Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Nutzung von ZORYVO

§ 1 Geltungsbereich, Begriffe, Rangfolge

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge über die Nutzung der Software ZORYVO zwischen ZORYVO Technologies {{Rechtsform}}, {{Straße und Hausnummer}}, {{PLZ Ort}}, vertreten durch {{vertretungsberechtigte Person}}, eingetragen unter {{Registergericht und Registernummer}}, E-Mail {{E-Mail-Adresse}}, Telefon {{Telefonnummer}} (nachfolgend „ZORYVO Technologies“), und ihren Kunden. ZORYVO Technologies stellt ZORYVO als Software as a Service über das Internet bereit.

(2) ZORYVO wird nur an Unternehmer im Sinne von § 14 BGB mit Sitz in Deutschland angeboten. Das sind natürliche oder juristische Personen und rechtsfähige Personengesellschaften, die bei Abschluss des Vertrags in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln. Mit Verbrauchern (§ 13 BGB) schließt ZORYVO Technologies keine Verträge. Bei der Registrierung in ZORYVO bestätigt die registrierende Person ausdrücklich, dass sie für ein Unternehmen mit Sitz in Deutschland handelt, das Unternehmer im Sinne von § 14 BGB ist, und dass sie berechtigt ist, dieses Unternehmen zu vertreten (Unternehmerbestätigung, § 2 Abs. 6). ZORYVO Technologies kann vor oder nach Vertragsschluss einen Nachweis der Unternehmereigenschaft und der Vertretungsbefugnis verlangen. ***[bitte klären: ob der Geltungsbereich „nur Unternehmer mit Sitz in Deutschland“ so festgeschrieben wird und wie er abgegrenzt wird, etwa für Vereine, Gründer vor Aufnahme der Tätigkeit oder juristische Personen des öffentlichen Rechts. Das Impressum geht bereits von „nur Unternehmer“ aus. Ob die Unternehmerbestätigung per Häkchen bei der Registrierung als Nachweis genügt, was gilt, wenn die registrierende Person das Unternehmen nicht vertreten darf (§ 179 BGB), und wie mit Verbrauchern umzugehen ist, die sich trotz der Bestätigung registrieren (Widerrufsrecht nach § 312g BGB).]***

(3) Begriffe in diesen AGB:

- Kunde: der Vertragspartner von ZORYVO Technologies. Sein Bereich in ZORYVO heißt Kundenkonto (in der Anwendung technisch „Owner“).
- Nutzer: die Personen, die im Kundenkonto Mitglied sind. Nutzer mit der Rolle Owner heißen Owner-Nutzer, Nutzer mit der Rolle Mitarbeiter heißen Mitarbeiter.
- Kontakte: die Kunden, Interessenten, Lieferanten und sonstigen Korrespondenzpartner des Kunden. In der Oberfläche von ZORYVO stehen sie in der Kundendatenbank unter „Kunden“.
- Kundendaten: alle Daten, die der Kunde und seine Nutzer in ZORYVO eingeben oder hochladen oder die ZORYVO im Auftrag des Kunden aus seinen verbundenen Diensten abruft, einschließlich der Ergebnisse der KI-Verarbeitung.
- Verbundene Dienste: Postfächer, Kalender und Dateiablagen des Kunden bei Microsoft 365 oder Google Workspace, die der Kunde oder seine Nutzer mit ZORYVO verbinden.
- Aktionen nach außen: Handlungen von ZORYVO, die bei Dritten oder in den verbundenen Diensten wirken, insbesondere der Versand von E-Mails, Termineinladungen, Änderungen und Absagen von Terminen und die Ablage von Dateien.
- Leistungsbeschreibung: die Beschreibung des gewählten Tarifs, die dem Angebot oder der Pilotvereinbarung beiliegt oder bei der Registrierung und der Buchung in ZORYVO abrufbar ist. Preislisten und Tarifdarstellungen auf Webseiten sind keine Leistungsbeschreibung (§ 2 Abs. 1).
- Testpilot: die Nutzung von ZORYVO in einem eingeschränkten Funktionsumfang auf Grundlage einer Pilotvereinbarung (§ 2 Abs. 4). Solange ZORYVO im Pilotbetrieb ist, gelten die Aussagen dieser AGB

zum Funktionsumfang und zum Stand der Software (insbesondere § 3, § 6 Abs. 7 und § 7 Abs. 2) für jedes Kundenkonto. Die Regeln zur Unentgeltlichkeit (§ 4 Abs. 1, § 14 Abs. 1 und § 15 Abs. 7) gelten für den unentgeltlichen Testpiloten und für die Testphase ***[bitte klären: ob diese Abgrenzung zwischen Testpilot, Testphase und Kunden mit gebuchtem Tarif verständlich und wirksam ist, oder ob die Aussagen zum Pilotbetrieb in eigene Absätze für alle Kunden gehören.]***

- Testphase: die unentgeltliche Nutzung von ZORYVO für 30 Tage nach der Online-Registrierung (§ 2a).
- Registrierung: das Anlegen eines Kundenkontos durch den Kunden selbst im Internet (§ 2 Abs. 6).
- Buchung: die Bestellung eines Tarifs in ZORYVO (Seite „Tarif“ im Kundenkonto) mit Zahlung über die Checkout-Seite des Zahlungsdienstleisters Stripe (§ 8 Abs. 1).
- Kundenportal: die Verwaltungsseite von Stripe, die ZORYVO aus dem Kundenkonto öffnet. Dort verwalten Owner-Nutzer Zahlungsmittel und Rechnungen, wechseln den Tarif und kündigen (§ 5 Abs. 8, § 8 Abs. 4, § 9 Abs. 4).
- AVV: der Vertrag zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO (§ 11).
- Textform: eine lesbare Erklärung auf einem dauerhaften Datenträger nach § 126b BGB, zum Beispiel eine E-Mail.

(4) Individuelle Vereinbarungen haben Vorrang vor diesen AGB (§ 305b BGB). Für die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag des Kunden geht der AVV diesen AGB und der Leistungsbeschreibung vor (§ 12 Abs. 1 AVV); § 305b BGB bleibt unberührt. Im Übrigen gilt bei Widersprüchen diese Reihenfolge:

1. die Vertragsurkunde (Angebot und Annahme, Bestellung und Auftragsbestätigung, Pilotvereinbarung oder die Registrierung bzw. Buchung in ZORYVO mit der Vertragsbestätigung);
2. die Leistungsbeschreibung;
3. diese AGB;
4. die gesetzlichen Vorschriften.

Die Datenschutzerklärung unter /rechtliches/datenschutz informiert nach Art. 13 und 14 DSGVO. Sie ist nicht Bestandteil des Vertrags.

(5) Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil. Das gilt auch, wenn ZORYVO Technologies ihnen nicht ausdrücklich widerspricht oder Leistungen in Kenntnis solcher Bedingungen vorbehaltlos erbringt.

§ 2 Vertragsschluss

(1) Darstellungen von ZORYVO auf Webseiten, in Präsentationen und in Unterlagen sind kein bindendes Angebot.

(2) Der Vertrag kommt auf einem von zwei Wegen zustande: (a) wenn der Kunde ein Angebot von ZORYVO Technologies in Textform annimmt oder wenn ZORYVO Technologies eine Bestellung des Kunden in Textform bestätigt (Absätze 4 und 5), oder (b) durch die Online-Registrierung nach den Absätzen 6 bis 9. Ein Kundenkonto entsteht nur auf Grundlage eines Vertrags.

(3) Diese AGB und der AVV werden Vertragsbestandteil, (a) wenn das Angebot, die Auftragsbestätigung oder die Pilotvereinbarung auf sie unter Angabe ihres Stands verweist und ZORYVO Technologies sie dem Kunden vor Vertragsschluss in Textform übermittelt, zum Beispiel als PDF-Anhang; der Kunde kann sie so bei Vertragsschluss abrufen und speichern; oder (b) bei der Online-Registrierung, wenn der Kunde ihnen durch je ein Häkchen in der angezeigten Fassung (Fassungsnummer und Stand) zustimmt (Absatz 6). ***[bitte klären: ob die AGB öffentlich abrufbar bleiben oder nur mit dem Angebot versandt werden. Für die Online-Registrierung müssen sie öffentlich abrufbar sein. Heute stehen sie als***

Entwurf mit Entwurfs-Hinweis öffentlich bei den Rechtstexten von ZORYVO (Spec, Produktumfang Nr. 14); die Freigabe-Sperre (pnpm legal:check und Build) erfasst sie. Sicherstellen, dass auch beim Versand mit einem Angebot und in der Vertragsbestätigung keine Fassung mit offenen Stellen verwendet wird. Den Verweis in die Muster für Angebot und Pilotvereinbarung aufnehmen.] [bitte klären: ob die Einbeziehung durch Häkchen bei der Online-Registrierung (Anzeige der Fassung mit Nummer und Stand, Link zum Volltext, Download der genauen Fassung, Prüfsumme) im Verkehr mit Unternehmern genügt (§ 310 Abs. 1 BGB), und ob der Hinweis auf die Datenschutzerklärung ohne Häkchen so genügt.]

(4) Für den Testpiloten schließen die Parteien eine Pilotvereinbarung. Sie regelt mindestens Beginn und Laufzeit, Tarif und Grenzen (§ 5 Abs. 7), die freigeschalteten Funktionen, die bei Vertragsbeginn eingerichteten Dienste (§ 3 Abs. 4) und die Vergütung (§ 8). Im Testpiloten stehen dem Kunden nur die Funktionen zur Verfügung, die die Pilotvereinbarung freischaltet. Ein Kundenkonto, das ZORYVO Technologies auf Grundlage einer Pilotvereinbarung anlegt, beginnt in ZORYVO mit dem Status „Testphase“. Dieser Status endet nicht von selbst und hat keine Wirkung auf die Laufzeit; maßgeblich ist § 9. Für die Testphase nach der Online-Registrierung gilt stattdessen § 2a.

(5) Mit dem Vertrag schließen die Parteien den AVV (§ 11). Beim Vertragsschluss nach Absatz 2 Buchstabe a legt ZORYVO Technologies das Kundenkonto an, sobald beide geschlossen und die Dienste nach § 3 Abs. 3 eingerichtet sind, und lädt den ersten Owner-Nutzer an die E-Mail-Adresse ein, die der Kunde nennt. Bei der Online-Registrierung legt der Kunde das Kundenkonto selbst an (Absatz 6) und schließt den AVV mit der Registrierung.

(6) Die Online-Registrierung läuft in diesen Schritten: Der Kunde gibt unter /registrieren eine E-Mail-Adresse ein und löst eine Prüfung gegen automatische Eingaben (Captcha) aus. ZORYVO sendet an diese Adresse eine E-Mail mit einem Bestätigungslink, der 24 Stunden gilt. Über den Link gelangt der Kunde zum Registrierungsformular. Dort gibt er die Daten seines Unternehmens an (rechtlicher Name mit Rechtsform, Anschrift in Deutschland, freiwillig USt-IdNr. und Handelsregister), seinen Namen und ein Passwort. Er erklärt durch drei Häkchen, die nicht vorbelegt sind: (a) dass er für ein Unternehmen mit Sitz in Deutschland handelt, das Unternehmer im Sinne von § 14 BGB ist, und berechtigt ist, es zu vertreten (§ 1 Abs. 2), (b) dass er diese AGB in der angezeigten Fassung annimmt und (c) dass er den AVV in der angezeigten Fassung schließt. Die Datenschutzerklärung wird nur zur Kenntnis gegeben und ist nicht Vertragsbestandteil (§ 1 Abs. 4). Vor dem Absenden zeigt ZORYVO alle Angaben zur Prüfung an. Mit dem Knopf „Kostenlos testen und Vertrag schließen“ gibt der Kunde sein Angebot auf Abschluss des Vertrags ab. Danach richtet der Owner-Nutzer die Zwei-Faktor-Anmeldung ein (§ 5 Abs. 4).***[bitte klären: Pflichtangaben nach § 312i Abs. 1 Satz 1 Nr. 1 bis 4 BGB und Art. 246c EGBGB (technische Schritte, Speicherung des Vertragstexts, Berichtigung von Eingabefehlern, Vertragssprache) vollständig und verständlich vor Abgabe der Erklärung darstellen; ob die Beschriftung des Knopfes klar genug ist (§ 312j Abs. 3 BGB gilt nur für Verbraucher und wird hier freiwillig beachtet); Wirksamkeit der Erklärung, wenn die registrierende Person nicht vertretungsberechtigt ist.]***

(7) Der Kunde kann Eingabefehler vor dem Absenden erkennen und berichtigen: Die Übersicht „Angaben prüfen“ zeigt alle Eingaben, und jede Eingabe lässt sich dort und mit den Bedienelementen des Browsers ändern, bevor der Kunde den Vertrag durch den Knopf abschließt. Nach dem Absenden kann ein Owner-Nutzer die Firmendaten in den Einstellungen des Kundenkontos berichtigen. ***[bitte klären: ob die Berichtigung der Firmendaten nach dem Vertragsschluss in den Einstellungen wie beschrieben möglich ist (Änderungsprotokoll) und ob eine Änderung des Firmennamens oder der Rechtsform den Vertragspartner ändert.]***

(8) ZORYVO Technologies nimmt das Angebot des Kunden an, indem sie ihm die Vertragsbestätigung per E-Mail an die bestätigte Adresse sendet. Die Vertragsbestätigung enthält diese AGB, den AVV mit den ausgefüllten Vertragsfeldern und die Datenschutzerklärung als PDF-Anhang mit Fassungsnummer, Stand und Prüfsumme (SHA-256) und nennt Zeitpunkt und Erklärungen der Registrierung. Das Kundenkonto ist

nach dem Absenden sofort nutzbar; die Testphase (§ 2a) beginnt mit der Registrierung. Schlägt der Versand der E-Mail fehl, wiederholt ZORYVO ihn; der Kunde kann die Vertragsunterlagen jederzeit abrufen (Absatz 9). ***[bitte klären: Zeitpunkt der Annahme (Versand der Vertragsbestätigung oder Freischaltung des Kundenkontos unmittelbar nach dem Absenden); Zugang der Bestätigung (§ 312i Abs. 1 Satz 1 Nr. 3 BGB); Nutzung des Kundenkontos vor der Bestätigung; Wiederholung des Versands, wenn die Adresse nicht erreichbar ist.]***

(9) ZORYVO Technologies speichert den Vertragsinhalt im Zustimmungsprotokoll: die angenommenen Fassungen von AGB und AVV mit Fassungsnummer, Stand und Prüfsumme, die zur Kenntnis genommene Fassung der Datenschutzerklärung, die Angaben des Kunden, die Erklärungen und den Zeitpunkt. Der Kunde kann die Vertragsunterlagen als PDF jederzeit in ZORYVO unter Einstellungen, Vertrag abrufen und speichern. Alle Fassungen dieser AGB, des AVV und der Datenschutzerklärung, die aktuelle und die früheren, bleiben unter /rechtliches abrufbar. Vertragssprache ist Deutsch.***[bitte klären: Aufbewahrung des Vertragstexts und des Zustimmungsprotokolls (Vertragslaufzeit plus 6 Jahre) und ob die Zustimmungsprotokolle ohne IP-Adresse als Nachweis genügen; ob ZORYVO Technologies den Vertragstext nach § 312i Abs. 1 Satz 1 Nr. 4 BGB zugänglich halten muss und wie lange.]***

§ 2a Testphase

(1) Nach der Online-Registrierung beginnt eine Testphase von 30 Tagen. Das Ende der Testphase zeigt ZORYVO im Kundenkonto an. Die Testphase ist unentgeltlich, der Kunde muss kein Zahlungsmittel hinterlegen. Sie verlängert sich nicht von selbst und geht nicht von selbst in einen entgeltlichen Vertrag über.

