Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) 99BOTS GmbH für PULSE DeepConnect

Anbieter: 99BOTS GmbH, Speditionstraße 2, 40221 Düsseldorf, Deutschland
(nachfolgend „Anbieter“)

---

1. Gegenstand und Geltungsbereich

- Gegenstand dieser AGB sind Leistungen des Anbieters im Rahmen von **PULSE DeepConnect**, einer KI-basierten SaaS-Plattform, bestehend aus Agenten, Wissensbasis, Workflows sowie API-Integrationen zu Drittsystemen, einschließlich zugehöriger Module, Integrationen und Services, gegenüber Kunden, die keine Verbraucher i. S. d. § 13 BGB sind.
- Diese AGB sowie ggf. in einem Einzelvertrag niedergelegte Regelungen gelten ausschließlich. Entgegenstehende oder abweichende Bedingungen des Kunden finden keine Anwendung, auch nicht konkludent durch vorbehaltlose Leistungserbringung.
- Der Anbieter ist berechtigt, diese AGB mit angemessener Ankündigungsfrist zu ändern. Änderungen werden wirksam, wenn der Kunde nicht binnen eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung widerspricht und der Anbieter auf Widerspruchsrecht und Frist hingewiesen hat. Ausgenommen vom Änderungsvorbehalt sind Regelungen zu wesentlichen Vertragspflichten.

2. Vertragsschluss und Angebote

- Das vom Kunden auf der Portalseite ausgefüllte

Registrierungsformular (pulse.99bots.ai) oder eine sonstige Registrierungsanfrage stellt einen verbindlichen Antrag auf Vertragsschluss über die aufgeführten Leistungen dar. Der Vertrag kommt mit Annahme durch den Anbieter, spätestens mit Bereitstellung der Leistung zustande.

- Angebote des Anbieters sind freibleibend, sofern nicht schriftlich als verbindlich bezeichnet/bestätigt. Termine sind nur verbindlich, wenn schriftlich als solche bestätigt.

3. Leistungen (Editionen und Verfügbarkeit)

- Die vertraglichen Leistungen ergeben sich aus den zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuellen Produkt- und Bestellseiten bzw. dem Einzelvertrag. **PULSE DeepConnect** wird in folgenden Editionen angeboten:

  Demo (unentgeltlich; Test-/Evaluationszwecke)

  Explore

  Professional

  Enterprise

  (entgeltlich; unterschiedlicher Funktionsumfang und Supportlevel gemäß Produktbeschreibung).

- Unentgeltliche Leistungen (Plan „Demo“) kann der Anbieter jederzeit, auch in Teilen, Ändern oder Einstellen; berechtigte Interessen des Kunden werden angemessen berücksichtigt und – soweit technisch möglich und zumutbar – vorab mitgeteilt.

- Der Anbieter stellt die Leistungen grundsätzlich 24/7/365 bereit („Systemlaufzeit“) und gewährleistet eine jährliche Verfügbarkeit von 99 % (SLA).

Erforderliche Wartungsarbeiten und damit verbundene Ausfälle werden, soweit möglich, rechtzeitig angekündigt; geplante Wartungszeiten werden nicht auf die SLA angerechnet. Für internet-/netzbedingte Ausfälle und Störungen außerhalb des Einflussbereichs des Anbieters (höhere Gewalt, Drittverschulden etc.) ist der Anbieter nicht verantwortlich.

