicht schlechter stellt als nach dispositivem Recht stünde und weder die vertraglichen Hauptleistungspflichten erweitert noch neue, bislang nicht vereinbarte Pflichten begründet.
7. heronOS informiert über die geänderte Fassung und die Gründe hierfür in Textform (§ 126b BGB). Die geänderte Bestimmung gilt ab dem in der Mitteilung genannten Zeitpunkt, frühestens jedoch ab Zugang der Mitteilung.

8. Handelt es sich beim Kunden um einen Verbraucher, gilt Ziff. 6 nur, soweit die Anpassung für den Kunden zumutbar ist; ist dies ausnahmsweise nicht der Fall, steht dem Kunden ein kostenfreies Sonderkündigungsrecht zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens zu.
9. Gesetzliche Rechte der Parteien (insbesondere § 313 und § 314 BGB) bleiben unberührt.