(2) In der Testphase gilt der Tarif „Testphase“. Er hat die Funktionen des Tarifs Business mit kleineren Grenzen: derzeit 3 Nutzer, 1 Postfach, 500 E-Mails und 50 Uploads im Monat und eine Obergrenze für KI-Aufrufe. Die Regeln des § 5 Abs. 7 gelten entsprechend. Maßgeblich sind die Grenzen, die bei der Registrierung in der Leistungsbeschreibung stehen; ZORYVO Technologies kann sie für neue Registrierungen ändern.

(3) Die Testphase ist einmal je Unternehmen möglich. Um das zu prüfen, vergleicht ZORYVO Technologies bei der Registrierung und beim Verbinden eines Postfachs Merkmale des Unternehmens mit früheren Testphasen: die USt-IdNr., den Handelsregistereintrag, die Domain der Firmen-E-Mail-Adresse (außer bei allgemeinen E-Mail-Anbietern) und die Kennung des Microsoft-Tenants oder die Domain des Google Workspace des verbundenen Postfachs. ZORYVO speichert diese Merkmale nur als nicht lesbare Prüfsummen (Hash), 24 Monate lang (Datenschutzerklärung, Abschnitt 4.11). Besteht der Verdacht einer wiederholten Testphase, prüft ein Mensch bei ZORYVO Technologies den Fall; eine automatische Sperre gibt es nicht. Bestätigt sich der Verdacht, kann ZORYVO Technologies die Testphase beenden und das Kundenkonto pausieren (§ 6 Abs. 10).

(4) Mit dem Ablauf der Testphase endet der Vertrag, wenn der Kunde bis dahin keinen Tarif gebucht hat, ohne dass es einer Kündigung bedarf. Das Kundenkonto ist dann pausiert (§ 8 Abs. 6): Die Nutzer können nur noch lesen. ZORYVO erinnert den Kunden per E-Mail 7 Tage und 1 Tag vor dem Ende der Testphase und weist bei Ablauf auf die Folgen hin. Der Kunde kann jederzeit, auch nach dem Ende der Testphase, im Kundenkonto einen Tarif buchen (§ 8 Abs. 1). Mit der Buchung wird der Vertrag zu den Bedingungen des gebuchten Tarifs fortgesetzt, das Kundenkonto wird wieder nutzbar, und die Daten der Testphase bleiben erhalten.

(5) Bucht der Kunde nach dem Ende der Testphase nicht innerhalb von 30 Tagen einen Tarif, wird die Löschung des Kundenkontos und aller Kundendaten fällig. In diesen 30 Tagen kann der Kunde die Rückgabe der Daten nach § 10 Abs. 3 verlangen und die Exportfunktionen nach § 10 Abs. 1 nutzen. ZORYVO erinnert den Kunden 14 Tage und 3 Tage vor dem Termin per E-Mail. Danach löscht ZORYVO Technologies das Kundenkonto und alle Kundendaten, wenn der Kunde nichts mitteilt: in der Regel auf Veranlassung eines Mitarbeiters von ZORYVO Technologies, und nur dann zusätzlich nachts automatisch,

wenn ZORYVO Technologies diese Funktion eingeschaltet hat; automatisch gelöscht werden nur Kundenkonten, die sich selbst registriert und nie einen Tarif gebucht haben und deren Testphase nicht auf Wunsch des Kunden verlängert wurde. Für Rückgabe und Löschung fällt keine Vergütung an. Nach der Löschung bleibt nur, was § 10 Abs. 6 nennt.***[bitte klären: ob die Löschung nach einer Testphase ohne Buchung automatisch erfolgen darf (Standard: Löschung per Admin-Aktion, die Automatik ist ausgeschaltet), ob die Frist von 30 Tagen mit den Erinnerungen 14 und 3 Tage vor dem Termin genügt und ob ein Kunde der automatischen Löschung ausdrücklich zustimmen muss.]***

(6) Für ein Kundenkonto, das ZORYVO Technologies auf Grundlage einer Pilotvereinbarung angelegt hat, gilt dieser Paragraf nicht (§ 2 Abs. 4).

[bitte klären: Rechtsnatur der Testphase (unentgeltliche Gebrauchsüberlassung, Leihe nach §§ 598 ff. BGB) und Haftung in der Testphase (§ 14 Abs. 1, § 15 Abs. 7); Befristung des Vertrags auf 30 Tage ohne Kündigung und Fortsetzung bei Buchung (neuer Laufzeitbeginn, Erhalt der Daten); ob die Beendigung ohne Buchung als Vertragsende nach § 9 und § 10 gilt (Wahlfrist, Rückgabe) und ob die Löschung 30 Tage nach dem Ende der Testphase ausreicht; ob die Löschung vollständig automatisch laufen darf oder erst nach einer Prüfung durch einen Menschen; Erinnerungsfristen; Zulässigkeit und Transparenz der Beschränkung „einmal je Unternehmen“ und der Merkmale zu ihrer Prüfung (§ 307 BGB, Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO, Datenschutzerklärung Abschnitt 4.11); die Grenzen der Testphase festlegen (sie sind in der Software ohne Code-Änderung anpassbar).]

§ 3 Leistungen

(1) ZORYVO Technologies stellt dem Kunden ZORYVO für die Laufzeit des Vertrags zur Nutzung über das Internet bereit. Die Software läuft auf Systemen, die ZORYVO Technologies bei den in Anlage 3 des AVV genannten Dienstleistern betreibt. Der Kunde nutzt ZORYVO über einen Webbrowser. Er erhält keine Kopie der Software und keinen Quellcode.

(2) Den Funktionsumfang bestimmen die Leistungsbeschreibung und im Testpiloten die Pilotvereinbarung. ***[bitte klären: Die Leistungsbeschreibung je Tarif ist unter /rechtliches/leistungsbeschreibung abrufbar (aus den Einstellungen der Tarife erzeugt, nennt nur das Gebaute, beschreibt Testphase, Starter und Business; im Registrierungsformular und bei den Tarifkarten verlinkt). Prüfen lassen, ob sie als Vertragsbestandteil genügt und mit den Absätzen 2 bis 6 und der Pilotvereinbarung abgestimmt ist.]*** Gebucht werden können die Tarife Starter und Business; der Tarif Pro wird nicht angeboten. Im Testpiloten und in der Testphase umfasst ZORYVO, soweit die Pilotvereinbarung oder der Tarif die Funktionen freischaltet:

- die Anbindung von Postfächern, Kalendern und Dateiablagen bei Microsoft 365 und, eingeschränkt nach Absatz 5, bei Google Workspace;
- den Abruf und die Speicherung eingehender und gesendeter E-Mails und ihre Analyse mit einem KI-System (A1);
- Regeln, Freigaben und Antwortentwürfe (A2);
- eine Kundendatenbank mit Kontakten, Firmen, Leads, Notizen und Kunden-Memory (A8, A9);
- das Eintragen und Ändern von Terminen aus E-Mails (A5) und Terminangebote an neue Leads (A10);
- eine öffentliche Buchungsseite (Recht „Termine verwalten“);
- das Hochladen von Dateien mit Texterkennung und Vorschlägen für die Kundendatenbank (A12, nur als Vorschlag);
- ein Firmenwissen (Wissensbasis): Texte und hochgeladene Dokumente, die ZORYVO in Abschnitte teilt und durchsuchbar macht, Kernaussagen und Widersprüche mit Bestätigung durch den Owner-Nutzer, „Gültig bis“ mit Erinnerung, und die Nutzung der Treffer in Antwortentwürfen mit Quellenangabe (A2); ***[bitte klären: Die Wissensbasis ist inzwischen gebaut (AVV Anlage 1, Datenschutzerklärung Abschnitt 8.3) und steht darum nicht mehr unter den nicht geschuldeten***

Leistungen (Absatz 6). Beschreibung in der Leistungsbeschreibung und Prüfung gegen die echten Dienste (Einbettungen bei Vertex AI) nachtragen.]

- die Erfassung von Rechnungsdaten aus Dateien und E-Mail-Anhängen (A3);
- die Ablage von Dateien in Google Drive oder OneDrive nach einem Virenscan (A4);
- Aufgaben, Fristen und Vorgänge (A6, A7) sowie Erwartungen und Nachfassen (A11);
- Benachrichtigungen in der Anwendung und per E-Mail;
- Protokoll-Ansichten, eine Einrichtungs-Checkliste mit Vorlagen für die Information von Betriebsrat und Mitarbeitern (§ 6 Abs. 3) und je Kontakt die Funktionen Auskunft, Sperren und endgültiges Löschen.

A3, A4, A5, A10, die öffentliche Buchungsseite und die Erinnerungsmails von A11 an Kontakte sind nur im Tarif Business und in der Testphase enthalten (der Tarif Pro wird nicht angeboten). Die Buchungsseite setzt ZORYVO mit dem Tarif durch: Ohne Buchungsseite im Tarif zeigt die öffentliche Seite „nicht verfügbar“, nimmt keine Anfrage an und lässt keine neue öffentliche Terminart zu; bereits gebuchte Termine bleiben nutzbar (Erinnerungen, Verschieben, Absagen).***[bitte klären: ob bereits gebuchte Termine nach einem Wechsel in einen Tarif ohne Buchungsseite für die Gäste weiter bedient werden sollen; so ist es gebaut.]*** Die Funktionen sind zum Stand dieser AGB nur lokal mit Attrappen der Dienste geprüft, nicht gegen die echten Dienste von Google, Microsoft, den KI-Anbietern, dem Virenscanner und dem Versanddienst.***[bitte klären: Stand zum Pilotstart nachtragen.]***

(3) ZORYVO Technologies kann ZORYVO nur mit diesen Diensten bereitstellen. Zum Stand dieser AGB ist keiner davon für den Betrieb mit Kundendaten eingerichtet:

- der Versanddienst Brevo (Anlage 3 des AVV) für System-Mails: Einladungen neuer Nutzer, Bestätigungslinks und Vertragsbestätigungen der Registrierung, Hinweise zu Testphase und Zahlung, Benachrichtigungen per E-Mail und Buchungs-Mails, wenn kein Absender-Postfach des Kunden nutzbar ist (§ 4 Abs. 4). Der Link einer Einladung und der Bestätigungslink der Registrierung stehen nur in der E-Mail. Ohne eingerichteten Versanddienst kann deshalb kein Nutzerkonto entstehen, und die Online-Registrierung ist nicht möglich;
- die Hintergrundverarbeitung (Inngest): ZORYVO Technologies setzt sie für Kundendaten erst ein, wenn ein Vertrag nach Art. 28 Abs. 4 DSGVO besteht oder sie auf einer selbst betriebenen Instanz in der EU läuft (§ 6 Abs. 5 AVV). Ohne sie ruft ZORYVO keine E-Mails ab und führt keine Automationen aus;
- der Tarif Pro beim Hosting-Anbieter Vercel, zu dem der Auftragsverarbeitungsvertrag nach Anlage 3 des AVV gehört.

ZORYVO Technologies legt das Kundenkonto erst an, wenn diese Dienste eingerichtet sind, und teilt das dem Kunden in Textform mit (§ 2 Abs. 5).***[bitte klären: Brevo, die Variante für Inngest und den Tarif Pro bei Vercel vor Pilotstart einrichten und belegen. Die Online-Registrierung erst freischalten, wenn diese Dienste eingerichtet und die Rechtstexte freigegeben sind.]***

(4) Die folgenden Leistungen hängen von Diensten ab, die zum Stand dieser AGB ebenfalls nicht eingerichtet sind:

1. die KI-Funktionen (Analyse, Antwortentwürfe, Texterkennung und Auslesen von Dokumenten und Rechnungen mit KI): Ohne eingerichteten KI-Anbieter analysiert ZORYVO keine E-Mails;
2. der Virenscan: Ohne Virenscanner legt ZORYVO keine Dateien in Google Drive oder OneDrive ab;
3. die Sicherung der Datenbank (§ 6 Abs. 7);
4. Änderungsmeldungen für Google-Postfächer: Bis zu ihrer Einrichtung fragt ZORYVO Google-Postfächer alle 30 Minuten selbst nach Änderungen ab;
5. die Zahlungsabwicklung über Stripe: Ohne eingerichtetes Stripe-Konto kann kein Tarif gebucht werden; die Testphase bleibt möglich.