4. SaaS-Abonnement, Laufzeit & Kündigung

- Die Services werden im Abonnementmodell (SaaS) angeboten. Mindestlaufzeit und Preismodell ergeben sich aus dem Angebot/Plan.
- Das Abo verlängert sich automatisch um die jeweils vereinbarte Laufzeit, wenn es nicht fristgerecht gekündigt wird. Sofern nicht anders vereinbart, beträgt die Kündigungsfrist 4 Wochen zum Laufzeitende.
- Kündigungsmöglichkeiten:
    - In-App: „Plan-Einstellungen → Aktivierter Plan“ (wirksam zum Ende der laufenden Periode).
    - Per E-Mail: an care@99bots.de (bitte Abonnement-ID angeben). Eine Kündigung per E-Mail kann nur von einer registrierten und validierten E-Mail-Adresse erfolgen. Kündigungen über andere E-Mail-Adressen oder Kommunikationskanäle sind unwirksam.
- Bereits begonnene Abrechnungszeiträume werden nicht anteilig erstattet, es sei denn, zwingendes Recht oder eine abweichende Vereinbarung sieht anderes vor.
- Nach Laufzeitende kann der Account in einen eingeschränkten/Read-only-Modus wechseln. Der Datenexport ist bis zur endgültigen Löschung möglich (siehe Ziff. 12).

5. Nutzungsrechte und Freistellung

- Für die Vertragslaufzeit räumt der Anbieter ein einfaches, nicht übertragbares, nicht unterlizenzierbares, räumlich unbeschränktes Nutzungsrecht am Leistungsgegenstand im Rahmen des Vertragszwecks ein. Dies gilt auch für neue Versionen/Updates/Upgrades; eine Bereitstellung neuer Versionen ist nur zur Mängelbeseitigung zwingend erforderlich.

- Eine über den Vertragszweck hinausgehende Nutzung, Vervielfältigung, das Herunterladen oder die Zugänglichmachung an Dritte ist unzulässig.

- Der Kunde stellt den Anbieter und Erfüllungsgehilfen von Ansprüchen Dritter frei, die aus rechtswidriger Nutzung der Leistungen durch den Kunden resultieren (insb. Datenschutz-, Urheber-, Kennzeichen-, sonstige Rechteverletzungen) und informiert den Anbieter unverzüglich, wenn ein Verstoß droht oder erkennbar ist.

6. Datenschutz und Auftragsverarbeitung

- Der Anbieter verarbeitet personenbezogene Daten im Einklang mit der DSGVO und dem deutschen Datenschutzrecht. Die jeweils aktuelle Datenschutzerklärung ist unter Datenschutz abrufbar.

- Der Kunde ist für die Rechtsgrundlagen seiner Datenverarbeitungen verantwortlich (z. B. Informationen/Einwilligungen Betroffener).

- Soweit der Anbieter personenbezogene Daten im Auftrag verarbeitet, schließen die Parteien eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO (AVV). In diesem Verhältnis ist der Kunde Verantwortlicher, der Anbieter Auftragsverarbeiter.

- Bei Integrationen mit Drittanbietern (z. B. Messenger-/Telekommunikations-, E-Mail- oder Cloud-Dienste) gelten zusätzlich deren Datenschutzbestimmungen; der Kunde sorgt für erforderliche Vereinbarungen (z. B. Standardvertragsklauseln), soweit einschlägig.

7. Gewährleistung

- Bei unentgeltlichen Leistungen (Edition „Demo“) besteht keine Pflicht zur Mängelbeseitigung.
- Bei entgeltlichen Leistungen erfolgt die Mängelbeseitigung nach Wahl des Anbieters durch Bereitstellung eines Änderungsstands (z. B. Update/Upgrade) oder Fehlerumgehung.
- Eine Mängelhaftung ist ausgeschlossen, wenn der Kunde/Dritte Leistungen unzulässig ändern, eingreifen oder vertrags-/dokumentationswidrig nutzen und dies ursächlich für den Mangel ist.

8. Haftung

- **Unentgeltliche Leistungen (Edition „Demo“):** Haftung nur für Vorsatz, Arglist, grobe Fahrlässigkeit oder das Fehlen einer garantierten Eigenschaft; unberührt bleiben Ansprüche wegen Verletzung von Leben, Körper, Gesundheit sowie nach dem Produkthaftungsgesetz.
- **Entgeltliche Leistungen:** Bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit (auch von Vertretern oder Erfüllungsgehilfen) sowie bei garantierten Eigenschaften haftet der Anbieter nach den gesetzlichen Vorschriften. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet der Anbieter nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten), begrenzt auf den vorhersehbaren, typischen Schaden. Im Übrigen ist die Haftung

ausgeschlossen; die vorstehenden Ausnahmen (Leben, Körper, Gesundheit; Produkthaftung) bleiben unberührt.

- **Datenverlust:** Bei leichter Fahrlässigkeit haftet der Anbieter nur, wenn der Schaden auch bei ordnungsgemäßer, regelmäßiger Datensicherung durch den Kunden (mindestens täglich auf eigenen Systemen) eingetreten wäre.

- **Besonderer Hinweis zu KI-/LLM-basierten Leistungen: PULSE DeepConnect** nutzt künstliche Intelligenz, insbesondere Large Language Models (LLMs), insbesondere innerhalb des Agenten, der Wissensbasis sowie der Workflow- und Systemintegrationen. Die Ausgaben können probabilistisch sein und Fehler (z. B. unvollständige, veraltete oder sachlich unrichtige Inhalte) enthalten oder Halluzinationen aufweisen. Der Kunde bleibt für die fachliche Prüfung, Plausibilisierung und Freigabe der Ergebnisse verantwortlich und darf diese ohne angemessene Kontrolle nicht als alleinige Entscheidungsgrundlage verwenden. Soweit rechtlich zulässig, übernimmt der Anbieter keine Haftung für die inhaltliche Richtigkeit oder Vollständigkeit der von KI/LLMs generierten Ausgaben; zwingende Haftungstatbestände bleiben unberührt.

9. Zahlungsbedingungen und Fälligkeiten

- Vergütung und Einzelheiten ergeben sich aus der jeweils aktuellen Preis-/Produktseite des Anbieters bzw. dem Einzelvertrag.

- Preise sind Nettopreise zzgl. gesetzlicher USt. Der Anbieter ist zur elektronischen Rechnungsstellung berechtigt. Die Abrechnung erfolgt gemäß dem gewählten Zahlverfahren.

- Durchlaufende Gebühren Dritter (z. B. von Meta/WhatsApp für Konversationen, ggf. differenziert nach Initiator)

werden dem Kunden nicht explizit weiterbelastet, sie können jedoch die Anzahl der Konversationen beinflussen, da ter Tokenverbrauch entsprechend höher ist.

- Rechnungen sind sofort fällig und ohne Abzug zahlbar; Verzug tritt 14 Tage nach Fälligkeit und Zugang ein. Im Verzug kann der Anbieter Verzugszinsen nach § 288 Abs. 2 BGB berechnen; weitergehende Ansprüche bleiben unberührt.

- Gerät der Kunde (a) für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Zahlung oder eines nicht unerheblichen Teils in Verzug oder (b) über mehr als zwei Monate mit einem Betrag in Höhe von einem Monatsentgelt, darf der Anbieter den Zugang sperren; das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

- Aufrechnung ist nur mit unbestrittenen, anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen zulässig. Ein Zurückbehaltungsrecht besteht nur aus demselben Vertragsverhältnis.

- Preisanpassung: Der Anbieter kann die Nutzungsgebühr erstmals nach Ablauf von 12 Monaten anpassen, (i) im Rahmen einer allgemeinen Anpassung oder (ii) auf Basis des Verbraucherpreisindex (VPI) des Statistischen Bundesamtes. Anpassung auf Basis des VPI erfolgt anhand der prozentualen Veränderung Oktober n-2 zu Oktober n-1: neue Gebühr = (Index Oktober n-1 / Index Oktober n-2) × aktueller Grundpreis; n = Jahr der Preisänderung.
  Negative Veränderungen führen nicht zu einer Senkung der Preise. Preiserhöhungen von Dienstleistern (Cloud, LLM, Meta, Telefonie) können weitergegeben werden. Anpassungen gelten ab der nächsten Rechnungsstellung; sofern nicht anders vereinbart, wird die Nutzungsgebühr monatlich vorschüssig berechnet.