Welche dieser Dienste bei Vertragsbeginn eingerichtet sind, legt die Pilotvereinbarung abschließend fest. Die übrigen Dienste nach Nr. 1 bis 3 richtet ZORYVO Technologies bis {{Zieltermin für die Einrichtung der Dienste}} ein. Die Einrichtung teilt ZORYVO Technologies dem Kunden vorher in Textform mit (§ 1 Abs. 3 AVV). Bis zur Einrichtung der KI-Funktionen mindert sich die Vergütung um {{Minderung bis zur Einrichtung der KI-Funktionen}}; ist der Testpilot unentgeltlich, entfällt die Minderung. Ist ein Dienst nach Nr. 1 bis 3 bis zum Zieltermin nicht eingerichtet, kann der Kunde den Vertrag mit sofortiger Wirkung kündigen. Im Voraus gezahlte Vergütung erstattet ZORYVO Technologies dann anteilig. ***[bitte klären: Stand der Einrichtung zum Beginn des Testpiloten in die Pilotvereinbarung aufnehmen und die Liste dann kürzen; Zieltermin und Minderung festlegen; ob Änderungsmeldungen für Google-Postfächer eingerichtet werden sollen; Stand des Stripe-Kontos (Verifizierung, Zahlungsarten, Steuersatz, Webhook) zum Start der Buchung nachtragen.]***

(5) Solange die Verifizierung durch Google aussteht, steht die Anbindung von Google Workspace nur eingeschränkt zur Verfügung. Im Testmodus des Anbieters läuft eine Verbindung nach 7 Tagen ab und muss neu hergestellt werden. Bei Google sind höchstens 100 Testnutzer möglich. Für den Produktivbetrieb ist die Anbindung von Microsoft 365 vorgesehen. ***[bitte klären: Stand der Google-Verifizierung zum Pilotstart und ob Google im Testpiloten angeboten wird.]***

(6) Nicht Gegenstand des Vertrags sind:

- der ZORYVO-Assistent im Dashboard, ein Telegram-Bot für Owner-Nutzer oder Mitarbeiter und ein Microsoft-Teams-Bot;
- Anbindungen an DATEV (auch kein DATEV-Export), Zoom, SharePoint, IMAP und andere Mailanbieter als Microsoft 365 und Google Workspace;
- der automatische Versand von KI-Antworten ohne Freigabe durch einen Menschen und die automatische Ablage von Rechnungen, die die KI gelesen hat (§ 7 Abs. 4);
- das Buchen und Bezahlen von Rechnungen und jedes Auslösen von Zahlungen;
- die Archivierung von Daten, insbesondere nach handels- und steuerrechtlichen Vorgaben (§ 6 Abs. 6);
- eine Sicherung der Dateien im Dateispeicher und die Wiederherstellung einzelner Dateien;
- Aufbewahrungsfristen, die der Kunde wählt, und eine automatische Löschung nach Fristen über § 6 Abs. 6 hinaus;
- ein vollständig automatischer Ablauf bei Vertragsende: Export-Phase, Gesamtexport aller Daten in der Anwendung und Löschbestätigung als Dokument (§ 10). Enthalten sind die Kündigung im Kundenportal (§ 9 Abs. 4), das Pausieren mit dem Ende der Laufzeit (§ 9 Abs. 5) und die Löschung nach einer Testphase ohne Buchung (§ 2a Abs. 5);
- Selbstbedienung für Nutzerkonten (Auskunft, Export, Löschung des eigenen Kontos, Änderung von Name oder E-Mail-Adresse, Liste der eigenen Sitzungen) und Hinweis-Mails bei Passwortänderung, neuer Anmeldung oder neuem Gerät;
- ein allgemeines Rückgängigmachen von Änderungen in Masse, Korrektur-Mails zu gesendeten E-Mails, Exporte als XLSX und das Hochladen von DOCX-, XLSX- und EML-Dateien;
- der Tarif Pro und seine zusätzlichen Funktionen (DATEV, Zoom, Microsoft Teams, Eskalation von Freigaben an eine Vertretung): Der Tarif Pro wird nicht angeboten.

[bitte klären: diese Liste in die Leistungsbeschreibung oder die Pilotvereinbarung übernehmen.]

(7) ZORYVO Technologies entwickelt ZORYVO weiter. ZORYVO Technologies darf Funktionen ändern, ergänzen oder ersetzen, wenn ein triftiger Grund besteht und die vereinbarten Hauptleistungen im Wesentlichen erhalten bleiben. Ein triftiger Grund ist insbesondere eine Änderung der Rechtslage, ein Sicherheitsrisiko oder eine Änderung bei Google, Microsoft oder einem Dienstleister nach Anlage 3 des AVV. Änderungen, die die Nutzung spürbar beeinträchtigen, kündigt ZORYVO Technologies mindestens

{{Ankündigungsfrist für Leistungsänderungen}} vorher in Textform an. Muss eine Änderung aus Gründen der Sicherheit sofort erfolgen, informiert ZORYVO Technologies den Kunden unverzüglich danach. Fällt durch eine Änderung eine vereinbarte Funktion weg oder wird sie wesentlich eingeschränkt, kann der Kunde den Vertrag innerhalb von {{Frist für die Kündigung nach einer Leistungsänderung}} nach Zugang der Mitteilung kündigen, und zwar zum Zeitpunkt der Änderung oder, wenn die Änderung schon erfolgt ist, mit sofortiger Wirkung. Im Voraus gezahlte Vergütung für die Zeit danach erstattet ZORYVO Technologies anteilig. Neue Arten personenbezogener Daten und neue Kategorien betroffener Personen kündigt ZORYVO Technologies nach § 1 Abs. 3 AVV vorher in Textform an. ***[bitte klären: Wirksamkeit des Änderungsvorbehalts nach § 307 BGB und § 308 Nr. 4 BGB im Verkehr mit Unternehmern.]***

§ 4 Verfügbarkeit, Support und Wartung

(1) ZORYVO Technologies stellt ZORYVO mit einer Verfügbarkeit von {{Verfügbarkeit in Prozent}} im Kalendermonat bereit. Nicht eingerechnet sind angekündigte Wartungen nach Absatz 5 bis zu {{Wartungsstunden im Monat}} Stunden im Monat und Störungen nach Absatz 4. Ist der Testpilot unentgeltlich oder befindet sich der Kunde in der Testphase, gilt keine Verfügbarkeitszusage. ***[bitte klären: ob und welche Zusagen zu Verfügbarkeit, Support-Zeiten, Reaktionszeiten und Wartungsfenstern gemacht werden und wie die Verfügbarkeit gemessen wird.]***

(2) Anfragen und Störungsmeldungen richtet der Kunde in Textform an {{E-Mail-Adresse}}. Für Support-Zeiten und Reaktionszeiten gilt: {{Support-Zeiten und Reaktionszeiten oder keine}}.

(3) Die Standorte von Anwendung, Datenbank, Anmeldedienst und Dateispeicher nennt Anlage 3 des AVV. Fällt ein KI-Anbieter aus, bleiben die E-Mails gespeichert, und ZORYVO holt ihre Analyse nach. Hat der Kunde den Ausweich-Anbieter nicht ausgeschlossen (§ 6 Abs. 2; Vorgabe: erlaubt), schaltet ZORYVO bei gehäuften Fehlern des primären Anbieters vorübergehend auf ihn um.

(4) ZORYVO greift auf die verbundenen Dienste des Kunden mit den Rechten zu, die der Kunde oder seine Nutzer beim Verbinden erteilen. Für diese Dienste gelten die Verträge des Kunden mit Google oder Microsoft. Ihre Verfügbarkeit, ihre Schnittstellen und ihre Bedingungen liegen außerhalb des Einflusses von ZORYVO Technologies. Störungen dieser Dienste, abgelaufene oder widerrufene Zugriffe und die Einschränkungen des Testmodus bei Google (§ 3 Abs. 5) sind kein Mangel von ZORYVO, soweit ZORYVO Technologies sie nicht zu vertreten hat. An geänderte Schnittstellen dieser Dienste passt ZORYVO Technologies ZORYVO in angemessener Frist an; bis dahin gilt die Einschränkung nicht als Mangel. Fehlt eine Verbindung, führt ZORYVO über sie keine Aktion nach außen aus, bis sie wiederhergestellt ist. Ist für Buchungs-Mails kein Absender-Postfach des Kunden nutzbar, versendet ZORYVO sie über den Versanddienst nach Anlage 3 des AVV mit dem Firmennamen des Kunden als Absender. Für seine eigene Internetverbindung sorgt der Kunde selbst. ***[bitte klären: Wirksamkeit dieser Abgrenzung nach § 307 BGB.]***

(5) Geplante Wartungsarbeiten, die die Nutzung einschränken, kündigt ZORYVO Technologies mindestens {{Ankündigungsfrist für geplante Wartung}} vorher in Textform an. Dringende Arbeiten zur Abwehr von Sicherheitsrisiken oder zur Behebung schwerer Störungen darf ZORYVO Technologies ohne Ankündigung vornehmen. Sie informiert den Kunden darüber unverzüglich.

(6) ZORYVO hat eine Notbremse. Sie hält alle Aktionen nach außen an (Versand, Kalender, Dateiablage), für alle Kunden oder für ein einzelnes Kundenkonto. Die interne Verarbeitung läuft weiter. Nach dem Lösen der Bremse starten angehaltene Aktionen nicht von selbst; sie warten als Freigaben. Ausgenommen sind Buchungs-Mails an Buchende (Bestätigung, Verschiebung, Absage und Erinnerungen) und vorläufige Reservierungen zu Terminangeboten (A10) im Kalender des Gastgebers. Für sie legt ZORYVO keine Freigabe an. ZORYVO holt sie nach dem Lösen der Bremse automatisch nach, soweit sie dann noch fällig sind; das gilt für das Eintragen und für das Entfernen der Reservierungen. Buchungs-Mails und das Eintragen von Reservierungen holt ZORYVO ebenso nach dem Ende einer Pause des Kundenkontos nach (§ 8 Abs. 6). Das Entfernen abgelaufener oder nicht mehr benötigter Reservierungen läuft während

einer Pause weiter. ***[bitte klären: Die Spec sieht vor, dass nach dem Aufheben der Bremse nichts von selbst startet. Festlegen, ob die Ausnahme für Buchungs-Mails und Reservierungen so vereinbart wird oder ob sie nach dem Lösen der Bremse und nach einer Pause als Freigabe warten sollen (nachbauen lassen).]*** ZORYVO Technologies darf die Notbremse ziehen, wenn das zur Eindämmung einer Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten nötig ist (§ 8 Abs. 5 AVV), außerdem zum Schutz der Daten, zur Abwehr von Missbrauch oder bei einer Störung. ***[bitte klären: Der AVV erlaubt Eingriffe ohne gesonderte Weisung nur zur Eindämmung einer Datenpanne (§ 8 Abs. 5 AVV). Die weiteren Gründe in § 3 oder § 8 AVV aufnehmen oder hier streichen.]*** Sie informiert den Kunden über jeden Eingriff unverzüglich. Owner-Nutzer können die Notbremse für das eigene Kundenkonto ziehen und eine von Owner-Nutzern gezogene Bremse wieder lösen; beides verlangt die Angabe eines Grundes. Eine Bremse, die ZORYVO Technologies gezogen hat, löst nur ZORYVO Technologies. Jeder Vorgang steht im Audit-Log.

§ 5 Zugang, Nutzer, Rollen und Tarifgrenzen

(1) Nutzerkonten entstehen über Einladungen per E-Mail (§ 3 Abs. 3) und, für den ersten Owner-Nutzer eines Kunden, der sich online registriert, über die Registrierung (§ 2 Abs. 6). Bei einem Kundenkonto auf Grundlage einer Pilotvereinbarung lädt ZORYVO Technologies den ersten Owner-Nutzer ein (§ 2 Abs. 5). Weitere Nutzer lädt der Kunde ein und weist ihnen eine Rolle zu. Ein Einladungslink gilt 7 Tage, der Bestätigungslink der Registrierung 24 Stunden.

(2) Owner-Nutzer haben alle Rechte im Kundenkonto, mit Ausnahme der persönlichen Postfächer und der Benachrichtigungen anderer Nutzer. Ein persönliches Postfach eines anderen Nutzers sehen sie nur, wenn dieser es für sie freigibt. Ein Kundenkonto kann mehrere Owner-Nutzer haben. Mitarbeiter haben die Rechte, die der Kunde ihnen gibt. Neue Mitarbeiter erhalten zunächst die Rechte „Kundendatenbank ansehen“ und „Kundendatenbank bearbeiten“. Der Rolle Owner vorbehalten sind insbesondere das Lockern von Schutz-Vorgaben, das Scharfschalten der Automationen, Support-Freigaben für ZORYVO Technologies (§ 12 Abs. 4), das Buchen, Wechseln und Kündigen des Tarifs (§ 8, § 9), Auskunft, Sperren und endgültiges Löschen je Kontakt, die Notbremse des eigenen Kundenkontos und der Notschalter nach Absatz 5.

(3) Der Kunde ist für die Handlungen seiner Nutzer in ZORYVO verantwortlich wie für eigene Handlungen. Er sorgt dafür, dass seine Nutzer diese AGB einhalten. Nutzerkonten sind persönlich. Der Kunde lässt ein Nutzerkonto nicht von mehreren Personen nutzen.

(4) Passwörter haben mindestens 12 Zeichen. Die Zwei-Faktor-Anmeldung mit zeitbasierten Einmalcodes (TOTP) ist für Owner-Nutzer Pflicht; wer sich registriert, richtet sie vor der ersten Nutzung ein. Für Mitarbeiter legt der Kunde fest, ob sie Pflicht ist. Bei der Einrichtung der Zwei-Faktor-Anmeldung erhält jeder Nutzer zehn Wiederherstellungscodes. Der Kunde sorgt dafür, dass seine Nutzer Passwörter, zweite Faktoren und Wiederherstellungscodes geheim halten und sicher aufbewahren. Besteht der Verdacht, dass Unbefugte Zugangsdaten kennen, ändert der Kunde sie und informiert ZORYVO Technologies unverzüglich in Textform.

(5) Jeder Owner-Nutzer kann einem Nutzer den Zugang zum Kundenkonto sofort entziehen (Notschalter „Sofort aussperren“). ZORYVO Technologies kann Nutzerkonten sperren und ihre Sitzungen beenden, wenn es zur Eindämmung einer Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten nötig ist (§ 8 Abs. 5 AVV) oder der begründete Verdacht eines Missbrauchs besteht. ***[bitte klären: den Eingriff bei Missbrauch wie in § 4 Abs. 6 im AVV verankern oder hier streichen.]*** Sie informiert den Kunden darüber unverzüglich. Beide Eingriffe verlangen die Angabe eines Grundes und werden protokolliert.

(6) Ein persönliches Postfach verbindet nur der Nutzer selbst, dem es gehört. Geteilte Postfächer verbinden Nutzer mit dem dafür nötigen Recht. Beim Verbinden eines Postfachs wählt der Kunde, wie viele Tage alter E-Mails ZORYVO übernimmt (0, 30, 90 oder 365 Tage, höchstens so viele, wie der Tarif erlaubt).

(7) Der Tarif bestimmt die Grenzen der Nutzung und die freigeschalteten Automationen. Für den Testpiloten gelten Tarif und Grenzen nach der Pilotvereinbarung (§ 2 Abs. 4), für die Testphase die Grenzen des Tarifs „Testphase“ (§ 2a Abs. 2). ZORYVO Technologies kann für ein Kundenkonto höhere Grenzen als die des Tarifs festlegen. Das Kontingent für KI-Aufrufe je Monat bestimmt der Tarif nach der Leistungsbeschreibung; niedrigere Grenzen als die des Tarifs gelten nur, wenn die Parteien sie in Textform vereinbart haben. ZORYVO setzt die Grenzen technisch durch:

- Nutzer und Postfächer: Ist die Grenze erreicht, lehnt ZORYVO neue Einladungen und neue Postfach-Verbindungen ab. Offene Einladungen zählen zur Grenze der Nutzer, persönliche Postfächer zur Grenze der Postfächer. Als Postfach zählen nur Verbindungen mit der Fähigkeit Mail; Verbindungen nur für Kalender oder Dateien zählen nicht. Bei 80 % und bei 100 % der Grenze erhält der Kunde in ZORYVO eine Meldung. Liegt ein Kundenkonto nach einem Tarifwechsel über der Grenze, gilt Absatz 8.
- E-Mails pro Monat: Ist die Grenze erreicht, ruft ZORYVO neue E-Mails weiter ab und speichert sie, analysiert sie aber nicht. Nach dem Monatswechsel oder nach einer Erhöhung der Grenze holt ZORYVO die Analyse nach, die ältesten E-Mails zuerst. Bei 80 % und bei 100 % der Grenze erhält der Kunde in ZORYVO eine Meldung. Für die Analyse beim Import alter E-Mails gilt eine eigene Grenze; dazu meldet ZORYVO erst bei 100 %.
- KI-Kontingent: Ist das Kontingent für KI-Aufrufe des Tarifs im Monat erschöpft, hält ZORYVO die Analyse an, und Antwortentwürfe warten. Bei 80 % und bei 100 % des Kontingents erhält der Kunde eine Meldung. Nach dem Monatswechsel, einer Erhöhung des Kontingents oder einem Tarifwechsel holt ZORYVO die Analyse nach.
- Uploads pro Monat: Ist die Grenze erreicht, bleibt eine hochgeladene Datei gespeichert und wartet, bis im Monat wieder Platz ist.
- Regeln: Je nach Tarif ist die Zahl der eigenen Regeln je Automation begrenzt. Weitere Regeln lehnt ZORYVO ab. Schutz- und Sicherheitsregeln zählen nicht mit. Regeln für die Verarbeitung hochgeladener Dateien (A12) stehen im Tarif Starter nicht zur Verfügung; dort bleibt A12 im Modus „Vorschlag“.
- Modus „automatisch“: Für Automationen mit Wirkung nach außen steht er nur zur Verfügung, soweit der Tarif ihn erlaubt.
- Buchungsseite und automatische Terminvereinbarung (A10): Sie stehen nur in Tarifen zur Verfügung, die sie enthalten (§ 3 Abs. 2); sonst lässt sich die Buchungsseite nicht aktivieren und zeigt „nicht verfügbar“.

Wegen einer Grenze verwirft ZORYVO keine Daten.***[bitte klären: Die Beschreibung dieses Absatzes ist mit Phase 14e gegen den Code geprüft (Postfächer nur mit Mail, Importzeitraum, Buchungsseite, A12 nur als Vorschlag im Starter, KI-Kontingent je Tarif mit Meldungen bei 80 % und 100 %). Die Startwerte des KI-Kontingents (2.000, 10.000 und 30.000 Aufrufe im Monat für Starter, Business und Pro, 1.000 im Test) legt der Betreiber fest. Außerdem im Muster der Pilotvereinbarung festlegen, welcher Tarif für den Testpiloten gilt und ob ein KI-Kontingent vereinbart wird.]***

(8) Den Tarif bucht und wechselt der Kunde in ZORYVO; das dürfen nur Owner-Nutzer. Eine Hochstufung auf einen höheren Tarif gilt sofort; ZORYVO rechnet den Unterschied für den Rest des Abrechnungszeitraums anteilig ab. Eine Herabstufung auf einen niedrigeren Tarif und der Wechsel von jährlicher zu monatlicher Abrechnung gelten zum Ende des laufenden Abrechnungszeitraums. Liegt das Kundenkonto dann über den Grenzen des neuen Tarifs, wählt der Kunde vorher in ZORYVO, welche Nutzer und Postfächer bleiben; mindestens ein Owner-Nutzer bleibt immer. ZORYVO pausiert das Überzählige zum Wechseltermin, ohne Daten zu löschen: Ein pausiertes Postfach ruft keine E-Mails mehr ab und sendet nichts, ein pausierter Nutzer kann sich bei diesem Kundenkonto nicht anmelden. Trifft der Kunde keine Wahl, pausiert ZORYVO die zuletzt hinzugefügten Nutzer und Postfächer (Owner-Nutzer

bleiben zuerst). Pausiertes kann der Kunde wieder aktivieren oder gegen Laufendes tauschen, sobald Platz im Tarif ist; nach einer Hochstufung laufen sie von selbst wieder. Eigene Regeln über der Grenze des neuen Tarifs bleiben bestehen, ZORYVO lehnt dann nur neue Regeln ab; Regeln für A12 gelten im Tarif Starter nicht (Absatz 7). Die Freischaltungen der Automationen folgen dem Tarif. Nach einem Wechsel holt ZORYVO angehaltene Analysen nach (Absatz 7). Für Kundenkonten auf Grundlage einer Pilotvereinbarung vereinbaren die Parteien einen Wechsel des Tarifs in Textform; ZORYVO Technologies stellt den neuen Tarif danach im Kundenkonto ein.***[bitte klären: Wirksamkeit der Regelung zur Herabstufung und zum Pausieren des Überzähligen (§ 307 BGB); Vergütung bei anteiliger Abrechnung; was mit pausierten Nutzern geschieht (Zugang, Verantwortung des Kunden); Hinweispflichten vor der Herabstufung. Die Fassung vor Phase 14e nannte auch „Regeln“ unter dem, was der Kunde wählt und ZORYVO pausiert; gebaut sind Nutzer und Postfächer (Entscheidung 11 der Planung), Regeln über der Grenze bleiben bestehen. Ob der Wechsel wirklich zum Ende des Abrechnungszeitraums gilt, hängt von der Einstellung des Kundenportals bei Stripe ab (Herabstufung zum Periodenende) und ist noch nicht gegen das echte Stripe geprüft.]***

§ 6 Pflichten des Kunden

(1) Der Kunde verarbeitet mit ZORYVO nur Daten, die er rechtmäßig verarbeiten darf. Er ist gegenüber seinen Kontakten und Beschäftigten für die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung verantwortlich (§ 3 Abs. 5 AVV).

(2) Die KI ist für jedes Kundenkonto zunächst ausgeschaltet. Bevor der Kunde sie einschaltet, stellt er die Rechtsgrundlage fest und dokumentiert sie in ZORYVO (Vertrag, berechtigtes Interesse oder Einwilligung, jeweils mit Begründung). Ohne diese Dokumentation lässt sich die KI nicht einschalten. ZORYVO prüft die Angabe nicht inhaltlich; die Verantwortung dafür trägt der Kunde. Der Ausweich-Anbieter ist per Vorgabe erlaubt. Der Kunde kann ihn ausschließen.

(3) Vor dem Start der Nutzung:

- ergänzt der Kunde seine eigene Datenschutzerklärung um die Verarbeitung mit ZORYVO;
- informiert er seine Mitarbeiter über ZORYVO;
- beteiligt er einen bestehenden Betriebsrat, soweit das Gesetz es verlangt, insbesondere nach § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG;
- sorgt er für ausreichende KI-Kompetenz seiner Nutzer (Art. 4 KI-Verordnung).

ZORYVO stellt dafür in der Einrichtungs-Checkliste Vorlagen bereit: ein Informationspaket für den Betriebsrat, eine Mitarbeiterinformation und ein KI-Merkblatt. Die Vorlagen sind Entwürfe und ersetzen keine eigene Prüfung durch den Kunden.

(4) Nutzt der Kunde die öffentliche Buchungsseite, hinterlegt er die Adressen seines eigenen Impressums und seiner eigenen Datenschutzerklärung. Ohne sie lässt sich keine Buchungsseite aktivieren. Für den Inhalt dieser Seiten und für die Termine, die er über die Buchungsseite anbietet, ist der Kunde verantwortlich.

(5) Der Kunde prüft Vorschläge und Entwürfe von ZORYVO, bevor er sie übernimmt oder freigibt (§ 7). Für den Inhalt freigegebener und versendeter Nachrichten ist der Kunde verantwortlich. Dasselbe gilt für Aktionen nach außen, die ZORYVO vertragsgemäß nach seinen Freigaben, Regeln und Modi ausführt, für Schutz-Vorgaben, die er lockert, und für den Modus „automatisch“, den er einschaltet. Für Fehler von ZORYVO bei der Umsetzung gelten §§ 14 und 15.

(6) ZORYVO ist kein Archiv und keine Buchhaltungssoftware. Der Kunde erfüllt gesetzliche Aufbewahrungspflichten, etwa für Rechnungen und Geschäftsbriefe, in seinen eigenen Systemen, zum Beispiel im Postfach und in der Buchhaltung. ZORYVO Technologies speichert die Kundendaten für die Laufzeit des Vertrags, soweit die folgenden Sätze nichts anderes bestimmen. Eine Aufbewahrung nach

handels- oder steuerrechtlichen Vorgaben, insbesondere revisionssicher nach den Grundsätzen zur ordnungsmäßigen Führung und Aufbewahrung von Büchern in elektronischer Form (GoBD), schuldet ZORYVO Technologies nicht. ZORYVO löscht Daten nicht nach Fristen, mit diesen Ausnahmen: Objekte im Papierkorb der Kundendatenbank 30 Tage nach dem Löschen, Benachrichtigungen nach 90 Tagen und unbestätigte Buchungsanfragen nach 24 Stunden. Dazu entfernt ZORYVO technische Zwischenstände sowie die Dateien abgelehnter, doppelter und abgebrochener Uploads. Alle übrigen Daten bleiben gespeichert, bis der Kunde den zugehörigen Kontakt endgültig löscht, Objekte der Kundendatenbank in den Papierkorb legt oder der Vertrag endet. Einzelne E-Mails, KI-Analysen, Protokolle und Debug-Inhalte kann der Kunde nur über das endgültige Löschen eines Kontakts entfernen, und nur soweit diese Löschung sie erfasst (§ 7 Abs. 2 Buchstabe b AVV). E-Mails, die der Kunde in seinem Postfach löscht, bleiben in ZORYVO gespeichert. E-Mails im Postfach des Kunden löscht ZORYVO nicht; dort entfernt ZORYVO nur eigene Entwürfe, die nicht mehr gebraucht werden.

(7) Eine Sicherung der Datenbank ist zum Stand dieser AGB nicht eingerichtet (§ 3 Abs. 4). Sobald die Sicherung gebucht und ein Wiederherstellungstest dokumentiert ist, sichert ZORYVO Technologies die Datenbank nach Anlage 4 des AVV mit einem Sicherungsfenster von {{gebuchtes Sicherungsfenster}}. Dateien im Dateispeicher werden im Testpiloten nicht gesichert. Der Kunde bewahrt die Originale seiner Daten in seinen eigenen Systemen auf. Daten, die er nur in ZORYVO pflegt, sichert er regelmäßig mit den Exportfunktionen nach § 10 Abs. 1, soweit diese sie erfassen. ***[bitte klären: Sicherung der Datenbank (Point-in-Time-Recovery) vor Pilotstart buchen, den Wiederherstellungstest dokumentieren und diesen Absatz danach anpassen.]***

(8) Der Kunde nutzt ZORYVO nicht:

- für rechtswidrige Inhalte oder Zwecke;
- zum Versand unerwünschter Werbung entgegen § 7 UWG;
- zur Verbreitung von Schadsoftware;
- um Sicherheitsmaßnahmen zu umgehen oder auf Daten anderer Kunden zuzugreifen;
- für Last- oder Sicherheitstests ohne vorherige Zustimmung von ZORYVO Technologies in Textform;
- um ZORYVO Dritten als eigene Leistung anzubieten oder zu überlassen.

(9) Der Kunde hält seine Kontaktdaten und die Meldeadresse nach dem AVV aktuell. Er leistet die Mitwirkung, die für die Leistung nötig ist, etwa das Verbinden und erneute Verbinden seiner Dienste.

(10) Verstößt der Kunde erheblich gegen Absatz 1 oder Absatz 8 oder besteht der begründete Verdacht, dass er die Testphase missbraucht (§ 2a Abs. 3), darf ZORYVO Technologies die Aktionen nach außen für sein Kundenkonto anhalten (§ 4 Abs. 6), einzelne Nutzerkonten sperren oder das Kundenkonto pausieren (§ 8 Abs. 6), soweit das zur Abwehr des Verstoßes nötig ist. Ein gekündigtes Kundenkonto pausiert ZORYVO Technologies außerhalb der Verwaltungsoberfläche (§ 9 Abs. 5). ZORYVO Technologies informiert den Kunden vorher, wenn das zumutbar ist, sonst unverzüglich danach. ***[bitte klären: Umfang und Voraussetzungen dieses Rechts.]***

§ 7 KI-Funktionen und Automationen

(1) ZORYVO nutzt für die KI-Funktionen Modelle der in Anlage 3 des AVV genannten Anbieter an Endpunkten in der EU: einen primären Anbieter und einen Ausweich-Anbieter. Welche Daten an die Anbieter gehen, beschreiben Anlage 1 Nr. 1 und Anlage 3 des AVV.

(2) KI-Ergebnisse können fehlerhaft, unvollständig oder unpassend sein. Das gilt für Kategorien, Zusammenfassungen, erkannte Aufgaben und Fristen, Vorschläge für die Kundendatenbank, aus Dokumenten und Rechnungen gelesene Werte und Antwortentwürfe. Im Testpiloten ist die Qualität der KI-Ergebnisse noch nicht mit den eingesetzten Modellen gemessen. ***[bitte klären: Stand zum Pilotstart nachtragen. Die Prompts sind bisher nur gegen Referenzantworten geprüft, nicht gegen das***

eingesetzte Modell.]

(3) Der Kunde prüft Vorschläge und Entwürfe, bevor er sie übernimmt. Automationen überschreiben keine Werte, die eine Person gesetzt hat. Änderungen an Kontakten und Firmen lassen sich je Feld rückgängig machen, Übernahmen aus Dateien je Datei.

(4) Den automatischen Versand von KI-Antworten sieht ZORYVO nicht vor; er ist im Code gesperrt. Jeder Antwortentwurf der KI geht nur nach Freigabe durch einen Nutzer des Kunden hinaus. Rechnungen, die die KI gelesen hat, legt ZORYVO nie ohne Freigabe durch einen Menschen ab. ZORYVO bucht keine Rechnungen und bezahlt sie nicht.

(5) Jede Automation läuft in einem der Modi „aus“, „Vorschlag“, „Freigabe“ oder „automatisch“. Automationen mit Wirkung nach außen beginnen im Modus „Freigabe“. Für Automationen mit Wirkung nach außen gibt es den Modus „automatisch“ nur, wenn der Kunde ihn ausdrücklich einschaltet, sein Tarif ihn erlaubt und keine Sicherheitsregel ihn absenkt. Bevor ein Owner-Nutzer die Automationen scharf schaltet, gilt jede E-Mail als importiert und löst keine Aktion nach außen aus. Die öffentliche Buchungsseite und das freigegebene Ablegen hochgeladener Dateien sind davon nicht betroffen: Die Buchungsseite nimmt schon vorher Buchungen an, versendet Bestätigungen und Erinnerungen und legt Termine im Kalender an. Importierte alte E-Mails lösen nie eine Aktion nach außen aus, auch nicht von Hand.