10. Vertragslaufzeit

- Sofern nicht abweichend vereinbart, beträgt die Mindestvertragslaufzeit – abhängig vom Plan – mindestens einen Monat beim “Explore – One” Plan und mindestens 12 Monate beim “Explore”, “Professional” bzw. “Enterprise” Plan; kündbar jeweils zum Laufzeitende mit einer Frist von 4 Wochen vor Ablauf beim “Explore”, “Professional” bzw. “Enterprise” Plan und 3 Tage vor Ablauf beim “Explore – One” Plan.
- . Erfolgt keine fristgemäße Kündigung, verlängert sich der Vertrag jeweils um die vereinbarte Mindestvertragslaufzeit (also: 12 Monate beim “Explore”, “Professional” bzw. “Enterprise” Plan und einen Monat beim “Explore – One” Plan).
- Kündigung über die vom Anbieter bereitgestellte Funktion im Benutzerprofil unter Planeinstellungen oder über die alternativen Kommunikationswege in Textform (E-Mail).
- Das Recht zur außerordentlichen, fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- Bei vollständiger Kontolöschung werden die zugehörigen Kundendaten automatisch gelöscht. Der Kunde ist selbst verantwortlich, seine Daten vor Löschung auf eigenen Systemen zu sichern.

11. Integration (Kanäle & Drittanbieter)

- Der Anbieter erbringt gemäß Leistungsbeschreibung technische, softwarebasierte Unterstützung für die Kommunikation des Kunden über unabhängige Dritt-Kanäle, z. B. WhatsApp Business API, andere Messenger, E-Mail, SMS, Voice/Telephony, Webchat.
- Einrichtung und Betrieb der hierfür erforderlichen Dritt-Dienste (z. B. Accounts, Rufnummern, Trunks) sind

Bestandteil des Leistungsumfangs; der Anbieter unterhält die hierfür notwendigen Vertragsbeziehungen zu den jeweiligen Betreibern. Störungen dieser Dienste oder Konfigurationsänderungen können Unterbrechungen verursachen; der Anbieter bemüht sich in solchen Fällen um zeitnahe Wiederherstellung der Funktion.

- Soweit für die Nutzung Rufnummern erforderlich sind (z. B. WhatsApp/Telefonie), werden diese vom Anbieter bereitgestellt. Der Kunde stellt sicher, dass ggf. bestehende eigene Rufnummern auf die vom Anbieter bereitgestellten Nummern umgeleitet werden und richtet die hierfür nötigen Weiterleitungen ein.
- Für E-Mail-Kanäle stellt der Kunde geeignete Empfangs-/Weiterleitungsadressen bereit (z. B. postfach@kunde.com). Ausgehende E-Mails werden aus Systemen des Anbieters unter einer vom Anbieter bereitgestellten Absenderadresse versendet (z. B. kunde@99bots.ai).
- Der Webchat ist durch den Kunden in die von ihm vorgesehenen Websites zu integrieren. Der Anbieter stellt hierzu ein geeignetes Code-Snippet sowie Integrationshinweise bereit.

12. Vertraulichkeit

1. Beide Parteien behandeln vertrauliche Informationen der jeweils anderen Partei vertraulich und verwenden sie nur zur Vertragserfüllung.
2. Ausnahmen: öffentlich bekannte Informationen, rechtmäßige Kenntnis, gesetzliche/behördliche Offenlegungspflichten.

13. Sonstiges

- Der Anbieter darf sich Subunternehmern bedienen und haftet für deren Leistungserbringung wie für eigenes Handeln.
- Angaben in Produkt-/Bestellseiten, Prospekten und sonstigen Unterlagen dienen der Beschreibung und stellen keine Garantie (insb. keine Beschaffenheitsgarantie) dar; Garantien bedürfen ausdrücklicher Schriftform.
- Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).
- Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis ist – soweit zulässig – der Sitz des Anbieters. Der Anbieter kann den Kunden abweichend an dessen allgemeinem Gerichtsstand verklagen.
- Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages einschließlich dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein/werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt; es gelten die gesetzlichen Regelungen.
- Der Anbieter ist berechtigt, Firmennamen und Logo des Kunden zu Referenz-/PR-Zwecken zu verwenden. Der Kunde kann dieser Nutzung jederzeit widersprechen.

(Stand: 12.02.2026)