(6) Vor Aktionen nach außen prüft ZORYVO je nach Art der Aktion feste Sperren. Vor dem Versand von E-Mails sind das in dieser Reihenfolge, soweit sie auf die E-Mail zutreffen: Notbremse, Status des Kundenkontos, importierte E-Mail, fehlende Verbindung, Kennzeichen „Nicht anschreiben“, ungültige Empfänger, veraltetes Terminangebot, erledigte Erwartung, neue Nachricht des Kontakts, unbestätigte Zahlung und „bereits beantwortet“. Nur die letzte Sperre kann ein Nutzer nach Bestätigung übergehen. Kalenderaktionen und die Dateiablage prüfen nur einen Teil davon, Buchungs-Mails nur Notbremse, Status des Kundenkontos und „Nicht anschreiben“. Einzelheiten beschreibt Anlage 2 Nr. 2 des AVV. Für automatische Aktionen prüft ZORYVO je nach Art der Aktion zusätzlich unter anderem: geänderte Empfänger, unbestätigte Absender, automatische E-Mails, das eigene Postfach, ein Tageslimit je Empfänger, sensible Inhalte wie Preise, Zusagen, Rechts- und Steuerfragen, einen fehlenden KI-Hinweis, den Verdacht einer Prompt-Injection, eine zu geringe Sicherheit des Modells und andere Sprachen als Deutsch und Englisch. Erinnerungen zu Zahlungen und das Nachfassen bei Leads und Angeboten versendet ZORYVO nie ohne Freigabe durch eine Person. Bei Antwortentwürfen (A2) prüft ZORYVO außerdem auf wörtliche Zitate interner Texte. Preise, Zusagen sowie Rechts- und Steuerthemen in einem Antwortentwurf sind feste Prüfungen, die auch die Rolle Owner nicht lockern kann. Schlägt eine Prüfung an, hält ZORYVO die Aktion an oder legt sie zur Freigabe vor. Nach den Schutz-Vorgaben gilt mindestens Freigabe: bei Antwortentwürfen (A2) für Reklamationen und E-Mails mit negativer Stimmung; bei Antworten, Terminangeboten und Erinnerungen (A2, A10, A11) für Behörden, Gerichte und Sozialversicherung sowie für Banken, Versicherungen und Berater. E-Mails von Absendern der Kategorien Privat und Personal verarbeitet ZORYVO nach den Schutz-Vorgaben nicht automatisch mit KI. Nur die Rolle Owner kann eine Schutz-Vorgabe lockern.

(7) Die KI ist angewiesen, Anweisungen aus E-Mails und Dokumenten nicht zu befolgen. Die Erkennung solcher Anweisungen (Prompt-Injection) erfolgt durch das Modell. Sie mindert das Risiko, schließt es aber nicht aus. Ebenso ist die KI angewiesen, besondere Kategorien personenbezogener Daten (Art. 9 DSGVO) nicht in das Kunden-Memory zu übernehmen. Das ist eine Anweisung an das Modell, keine technische Sperre. ***[bitte klären: Einordnung nach Art. 9 DSGVO und erforderliche Hinweise an den Kunden.]***

(8) Jede gesendete E-Mail mit KI-Text trägt die Kopfzeilen X-ZORYVO-AI-Generated und X-ZORYVO-AI-Model. Am Ende einer KI-Antwort steht per Vorgabe der sichtbare Hinweis „Diese Nachricht wurde mit Unterstützung eines KI-Systems erstellt.“ Ohne diesen Hinweis versendet ZORYVO keine E-Mail mit KI-Text automatisch. Für Entwürfe, die ein Nutzer freigibt, kann die Rolle Owner den

Hinweis in den Einstellungen oder per Regel abschalten. Schaltet die Rolle Owner den Hinweis ab, fehlt er bei allen versendeten KI-Antworten, für die die Abschaltung gilt, weil KI-Antworten nur nach Freigabe versendet werden. Bei Vorlagen-Mails mit Terminangebot (A10), die einen von der KI formulierten Satz zum Anliegen enthalten, fehlt der sichtbare Hinweis immer; die Kopfzeilen werden gesetzt. Diesen Satz kann jeder Nutzer mit dem Recht „Termine verwalten“ in der Vorlage einschalten. Fehlt der Hinweis, prüft der Kunde selbst, ob er seine Transparenzpflichten nach Art. 50 KI-Verordnung erfüllt. ***[bitte klären: Vereinbarkeit des fehlenden oder abschaltbaren Hinweises mit Art. 50 KI-Verordnung; bei den Vorlagen-Mails mit Terminangebot den Hinweis erzwingen (nachbauen lassen) oder die Rechtslage prüfen; ob die Abschaltung bleiben soll und wie die Pflichten zwischen ZORYVO Technologies als Anbieter und dem Kunden als Betreiber des KI-Systems verteilt sind. AVV Anlage 2 Nr. 2 (Kennzeichnung von KI-Text) und Datenschutzerklärung Abschnitt 8.5 sagen, der Hinweis sei außerhalb des Modus „automatisch“ per Vorgabe eingeschaltet und nur von der Rolle Owner abschaltbar. Beide an diesen Absatz angleichen (Vorlagen-Mails mit Terminangebot ohne Hinweis, Einschalten des Satzes zum Anliegen mit dem Recht „Termine verwalten“, Abschalten per Regel) und gleichlautend fassen.]***

(9) ZORYVO und seine KI-Funktionen erbringen keine Rechts-, Steuer- oder Finanzberatung. Die KI ist angewiesen, in Entwürfen keine verbindlichen Zusagen, Rabatte, Lieferzusagen und keine Rechts- oder Steuerberatung zu formulieren und Preise nur aus bestätigtem Firmenwissen zu übernehmen. Auch das ist eine Anweisung an das Modell und keine Garantie.

(10) Das Rechnungsmodul liest Rechnungsdaten aus E-Rechnungen und mit KI aus PDF-Dateien und Bildern. Es prüft nur festgelegte Punkte, etwa Beträge, Pflichtangaben und die Bankverbindung, und warnt bei einer geänderten Bankverbindung. Die Liste der geprüften Pflichtangaben ist nicht rechtlich geprüft. Das Rechnungsmodul ersetzt nicht die Prüfung durch den Kunden oder seinen Steuerberater. Es ist kein Archiv im Sinne der GoBD (§ 6 Abs. 6).

§ 8 Vergütung und Zahlung

(1) Der Kunde zahlt die vereinbarte Vergütung. Bei der Buchung in ZORYVO gilt: Ein Owner-Nutzer bucht den Tarif Starter oder Business auf der Seite „Tarif“ im Kundenkonto und zahlt über die Checkout-Seite von Stripe, monatlich oder jährlich im Voraus. Die Preise je Tarif und Abrechnungszeitraum (netto) stehen vor der Buchung auf der Preisseite und im Buchungsformular; es gelten die Preise bei Abschluss der Buchung. Zahlungsarten sind SEPA-Lastschrift und Kreditkarte. Der Abrechnungszeitraum beginnt mit der Buchung; die Vergütung für den Zeitraum ist mit dessen Beginn fällig und wird über das gewählte Zahlungsmittel eingezogen. Zahlungsmittel, Rechnungen, Tarif und Kündigung verwaltet ein Owner-Nutzer im Kundenportal. Bei Abrechnung außerhalb der Anwendung (Pilotvereinbarung) gilt: {{Preise je Tarif, Abrechnungszeitraum, Rechnungsstellung und Zahlungsziel}}. ***[bitte klären: Preise, Abrechnungszeiträume und Fälligkeit der Online-Buchung festlegen und in Stripe hinterlegen; Preisangabe vor der Buchung; SEPA-Mandat und Vorabankündigung (Frist, Rücklastschrift bis zu 8 Wochen); Wirksamkeit der Vorauszahlung.]***

(2) Für den Testpiloten gilt die Vergütung nach der Pilotvereinbarung (§ 2 Abs. 4). Die Pilotvereinbarung kann eine unentgeltliche Nutzung vorsehen. Die Testphase nach der Online-Registrierung (§ 2a) ist unentgeltlich.

(3) Alle Preise verstehen sich netto zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer, derzeit 19 %. Die Rechnung weist sie aus. ***[bitte klären: Umsatzsteuer nach Rechtsform und steuerlicher Lage von ZORYVO Technologies: Der Betreiber ist umsatzsteuerpflichtig, Satz 19 %; vom Steuerberater bestätigen lassen. Eine Abrechnung ohne Umsatzsteuer (Reverse Charge) für Kunden in anderen EU-Staaten ist nicht vorgesehen, weil sich nur Unternehmen mit Sitz in Deutschland registrieren können.]***

(4) ZORYVO Technologies rechnet über den Zahlungsdienstleister Stripe (Stripe Payments Europe, Ltd.) ab. Stripe stellt die Rechnungen elektronisch aus und sendet sie an die Rechnungs-E-Mail-Adresse des

Kunden; sie stehen außerdem im Kundenportal. Der Kunde stimmt der Übermittlung von Rechnungen auf elektronischem Weg zu. Seine Zahlungsdaten (IBAN, Kartendaten) gibt der Kunde unmittelbar bei Stripe ein; ZORYVO speichert sie nicht (Datenschutzerklärung, Abschnitt 4.12). ***[bitte klären: Rechnungsangaben und Aufbewahrung der Ausgangsrechnungen (§ 14 UStG, GoBD, Aufbewahrungsfrist) mit dem Steuerberater bestätigen; Pflicht zur E-Rechnung im Inland (voraussichtlich ab 2027, Übergangsfristen bis 2028): Rechnungen von Stripe sind PDF und keine E-Rechnung nach EN 16931; Einverständnis des Kunden zur elektronischen Rechnung; Rollenverteilung zwischen ZORYVO Technologies und Stripe (Datenschutzerklärung Abschnitt 4.12, AVV Anlage 3).]***

(5) Für den Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen Vorschriften. Bei Abrechnung über Stripe gilt zusätzlich: Schlägt eine Zahlung fehl, versucht Stripe den Betrag über etwa 14 Tage mehrmals erneut einzuziehen, und der Kunde erhält Hinweise per E-Mail mit einem Link ins Kundenportal, in dem er das Zahlungsmittel erneuert. In dieser Zeit bleibt das Kundenkonto nutzbar. Bleibt die Zahlung auch nach den Wiederholungen offen, pausiert ZORYVO das Kundenkonto automatisch ohne weitere Mahnung; darauf weisen die Hinweise hin. Bei Abrechnung außerhalb der Anwendung (Pilotvereinbarung) gilt: Ist der Kunde mit einem Betrag von mindestens {{Mindestbetrag für das Pausieren bei Zahlungsverzug}} in Verzug, kann ZORYVO Technologies ihn in Textform mahnen und ihm eine Frist von mindestens {{Zahlungsfrist nach Mahnung}} setzen. Zahlt der Kunde bis zum Ablauf der Frist nicht, kann ZORYVO Technologies das Kundenkonto pausieren; darauf weist sie in der Mahnung hin. ZORYVO Technologies pausiert dann von Hand, ein gekündigtes Kundenkonto außerhalb der Verwaltungsoberfläche (§ 9 Abs. 5). ***[bitte klären: Pausieren ohne eigene Mahnung mit Fristsetzung nach den Wiederholungen von Stripe (§ 286 BGB, § 307 BGB, § 320 BGB); Länge der Wiederholungsfrist; Rücklastschriften und Kosten; SEPA-Zahlungen, deren Fehlschlag erst nach Tagen bekannt wird.]***

(6) Ein Kundenkonto ist pausiert nach dem Ablauf der Testphase ohne Buchung (§ 2a Abs. 4), bei Zahlungsverzug (Absatz 5), mit dem Ende der Laufzeit (§ 9 Abs. 5), bei einer Sperre wegen Missbrauchsverdachts (§ 6 Abs. 10) und auf Anordnung von ZORYVO Technologies nach diesem Vertrag. Im pausierten Kundenkonto stoppt der Abruf von E-Mails, Automationen laufen nicht, Aktionen nach außen finden bis auf das Entfernen vorläufiger Reservierungen (§ 4 Abs. 6) nicht statt, und die öffentliche Buchungsseite zeigt „Online-Buchung derzeit nicht möglich“. Die Nutzer können nur noch lesen. Im Rahmen ihrer Rechte bleiben möglich: der CSV-Export der Kundendatenbank und der Rechnungsdaten, das Trennen von Verbindungen, das Entziehen von Postfach-Freigaben, der Widerruf von Support-Freigaben, das Buchen und Verwalten des Tarifs im Kundenportal durch Owner-Nutzer und die eigenen Benachrichtigungseinstellungen. Auskunft, Sperren und endgültiges Löschen je Kontakt sind im pausierten Kundenkonto nicht möglich. Anfragen betroffener Personen nach Art. 15 bis 18 DSGVO, die der Kunde im pausierten Kundenkonto nicht selbst bearbeiten kann, erledigt ZORYVO Technologies auf seine Weisung in Textform von Hand innerhalb von {{Frist für Betroffenenanfragen im pausierten Kundenkonto}}. Das gilt auch nach dem Vertragsende bis zur Löschung (§ 10). Dafür fällt keine Vergütung an. Die Daten bleiben erhalten. Wegen eines Zahlungsverzugs löscht ZORYVO Technologies ohne Kündigung keine Daten. Sobald der Kunde die offenen Beträge gezahlt oder einen Tarif gebucht hat, hebt ZORYVO die Pause auf: bei Abrechnung über Stripe automatisch, sobald Stripe die Zahlung meldet (bei einer SEPA-Lastschrift kann das einige Tage dauern), sonst ZORYVO Technologies unverzüglich. ***[bitte klären: Fristen und Folgen des Pausierens; Verhältnis zu § 320 BGB und zur Vergütung während der Pause; Ablauf für Betroffenenanfragen im pausierten Kundenkonto in der Betriebsanleitung festlegen.]***

(7) ZORYVO Technologies kann die Vergütung frühestens {{Mindestzeitraum bis zur ersten Preisanpassung}} nach Vertragsbeginn und danach höchstens einmal je {{Zeitraum zwischen zwei Preisanpassungen}} anpassen, soweit sich ihre Kosten für den Betrieb, für Dienstleister nach Anlage 3 des AVV oder für Personal geändert haben. Sinken diese Kosten, senkt sie die Vergütung entsprechend. Während einer festen Laufzeit bleibt die Vergütung unverändert. Eine Änderung kündigt ZORYVO Technologies mindestens {{Ankündigungsfrist für Preisänderungen}} vor ihrem Wirksamwerden in

Textform an. Die Ankündigung nennt Grund und Umfang der Änderung. Bei einer Erhöhung kann der Kunde den Vertrag innerhalb von {{Frist für die Kündigung nach einer Preiserhöhung}} nach Zugang der Ankündigung zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens kündigen. Darauf weist ZORYVO Technologies in der Ankündigung hin. Das gilt auch für Abonnements, die über Stripe laufen: Ein neuer Preis eines Tarifs gilt für bestehende Abonnements erst nach der Ankündigung. ***[bitte klären: Wirksamkeit der Preisänderungsklausel nach § 307 BGB.]***

(8) Der Kunde kann nur mit unbestrittenen, rechtskräftig festgestellten oder entscheidungsreifen Forderungen aufrechnen. Das gilt nicht für Gegenforderungen aus demselben Vertragsverhältnis, insbesondere wegen Mängeln, teilweiser Nichterfüllung oder Rückzahlung zu viel gezahlter Vergütung. Ein Zurückbehaltungsrecht hat der Kunde nur wegen Ansprüchen aus diesem Vertrag.

§ 8a Empfehlungsprogramm

(1) Solange ZORYVO Technologies das Empfehlungsprogramm „Kunden werben Kunden“ anbietet, können Kunden mit einem laufenden, kostenpflichtigen Tarif (Teilnehmer) ZORYVO weiterempfehlen. Die Teilnahme ist freiwillig. Ob das Programm angeboten wird und mit welchen Zahlen (Prämie, Wartezeit, Obergrenze, zusätzliche Testtage), zeigt die Seite „Empfehlen“ im Kundenkonto; ist dort zu lesen, dass das Programm nicht aktiv ist, gelten die folgenden Absätze nicht. ***[bitte klären: Einordnung als Teilnahmebedingungen innerhalb dieser AGB oder als gesonderte Bedingungen; Einbeziehung gegenüber bestehenden Kunden; Angaben zu Bedingungen von Preisnachlässen und Zugaben nach dem UWG (Transparenz der Bedingungen).]***

(2) Der Teilnehmer erhält einen persönlichen Empfehlungscode und einen Link, der den Code enthält. Wer sich mit dem Code oder dem Link für die Testphase registriert (§ 2 Abs. 6), ist eine Empfehlung des Teilnehmers. ZORYVO setzt dafür keine Cookies und speichert nichts im Browser; der Code wird nur in das Registrierungsformular eingetragen. Der Teilnehmer gibt Code und Link nur an Personen weiter, die ihn haben möchten. Unverlangte Werbung ist nicht erlaubt, insbesondere Massen-E-Mails, Nachrichten an Personen, die nicht eingewilligt haben, und irreführende Angaben zu ZORYVO oder zur Prämie. ZORYVO Technologies versendet im Namen des Teilnehmers keine Nachrichten an Dritte. ***[bitte klären: § 7 UWG (unzumutbare Belästigung durch Werbung) und die Verantwortlichkeit von ZORYVO Technologies für Werbung der Teilnehmer (§ 8 Abs. 2 UWG, Beauftragte); Wortlaut des Verbots und Freistellung des Betreibers (§ 16).]***

(3) Eine Empfehlung begründet den Anspruch auf die Prämie nur, wenn (a) das empfohlene Unternehmen ein kostenpflichtiges Abonnement abschließt und die erste Rechnung bezahlt, (b) das Abonnement nach Ablauf der Wartezeit, die auf der Seite „Empfehlen“ genannt ist, noch besteht und die erste Rechnung weder erstattet noch zurückgebucht oder bestritten wurde und (c) der Teilnehmer in diesem Zeitpunkt selbst ein laufendes, kostenpflichtiges Abonnement hat und nicht nach § 6 Abs. 10 gesperrt ist. Das empfohlene Unternehmen darf weder der Teilnehmer selbst noch ein mit ihm verbundenes Unternehmen sein; bei Anzeichen dafür entscheidet eine Person bei ZORYVO Technologies über die Empfehlung ***[bitte klären: Transparenz und Angemessenheit der Bedingungen (§ 307 BGB); Länge der Wartezeit im Verhältnis zu Rückbuchungsfristen (SEPA-Lastschrift bis zu 8 Wochen, Karte länger); Begriff des verbundenen Unternehmens; Prüfung von Hand bei Verdacht.]***

(4) Die Prämie ist eine Gutschrift in der Höhe, die bei der Registrierung der Empfehlung auf der Seite „Empfehlen“ genannt war. Sie wird als Guthaben auf das Kundenkonto des Teilnehmers bei Stripe gebucht und von Stripe mit künftigen Rechnungen für ZORYVO verrechnet. Eine Barauszahlung, eine Übertragung auf Dritte und eine Verrechnung mit anderen Forderungen findet nicht statt. ***[bitte klären: Umsatzsteuer und Rechnungsstellung: Preisnachlass (Minderung des Entgelts) oder Gutschrift an den Teilnehmer; Stripe verrechnet das Guthaben mit dem Rechnungsbetrag einschließlich Umsatzsteuer, die Wirkung auf die Bemessungsgrundlage klärt der Steuerberater; Schicksal eines nicht verbrauchten Guthabens bei Vertragsende (Verfall oder Erstattung, § 307 BGB); die***

steuerliche Behandlung beim Teilnehmer ist dessen Sache.]

(5) Je Teilnehmer werden in einem Zeitraum von zwölf Monaten höchstens so viele Prämien gutgeschrieben, wie die Seite „Empfehlen“ nennt; über weitere Empfehlungen entscheidet eine Person bei ZORYVO Technologies im Einzelfall. Wer sich mit dem Code registriert, kann nach Maßgabe der Seite „Empfehlen“ zusätzliche Tage der Testphase erhalten. Der Teilnehmer erfährt nicht, wer geworben wurde; er sieht die Zahl der Empfehlungen und die gutgeschriebenen Beträge. ***[bitte klären: Obergrenze und Entscheidung im Einzelfall (Gleichbehandlung, Transparenz); zusätzliche Testtage als Vorteil für Geworbene; Information des Teilnehmers über die Ablehnung einer Empfehlung.]***

(6) Bei Missbrauch, insbesondere bei unzulässiger Werbung, Empfehlungen an sich selbst oder an ein verbundenes Unternehmen, Scheinregistrierungen oder der Umgehung dieser Bedingungen, kann ZORYVO Technologies Empfehlungen ablehnen, Prämien aus betroffenen Empfehlungen widerrufen und den Teilnehmer vom Programm ausschließen. Bereits gutgeschriebene Prämien aus solchen Empfehlungen kann ZORYVO Technologies mit künftigen Rechnungen verrechnen. ***[bitte klären: Widerruf und Rückforderung bereits gutgeschriebener Prämien; ob und wie ein Ausschluss anzukündigen ist; keine Vertragsstrafe vorgesehen.]***

(7) Wie ZORYVO Technologies personenbezogene Daten im Empfehlungsprogramm verarbeitet, steht in der Datenschutzerklärung, Abschnitt 4.13.

(8) ZORYVO Technologies kann das Empfehlungsprogramm ändern, aussetzen oder beenden. Die Teilnahme berührt den Vertrag über die Nutzung von ZORYVO nicht. ***[bitte klären: Vertrauensschutz bei Änderung, Aussetzen oder Beenden: ob Prämien für Empfehlungen, die vor dem Ende registriert wurden, noch gutgeschrieben werden müssen. Die Software führt bei ausgeschaltetem Programm weder Qualifizierungen noch Gutschriften durch; die Rechtsprüfung entscheidet, ob das so zulässig ist oder das Programm für laufende Empfehlungen weiterlaufen muss.]***

§ 9 Laufzeit und Kündigung

(1) Beginn und erste Laufzeit ergeben sich aus der Vertragsurkunde. Der Vertrag verlängert sich um {{Verlängerungszeitraum, höchstens 12 Monate}}, wenn ihn keine Partei mit einer Frist von {{Kündigungsfrist, höchstens zwei Monate}} zum Ende der Laufzeit kündigt. Für den Testpiloten bestimmt die Pilotvereinbarung diese Angaben. Bei der Buchung eines Tarifs in ZORYVO entspricht die Laufzeit dem gebuchten Abrechnungszeitraum (ein Monat oder ein Jahr). Der Vertrag verlängert sich um denselben Zeitraum, wenn der Kunde nicht vor dem Ende des Zeitraums kündigt (Absatz 4). ***[bitte klären: Laufzeit und ihr Verhältnis zu Art. 25 Abs. 2 Buchstabe d Data Act (§ 10a); soll es keine Verlängerung geben, den zweiten Satz streichen. Außerdem: ob die automatische Verlängerung um den Abrechnungszeitraum bei Unternehmern wirksam vereinbart ist, und der Hinweis darauf vor der Buchung.]***

(2) Das Recht beider Parteien zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund für ZORYVO Technologies liegt insbesondere vor, wenn der Kunde für zwei aufeinanderfolgende Abrechnungszeiträume mit der Vergütung oder mit einem Betrag in Höhe von zwei Monatsvergütungen in Verzug ist oder ZORYVO trotz Abmahnung erheblich entgegen § 6 Abs. 8 nutzt. ***[bitte klären: wichtige Gründe und Fristen.]***

(3) Weitere Kündigungsrechte ergeben sich aus § 3 Abs. 4 (Dienst nicht bis zum Zieltermin eingerichtet), § 3 Abs. 7 (Wegfall einer Funktion), § 8 Abs. 7 (Preiserhöhung), § 14 Abs. 6 (Mangel), § 17 Abs. 3 (Änderung dieser AGB) und § 6 Abs. 2 AVV (Widerspruch gegen einen neuen Unterauftragsverarbeiter). Für einen Anbieterwechsel gilt § 10a.

(4) Jede Kündigung bedarf der Textform. Der Kunde kann sie an {{E-Mail-Adresse}} richten oder, wenn er den Tarif in ZORYVO gebucht hat, im Kundenportal erklären (nur Owner-Nutzer). Die Kündigung im Kundenportal wirkt zum Ende des laufenden Abrechnungszeitraums; der Kunde kann sie bis dahin im

Kundenportal zurücknehmen. ZORYVO Technologies bestätigt die Kündigung in Textform mit dem Vertragsende (bei der Kündigung im Kundenportal automatisch per E-Mail) und trägt sie mit dem Vertragsende im Kundenkonto ein; das Kundenkonto hat dann den Status „Gekündigt“. Bis zum Vertragsende läuft der Betrieb unverändert weiter (§ 10 Abs. 2). ***[bitte klären: Kündigung im Kundenportal als Erklärung in Textform und Zugang der Bestätigung; Kündigung erst zum Ende des Abrechnungszeitraums und Hinweis darauf im Kundenportal.]***

(5) Mit dem Ende der Laufzeit pausiert ZORYVO das Kundenkonto automatisch (§ 8 Abs. 6) und informiert den Kunden per E-Mail; für Rückgabe und Löschung gilt § 10. Trägt ZORYVO Technologies bei einem Kundenkonto auf Grundlage einer Pilotvereinbarung die Kündigung eines pausierten Kundenkontos ein, pausiert sie es unverzüglich erneut und weist das in Textform nach. ***[bitte klären: Bei Kundenkonten auf Grundlage einer Pilotvereinbarung setzt das Eintragen der Kündigung ein pausiertes Kundenkonto heute auf „Gekündigt“ und gibt damit wieder vollen Zugang samt E-Mail-Abruf und Aktionen nach außen; die Verwaltungsoberfläche pausiert gekündigte Kundenkonten nicht. Ablauf in der Betriebsanleitung festlegen oder nachbauen lassen.] [bitte klären: das automatische Pausieren mit dem Ende der Laufzeit ohne gesonderte Ankündigung; Verhältnis zu § 10 Abs. 2 und § 9 Abs. 2 Buchstabe a AVV.]***

§ 10 Vertragsende, Rückgabe und Löschung von Daten

(1) Vor dem Vertragsende kann der Kunde Daten mit diesen Funktionen exportieren:

- CSV-Export der Kundendatenbank: Stammdaten der Kontakte oder der Firmen, für Nutzer mit dem Recht „Kundendatenbank exportieren“. Der Export enthält nur, was der exportierende Nutzer sehen darf (sichtbare Kategorien), und nur bestätigte Kontakte und Firmen. Zuständige Mitarbeiter lassen sich auf Wunsch pseudonymisieren. Gesperrte Kontakte, unbestätigte Kontakte und Firmen, eigene Felder, Notizen, Kunden-Memory, Leads und Aufgaben enthält der Export nicht.
- CSV-Export der Rechnungsdaten mit dem Filter der Rechnungsliste: höchstens 5.000 Zeilen je Export und nur die Kopfdaten der Rechnungen, ohne Positionen und ohne einzelne Steuerzeilen.
- Auskunft je Kontakt als JSON-Datei, nur für die Rolle Owner und nur im laufenden Betrieb: mit Obergrenzen je Bereich, zum Beispiel 500 E-Mails, und ohne Rechnungen, Kalendereinträge und die Dateien selbst (nur ihr Text).

Einen Gesamtexport aller Daten in der Anwendung, einen Export als XLSX und einen DATEV-Export gibt es nicht. Die Originale der E-Mails im Postfach, die Termine im Kalender und die Dateien in Google Drive oder OneDrive bleiben beim Kunden.

(2) Bei einem Kundenkonto mit Abrechnung über Stripe pausiert ZORYVO es mit Ablauf des letzten Tages der Vertragslaufzeit automatisch (§ 9 Abs. 5); die Bestätigung der Kündigung (§ 9 Abs. 4) kündigt das an. Bei einem Kundenkonto auf Grundlage einer Pilotvereinbarung kündigt ZORYVO Technologies dem Kunden das Pausieren mindestens {{Frist für die Ankündigung des Pausierens}} vorher in Textform an; sie pausiert es mit Ablauf des letzten Tages der Vertragslaufzeit, nicht früher, früher nur mit Zustimmung des Kunden in Textform, und das geschieht dann nicht automatisch. Die Wirkung beschreibt § 8 Abs. 6. Auskünfte je Kontakt erstellt der Kunde vor dem Pausieren; danach gilt § 8 Abs. 6 für Anfragen betroffener Personen. ***[bitte klären: § 9 Abs. 2 Buchstabe a AVV („spätestens zum Vertragsende“) gleichlautend fassen. Die Verwaltungsoberfläche pausiert nur Kundenkonten mit dem Status „Testphase“ oder „Aktiv“. Ein gekündigtes Konto pausiert ZORYVO Technologies außerhalb der Oberfläche; Vorgehen in der Betriebsanleitung festlegen oder nachbauen lassen.]***

(3) Nach dem Vertragsende gibt ZORYVO Technologies die Kundendaten nach Wahl des Kunden zurück oder löscht sie. Ablauf und Fristen regelt § 9 AVV. Der Kunde teilt innerhalb von 30 Tagen nach dem Vertragsende in Textform mit, ob er die Rückgabe oder die sofortige Löschung wünscht. Er kann die Wahl schon vor dem Vertragsende treffen. ZORYVO Technologies weist ihn mit der Bestätigung der Kündigung

und erneut {{Frist für den Hinweis vor Ablauf der Wahlfrist}} vor Ablauf der Wahlfrist in Textform darauf hin, dass sie ohne Wahl löscht. Teilt der Kunde nichts mit, löscht ZORYVO Technologies nach Ablauf dieser Frist. Wählt der Kunde die Rückgabe, übergibt ZORYVO Technologies die Kundendaten innerhalb von 30 Tagen nach der Wahl in gängigen maschinenlesbaren Formaten (JSON, CSV, Dateien im Original) über einen verschlüsselten Übertragungsweg. Umfang und Form der Rückgabe stimmen die Parteien vorher in Textform ab (§ 9 Abs. 2 Buchstabe c AVV). Die Löschung erfolgt innerhalb von 30 Tagen nach der Wahl. ZORYVO Technologies bestätigt sie in Textform mit Datum und Umfang. Für die Zeit nach dem Vertragsende sowie für Rückgabe und Löschung fällt keine Vergütung an.***[bitte klären: Fristen gemeinsam mit § 9 Abs. 2 AVV festlegen; § 9 Abs. 2 Buchstabe b AVV gleich fassen (Wahl vor dem Vertragsende, Hinweis vor der Löschung); beide Texte müssen gleich lauten. Für die Rückgabe eines ganzen Kundenkontos gibt es heute weder ein Werkzeug noch ein festgelegtes Vorgehen (Betriebsanleitung, „Vertragsende im Testpiloten“). Vorgehen und Werkzeug vor dem ersten Vertragsende festlegen; erst danach einen festen Umfang der Rückgabe (etwa „alle Kundendaten“) hier und in § 9 Abs. 2 Buchstabe c AVV gleichlautend zusagen.]***

(4) ZORYVO Technologies führt Rückgabe und Löschung nach dem Vertragsende von Hand durch und weist beides in Textform nach. Einen vollständig automatischen Ablauf mit Export-Phase und Löschbestätigung als Dokument gibt es nicht (§ 3 Abs. 6). Die Löschung nach einer Testphase ohne Buchung (§ 2a Abs. 5) führt ZORYVO mit dem Löschdienst der Anwendung durch, in der Regel auf Veranlassung eines Mitarbeiters von ZORYVO Technologies, nur bei eingeschalteter Funktion auch nachts automatisch.

(5) Der Kunde trennt die Verbindungen zu seinen Diensten selbst in ZORYVO; das ist auch im pausierten Kundenkonto möglich. Ein persönliches Postfach trennt der Nutzer, der es verbunden hat, oder ein Nutzer, dem er das Recht „verwalten“ an diesem Postfach gegeben hat, einzeln oder über seine Rolle. Ohne diese Freigabe können Owner-Nutzer persönliche Postfächer anderer Nutzer nicht trennen. Beim Trennen löscht ZORYVO die gespeicherten Zugriffstoken und widerruft bei Google den Zugriff. Bei Microsoft kann ZORYVO den Zugriff nicht widerrufen; der Kunde oder sein Administrator entfernt ZORYVO im eigenen Microsoft-Konto. Das Trennen löscht keine E-Mails, Dateien oder anderen Kundendaten, die ZORYVO schon gespeichert hat. Wird eine Verbindung nicht getrennt, auch die eines persönlichen Postfachs, löscht ZORYVO Technologies die Zugriffstoken mit der Löschung nach Absatz 3. Ein Widerruf beim Anbieter findet dann nicht statt. Dateien, Termine und Entwürfe, die ZORYVO in Google Drive, OneDrive, im Kalender oder im Postfach des Kunden angelegt hat, bleiben dort; der Kunde löscht sie selbst.

(6) Nach der Löschung bewahrt ZORYVO Technologies von den Daten des Kundenkontos nur auf: den Vertrag und den AVV mit dem Zustimmungsprotokoll (Nachweis des Vertragsschlusses), ihre Rechnungen an den Kunden und die Zahlungsdaten, den Nachweis der Löschung und ein Protokoll mit der Kennung des Kunden und dem Datum der Löschung. Die Aufbewahrung richtet sich nach den handels- und steuerrechtlichen Fristen. Für Daten bei Unterauftragsverarbeitern gilt § 9 Abs. 4 AVV, für eine Datenbank-Sicherung Anlage 4 des AVV. Bestehen bleiben außerdem Daten, für die ZORYVO Technologies selbst Verantwortlicher ist (§ 11 Abs. 2), etwa Nutzerkonten, die noch einem anderen Kundenkonto angehören (Absatz 7), Audit-Einträge ohne Bezug zu einem Kundenkonto, Rate-Limit- und Geräte-Hashes, die Merkmale gegen wiederholte Testphasen (nur als Hash, bis zu 24 Monate) sowie Protokolle bei Vercel und Sentry nach den Fristen der Anbieter. Ihre Speicherdauer beschreibt die Datenschutzerklärung (Abschnitt 14). ***[bitte klären: Fristen der eigenen Unterlagen mit dem Steuerberater bestätigen; Löschläufe für Audit-Einträge ohne Kundenbezug sowie für Rate-Limit- und Geräte-Hashes festlegen.]***

(7) Die Nutzerkonten der Beschäftigten des Kunden löscht ZORYVO Technologies mit, soweit sie keinem anderen Kundenkonto angehören.

§ 10a Anbieterwechsel und Datenübertragung

(1) Der Kunde kann mit einer Frist von {{Ankündigungsfrist für einen Wechsel, höchstens zwei Monate}} in Textform verlangen, zu einem anderen Anbieter zu wechseln, seine exportierbaren Daten in eigene Systeme zu übertragen oder sie löschen zu lassen.

(2) Nach Ablauf dieser Frist beginnt ein Übergangszeitraum von höchstens 30 Tagen. In ihm läuft der Vertrag weiter. ZORYVO Technologies betreibt ZORYVO unverändert weiter, unterstützt den Wechsel angemessen, informiert über bekannte Risiken für die Fortführung des Dienstes und hält das Sicherheitsniveau.

(3) Exportierbar sind alle Kundendaten, insbesondere Kontakte, Firmen, Leads, Notizen, Kunden-Memory, Aufgaben, Vorgänge, Erwartungen, Regeln, Rechnungsdaten, KI-Ergebnisse, die Protokolle des Kunden und hochgeladene Dateien. ZORYVO Technologies stellt sie von Hand in den Formaten JSON und CSV und die Dateien im Original bereit; einen Gesamtexport in der Anwendung gibt es nicht (§ 10 Abs. 1). Ausgenommen sind nur: {{abschließende Liste interner Betriebsdaten}}.

(4) Der Vertrag endet mit dem erfolgreichen Abschluss des Wechsels oder der Übertragung. ZORYVO Technologies teilt dem Kunden den Abschluss in Textform mit. Wünscht der Kunde nur die Löschung, endet der Vertrag mit Ablauf der Frist nach Absatz 1.

(5) Nach dem Vertragsende kann der Kunde seine Daten mindestens 30 Tage lang abrufen; so lange bleibt die Rückgabe nach § 10 Abs. 3 möglich. Anschließend löscht ZORYVO Technologies die Daten vollständig nach § 10 Abs. 3 und bestätigt die Löschung in Textform.

(6) Für Wechsel, Übertragung und Löschung fällt keine Vergütung an.

(7) Im Übrigen gilt § 10. Bei Widersprüchen geht dieser Paragraf vor.

[bitte klären: Anwendbarkeit von Kapitel VI der Verordnung (EU) 2023/2854 (Data Act) auf ZORYVO und auf den Testpiloten (Art. 31 Abs. 2 und 3); Verhältnis einer festen Laufzeit und eines Entgelts bei vorzeitiger Beendigung zu Art. 25 Abs. 2 Buchstabe d und Art. 29; ob bis zum 12. Januar 2027 die unmittelbaren Kosten des Wechsels berechnet werden sollen (Art. 29), danach ist kein Entgelt zulässig; Informationspflichten nach Art. 26 und 28 auf der Website; technische Umsetzung eines vollständigen Exports, für den es heute weder ein Werkzeug noch ein festgelegtes Vorgehen gibt (Betriebsanleitung, „Vertragsende im Testpiloten“), vor dem ersten Vertragsende festlegen; § 9 AVV anpassen.]

§ 11 Datenschutz und Auftragsverarbeitung

(1) Soweit ZORYVO Technologies personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, gilt der AVV. Das veröffentlichte Muster steht unter /rechtliches/avv. Der AVV ist Bestandteil des Vertrags. Für die Verarbeitung personenbezogener Daten geht er diesen AGB vor (§ 12 Abs. 1 AVV).

(2) Für die Nutzerkonten und die Anmeldung, für Registrierung, Vertragsschluss und Abrechnung (Firmendaten, Zustimmungsprotokoll, Zahlungsabwicklung über Stripe), für den Schutz vor wiederholten Testphasen, für die technische Sicherheit und Fehlerüberwachung, für System-Mails und für ihre öffentlichen Seiten ist ZORYVO Technologies selbst Verantwortlicher. Einzelheiten stehen in der Datenschutzerklärung unter /rechtliches/datenschutz. Fragen zum Datenschutz richtet der Kunde an {{Datenschutz-Kontakt}}. ***[bitte klären: Einordnung der Nutzerkonten der Mitarbeiter des Kunden und der System-Mails (Einladungen, Benachrichtigungen per E-Mail, Support-Hinweise) als eigene Verantwortlichkeit oder als Auftragsverarbeitung. Der AVV ordnet Einladungen und Benachrichtigungen per E-Mail in Anlage 1 (Nutzerverwaltung) der Auftragsverarbeitung zu und führt Brevo für System-E-Mails in Anlage 3 als Unterauftragsverarbeiter. AVV § 7 Abs. 4, Anlage 1 (Nutzerverwaltung sowie Registrierungs-, Vertrags- und Abrechnungsdaten) und Anlage 3 (Brevo,***

Stripe) sowie Datenschutzerklärung Abschnitte 2, 4.9 bis 4.12 und 6 gleichlautend fassen.]

(3) Inhalte speichert ZORYVO in der Europäischen Union und übermittelt sie nur an Endpunkte der Unterauftragsverarbeiter in der EU nach Anlage 3 des AVV. Ausnahmen, die die Verträge der Unterauftragsverarbeiter zulassen, und Dienste außerhalb der EU, die nur Kennungen und Metadaten erhalten, nennt Anlage 3 des AVV.***[bitte klären: Datenresidenz, Zwischenspeicherung und Aufbewahrung bei Vertex AI und Mistral belegen; ob die Versandschnittstelle von Brevo über Cloudflare läuft.]***

(4) Die Unterauftragsverarbeiter nennt Anlage 3 des AVV. Einen Wechsel kündigt ZORYVO Technologies nach § 6 Abs. 2 AVV vorher in Textform an. Widerspruch und Kündigung richten sich nach § 6 Abs. 2 AVV.

(5) Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten meldet ZORYVO Technologies dem Kunden nach § 8 AVV.

§ 12 Vertraulichkeit

(1) Die Parteien behandeln vertrauliche Informationen der anderen Partei, die sie im Zusammenhang mit dem Vertrag erhalten, vertraulich. Vertraulich sind Kundendaten, Zugangsdaten und alle Informationen, die als vertraulich bezeichnet sind oder deren Vertraulichkeit sich aus den Umständen ergibt. Die Parteien verwenden sie nur zur Erfüllung des Vertrags. Die Pflicht gilt über das Vertragsende hinaus.

(2) Nicht vertraulich sind Informationen, die öffentlich bekannt sind oder ohne Verstoß gegen diesen Vertrag bekannt werden, die der empfangenden Partei vorher bekannt waren, die sie von Dritten ohne Verstoß gegen eine Vertraulichkeitspflicht erhält oder die sie unabhängig selbst entwickelt. Eine Offenlegung aufgrund eines Gesetzes oder einer behördlichen oder gerichtlichen Anordnung ist zulässig. Die offenlegende Partei informiert die andere vorher, soweit das erlaubt ist.

(3) ZORYVO Technologies verpflichtet ihre Beschäftigten und Dienstleister zur Vertraulichkeit (§ 4 Abs. 1 AVV).

(4) Ohne Freigabe sieht ZORYVO Technologies als Betreiber nur Metadaten und die Einstellungen nach § 4 Abs. 3 AVV. Dazu gehören Status, Fehlerart, Zeitpunkte, Nutzungszahlen, Verbindungsstatus, Tarif, Stand der Testphase und des Abonnements, die Firmendaten und das Zustimmungsprotokoll, Adresse und Anzeigename der verbundenen Postfächer, auch der persönlichen Postfächer von Mitarbeitern, die Einstellungen der Automationen einschließlich Signaturen und Ton-Vorgaben, Terminarten, Gastgeber und Buchungseinstellungen, E-Mail-Adresse, Anzeigename und Rolle der Nutzer sowie Audit-Einträge mit den Kennungen der handelnden Nutzer. Inhalte wie E-Mails, Betreffe, Kontakte, Beträge, Dateinamen und Entwürfe sieht ZORYVO Technologies nur mit einer Support-Freigabe, die ein Owner-Nutzer erteilt, oder in den Fällen des Absatzes 5. Die Freigabe nennt Umfang (Debug-Inhalte, ein einzelnes Objekt oder alle Inhalte), Grund und Dauer (1 Stunde bis höchstens 7 Tage, Vorgabe 48 Stunden). Sie ist jederzeit widerrufbar, auch im pausierten Kundenkonto, und wird in der Datenbank durchgesetzt. Eine neue Freigabe kann der Kunde im pausierten Kundenkonto nicht erteilen. Erteilung, Änderung und Widerruf jeder Freigabe sowie jedes Ansehen von Debug-Inhalten werden protokolliert. Das Lesen einzelner E-Mails unter einer Freigabe wird nicht je Zugriff protokolliert. Einzelheiten regelt § 4 AVV.

(5) Ohne Support-Freigabe sieht ZORYVO Technologies Inhalte nur in diesen Fällen:

1. bei Arbeiten, die der Kunde in Textform anweist: Anfragen betroffener Personen im pausierten Kundenkonto und nach dem Vertragsende (§ 8 Abs. 6), die Rückgabe der Kundendaten (§ 10 Abs. 3 und 4) und der Export beim Anbieterwechsel (§ 10a Abs. 3);
2. bei Eingriffen zur Eindämmung einer Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten (§ 8 Abs. 5 AVV);
3. bei der Prüfung nach einer Wiederherstellung der Datenbank (Anlage 4 Nr. 3 AVV);

4. soweit Fehlertexte technischer Bibliotheken vereinzelt Inhalte wie Namen enthalten (Datenschutzerklärung Abschnitt 7.1).

Die Zugriffe nach Nr. 1 bis 3 dokumentiert ZORYVO Technologies mit Grund. ***[bitte klären: § 4 Abs. 2 AVV und Datenschutzerklärung Abschnitt 8.6 um diese Fälle ergänzen. Datenschutzerklärung Abschnitt 8.6 außerdem an § 4 Abs. 3 AVV und Absatz 4 angleichen: Adresse und Anzeigename der verbundenen Postfächer, auch der persönlichen Postfächer von Mitarbeitern, Signaturen, Ton-Vorgaben, Terminarten, Gastgeber und Buchungseinstellungen. Die offenen Punkte aus § 4 Abs. 3 AVV (Audit-Einträge mit Nutzerkennung, Signaturen und Postfachadressen ohne Freigabe) gelten auch für Absatz 4 und gehören in die Datenschutzerklärung.]***

§ 13 Nutzungsrechte

(1) ZORYVO Technologies räumt dem Kunden für die Laufzeit des Vertrags das einfache, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Recht ein, ZORYVO im Rahmen seines Tarifs für eigene geschäftliche Zwecke durch seine Nutzer über das Internet zu nutzen. Weitere Rechte an der Software erhält der Kunde nicht.

(2) Die Vorlagen nach § 6 Abs. 3 darf der Kunde für eigene Zwecke verwenden und anpassen.

(3) Alle Rechte an den Kundendaten bleiben beim Kunden. Der Kunde räumt ZORYVO Technologies das Recht ein, die Kundendaten zu speichern, zu verarbeiten und an die Dienstleister nach Anlage 3 des AVV zu übermitteln, soweit das zur Erfüllung des Vertrags nötig ist.

(4) ZORYVO Technologies nutzt Kundendaten nur zur Erfüllung des Vertrags. ZORYVO Technologies selbst trainiert mit Kundendaten keine KI-Modelle. Ob die KI-Anbieter übermittelte Daten zum Training verwenden, richtet sich nach deren Verträgen und den Einstellungen, die Anlage 3 des AVV nennt. Eine Zusage dazu gibt ZORYVO Technologies erst, wenn diese Einstellungen belegt sind. ***[bitte klären: Beleg für den Ausschluss vom Training bei Vertex AI und Mistral; ob der Ausweich-Anbieter bis zu diesem Beleg standardmäßig ausgeschaltet werden soll (heute ist er per Vorgabe erlaubt).]*** Nutzungs- und Kostenzahlen ohne Inhalte, etwa die Zahl verarbeiteter E-Mails und KI-Aufrufe, wertet ZORYVO Technologies für den Betrieb, die Kontingente und die Auswertung von Kosten und Umsatz je Kundenkonto aus, nie je Person.

(5) Hinweise und Verbesserungsvorschläge des Kunden zu ZORYVO darf ZORYVO Technologies für die Weiterentwicklung verwenden. Kundendaten sind davon nicht erfasst.

§ 14 Mängel

(1) Für Mängel gelten die Vorschriften des Mietrechts (§§ 535 ff. BGB), soweit diese AGB nichts anderes bestimmen. ***[bitte klären: Einordnung des Vertrags als Mietvertrag. Ist der Testpilot oder die Testphase unentgeltlich, kommt Leihe (§§ 598 ff. BGB) in Betracht, mit Haftung nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit (§ 599 BGB) und für arglistig verschwiegene Mängel (§ 600 BGB).]***

(2) Ein Mangel liegt vor, wenn ZORYVO von der vereinbarten Beschaffenheit nach § 3 nicht nur unerheblich abweicht. Kein Mangel sind das Fehlen der Dienste nach § 3 Abs. 4 Nr. 1 bis 3 bis zum Zieltermin, das Fehlen von Änderungsmeldungen für Google-Postfächer (§ 3 Abs. 4 Nr. 4), die Einschränkungen nach § 3 Abs. 5, das Fehlen der Leistungen nach § 3 Abs. 6, Störungen der Dienste des Kunden nach § 4 Abs. 4 und Folgen von Einstellungen, Regeln und Freigaben des Kunden, soweit ZORYVO sie vertragsgemäß umsetzt. ***[bitte klären: ob einzelne fehlerhafte KI-Ergebnisse (§ 7 Abs. 2) als Mangel gelten oder ausgenommen werden können.]***

(3) Der Kunde zeigt Mängel unverzüglich in Textform an (§ 536c BGB). Er beschreibt, wann und wobei der Mangel auftrat, und nennt, soweit ZORYVO sie angezeigt hat, die Fehlernummer (zum Beispiel „7F3K-92“).

(4) ZORYVO Technologies beseitigt Mängel in angemessener Frist. ZORYVO Technologies kann einen Mangel auch durch eine zumutbare Umgehungslösung beheben, bis eine dauerhafte Lösung bereitsteht.

(5) Die verschuldensunabhängige Haftung von ZORYVO Technologies für Mängel, die bei Vertragsschluss vorhanden sind (§ 536a Abs. 1 Alt. 1 BGB), ist ausgeschlossen. § 15 Abs. 1 bleibt unberührt.

(6) Wegen eines Mangels kann der Kunde nach § 543 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 BGB kündigen, wenn ZORYVO Technologies den Mangel nicht innerhalb einer angemessenen Frist beseitigt, die der Kunde in Textform gesetzt hat. § 543 Abs. 3 Satz 2 BGB bleibt unberührt.

(7) Für Schadensersatz wegen Mängeln gilt § 15. ***[bitte klären: Wirksamkeit der Absätze 2, 5 und 6 nach §§ 307 ff. BGB.]***

§ 15 Haftung

(1) ZORYVO Technologies haftet unbeschränkt:

- bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit;
- für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit;
- nach dem Produkthaftungsgesetz;
- im Umfang einer übernommenen Garantie;
- bei arglistig verschwiegenen Mängeln.

(2) In anderen als den in Absatz 1 genannten Fällen haftet ZORYVO Technologies bei einfacher Fahrlässigkeit nur für die Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht. Wesentlich ist eine Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Die Haftung ist dann auf den vertragstypischen, bei Vertragsschluss vorhersehbaren Schaden begrenzt.

(3) Die Haftung nach Absatz 2 ist je Schadensfall auf {{Haftungshöchstbetrag je Schadensfall}} und je Vertragsjahr auf {{Haftungshöchstbetrag je Vertragsjahr}} begrenzt, unabhängig von der Höhe der Vergütung. Absatz 1 bleibt unberührt. ***[bitte klären: Höhe der Beträge an den typischen Schäden (fehlgeleitete E-Mail, Datenschutzvorfall, Datenverlust) und an der Deckung einer Betriebshaftpflicht- oder Cyber-Versicherung ausrichten; ob die Begrenzung auch für die Haftung für Unterauftragsverarbeiter nach Art. 28 Abs. 4 Satz 2 DSGVO gelten soll.]***

(4) ZORYVO ist kein Archiv (§ 6 Abs. 6). Außer in den Fällen des Absatzes 1 haftet ZORYVO Technologies für den Verlust von Daten bei einfacher Fahrlässigkeit nur in Höhe des Aufwands, der für die Wiederherstellung angefallen wäre, wenn der Kunde die Originale in seinen eigenen Systemen aufbewahrt und seine Daten mit den Exportfunktionen nach § 10 Abs. 1 regelmäßig gesichert hätte. Diese Begrenzung gilt nicht für Daten, die der Kunde mit diesen Funktionen nicht oder nur je Kontakt sichern kann, etwa Notizen, Kunden-Memory, Leads, Aufgaben, Regeln, KI-Ergebnisse, eigene Felder, unbestätigte Kontakte und Firmen sowie Rechnungsdaten, die der Rechnungsexport nicht enthält. Die Sätze 2 und 3 gelten erst, wenn die Sicherung der Datenbank eingerichtet und ein Wiederherstellungstest dokumentiert ist und ZORYVO Technologies dem Kunden das in Textform mitgeteilt hat (§ 6 Abs. 7) ***[bitte klären: ob und in welchem Umfang eine Begrenzung der Haftung für Datenverlust wirksam ist, solange es keine Sicherung der Dateien und keinen Gesamtexport in der Anwendung gibt.]***

(5) Übernimmt der Kunde ein KI-Ergebnis oder gibt er einen Entwurf frei, ohne es nach § 7 Abs. 3 zu prüfen, gilt § 254 BGB.

(6) Die Haftungsbegrenzungen gelten auch für die persönliche Haftung der Beschäftigten, Vertreter und Erfüllungsgehilfen von ZORYVO Technologies.

(7) Ist der Testpilot oder die Testphase unentgeltlich, haftet ZORYVO Technologies abweichend von

Absatz 2 nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Absatz 1 bleibt unberührt.***[bitte klären: ob diese Regel gewollt und wirksam ist.]***

(8) Art. 82 DSGVO bleibt unberührt. Im Innenverhältnis haften die Parteien nach ihrem Anteil an der Verantwortung für den Schaden (Art. 82 Abs. 5 DSGVO). Für die Haftung aus dem AVV gilt dieser Paragraf (§ 11 Abs. 1 AVV).***[bitte klären: Haftungsgrenzen bei Datenschutzverstößen, Freistellung bei Bußgeldern und Verhältnis zu Art. 82 Abs. 5 DSGVO; mit § 11 AVV abstimmen.]***

[bitte klären: Wirksamkeit aller Regeln dieses Paragrafen nach §§ 307 ff. BGB, insbesondere die Höhe der Haftungshöchstbeträge und die Umschreibung der wesentlichen Vertragspflichten.]

§ 16 Freistellung

(1) Der Kunde stellt ZORYVO Technologies von Ansprüchen Dritter frei, die diese wegen der Kundendaten oder wegen einer vertragswidrigen Nutzung von ZORYVO durch den Kunden oder seine Nutzer geltend machen, etwa wegen rechtswidriger Inhalte, unerwünschter Werbung oder einer Verarbeitung ohne Rechtsgrundlage. Das gilt nur, soweit der Kunde die Rechtsverletzung zu vertreten hat. Die Freistellung umfasst die angemessenen Kosten der Rechtsverteidigung.

(2) ZORYVO Technologies informiert den Kunden unverzüglich über geltend gemachte Ansprüche. ZORYVO Technologies erkennt sie nicht ohne Zustimmung des Kunden an und überlässt ihm auf Wunsch die Abwehr, soweit das rechtlich möglich ist.

(3) ZORYVO Technologies stellt den Kunden von Ansprüchen Dritter frei, die diese wegen der Verletzung von Schutzrechten durch die vertragsgemäße Nutzung von ZORYVO geltend machen, einschließlich angemessener Kosten der Rechtsverteidigung. Absatz 2 gilt mit vertauschten Rollen entsprechend.

[bitte klären: ob eine Freistellung vereinbart wird und in welchem Umfang; Verhältnis zu Art. 82 DSGVO, zu Bußgeldern und zu den Haftungsgrenzen nach § 15.]

§ 17 Änderungen dieser AGB

(1) ZORYVO Technologies kann diese AGB mit Wirkung für die Zukunft ändern, wenn ein sachlicher Grund besteht und der Kunde dadurch nicht unangemessen benachteiligt wird. Ein sachlicher Grund ist etwa eine Änderung der Rechtslage, eine neue Funktion, eine Anforderung der Sicherheit oder eine Änderung bei Google, Microsoft oder einem Dienstleister nach Anlage 3 des AVV.

(2) Jede Fassung dieser AGB hat eine Fassungsnummer und ein Stand-Datum; alle Fassungen bleiben abrufbar (§ 2 Abs. 9). ZORYVO Technologies kündigt Änderungen mindestens 30 Tage vor ihrem Wirksamwerden in Textform an: per E-Mail an die Owner-Nutzer des Kunden und durch einen Hinweis in der Anwendung. Die Ankündigung nennt die geänderten Bestimmungen, die neue Fassungsnummer, den Zeitpunkt des Wirksamwerdens und die Art der Zustimmung nach Absatz 4 und verweist auf die neue Fassung.***[bitte klären: Ankündigungsfrist von 30 Tagen (bisher offen) und Form der Ankündigung (E-Mail an die Owner-Nutzer, Hinweis in der Anwendung) bestätigen.]***

(3) Der Kunde kann einer Änderung bis zu ihrem Wirksamwerden in Textform widersprechen. Widerspricht er, gilt der Vertrag zu den bisherigen Bedingungen weiter. Außerdem kann der Kunde den Vertrag zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens kündigen. Das Recht von ZORYVO Technologies zur ordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

(4) Änderungen dieser AGB, die Hauptleistungen, Vergütung, Laufzeit, Kündigungsrechte, Mängelrechte, Haftung, die Rückgabe und Löschung von Daten oder neue Pflichten des Kunden betreffen, werden nur mit ausdrücklicher Zustimmung des Kunden in Textform wirksam. Andere Änderungen, die nur Abläufe, Bezeichnungen, Verweise oder zwingende gesetzliche Vorgaben betreffen und den Kunden nicht schlechterstellen, gelten als angenommen, wenn der Kunde nicht bis zum Wirksamwerden widerspricht

und ZORYVO Technologies in der Ankündigung auf diese Folge hingewiesen hat. Die ausdrückliche Zustimmung erklärt ein Owner-Nutzer in ZORYVO durch den Knopf „Zustimmen“ unter Angabe der neuen Fassung; ZORYVO hält sie im Zustimmungsprotokoll fest (wer, wann, welche Fassung). Bis zur Zustimmung gilt die bisherige Fassung. ***[bitte klären: ob und für welche Änderungen eine Zustimmung durch Schweigen in AGB wirksam vereinbart werden kann (§ 307 BGB); andernfalls Satz 2 streichen. Außerdem: ob die Zustimmung durch Knopf in der Anwendung der Textform genügt und wer sie für den Kunden wirksam erklären kann (Vertretungsbefugnis des Owner-Nutzers); was gilt, wenn der Kunde der neuen Fassung nicht zustimmt (bisherige Fassung gilt weiter, ordentliche Kündigung nach Absatz 3).]***

(5) Änderungen des AVV richten sich nach § 12 Abs. 2 AVV, der Wechsel von Unterauftragsverarbeitern nach § 6 Abs. 2 AVV, Änderungen der Leistung nach § 3 Abs. 7 und Preisänderungen nach § 8 Abs. 7.

§ 18 Schlussbestimmungen

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

(2) Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertrag ist {{Ort des Gerichtsstands}}, soweit der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist. ZORYVO Technologies kann den Kunden auch an seinem allgemeinen Gerichtsstand verklagen. ***[bitte klären: Gerichtsstand mit § 12 Abs. 3 AVV abstimmen; dort ist der Sitz von ZORYVO Technologies vorgesehen.]***

(3) Änderungen und Ergänzungen des Vertrags und Erklärungen nach diesen AGB bedürfen der Textform. § 305b BGB bleibt unberührt.

(4) Der Kunde kann Rechte aus dem Vertrag nur mit Zustimmung von ZORYVO Technologies in Textform auf Dritte übertragen. § 354a HGB bleibt unberührt.

(5) Ist eine Bestimmung dieser AGB unwirksam, bleibt der Vertrag im Übrigen wirksam. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung treten die gesetzlichen Vorschriften (§ 306 Abs. 2 BGB). ***[bitte klären: § 12 Abs. 4 Satz 2 AVV enthält eine Ersetzungsklausel; durch den Verweis auf § 306 Abs. 2 BGB ersetzen, damit beide Vertragsteile gleich lauten.]***

Stand: 2026-10-17

ENTWURF