

AGB KI-Agenten & Automatisierung

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Einrichtung und Betreuung von KI-Agenten · Stand: Juli 2026

1. Vertragspartner

Fly & Froth Grafik- & Webdesign · Inhaber: Mehmet Genco · Röderweg 19, 61184 Karben ·
E-Mail: info@fly-froth.com · Telefon: +49 163 1474127.

Vertragspartner auf Kundenseite ist die im Auftragsformular benannte natürliche oder juristische Person (nachfolgend „Kunde“). Das Angebot richtet sich ausschließlich an Unternehmer im Sinne des § 14 BGB.

2. Vertragsgegenstand

Gegenstand des Vertrags ist die Einrichtung (einmaliges Setup) und die laufende Betreuung (monatliches Abo) von KI-Agenten gemäß dem vom Kunden gewählten Paket:

- KI-Chat: Website-Chat-Agent – Setup 490 €, Betreuung 49 €/Monat
- KI-Kommunikation: Website-Chat + WhatsApp-Business-Agent + E-Mail-Agent – Setup 990 €, Betreuung 129 €/Monat
- KI-Telefon: KI-Telefonassistent – Setup 790 €, Betreuung 149 €/Monat
- KI-Komplett: alle Kanäle + Bewertungs-Agent + 2 individuelle Workflows – Setup ab 1.990 € (nach Angebot), Betreuung 249 €/Monat

Der jeweils aktuelle Leistungsumfang ist auf fly-froth.com/ki-agenten beschrieben und wird im Auftragsformular bestätigt. Die monatliche Betreuung umfasst Pflege der Wissensbasis, Monitoring, technische Wartung und einen monatlichen Kurzreport.

3. Inklusivkontingente & Mehrverbrauch

In den Paketen sind folgende monatliche Kontingente enthalten: KI-Chat bzw. KI-Kommunikation bis 500 Konversationen/Monat; KI-Telefon 100 Gesprächsminuten/Monat.

Bei Überschreitung wird der Kunde rechtzeitig informiert. Zusätzliche Telefonminuten werden mit 0,25 €/Minute abgerechnet. Bei dauerhaft höherem Volumen schlagen die Parteien einvernehmlich eine Paketanpassung vor; eine Abrechnung von Mehrverbrauch ohne vorherige Ankündigung erfolgt nicht.

Nicht genutzte Kontingente verfallen am Monatsende und werden nicht übertragen.

4. Vertragslaufzeit & Kündigung

Setup: einmalige Leistung, fällig mit Beauftragung. Betreuung: Mindestlaufzeit 3 Monate (Testphase), beginnend mit dem Livegang des Agenten.

Nach der Testphase: Der Vertrag läuft monatlich weiter. Kündigung jederzeit zum Monatsende mit einer Frist von 1 Monat, in Textform (E-Mail oder WhatsApp ausreichend).

Nach Vertragsende: Der Agent wird deaktiviert. Die Wissensbasis und alle vom Kunden bereitgestellten Inhalte werden dem Kunden auf Wunsch in einem gängigen Format übergeben und anschließend gelöscht (siehe AVV). Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

5. Preise & Zahlungsbedingungen

Alle Preise sind Nettopreise zzgl. der gesetzlichen Umsatzsteuer. Das Setup ist mit Beauftragung fällig, die Betreuung monatlich im Voraus zum 1. eines Monats. Zahlung per SEPA-Lastschrift oder Banküberweisung. Bei Zahlungsverzug kann der Auftragnehmer den Agenten nach Ankündigung vorübergehend deaktivieren, bis offene Beträge ausgeglichen sind.

Anrechnung der KI-Potenzialanalyse: Hat der Kunde innerhalb der letzten 30 Tage vor Vertragsschluss eine KI-Potenzialanalyse (99 €) erworben, wird dieser Betrag vollständig auf das Setup angerechnet. Im Paket KI-Komplett ist die Analyse als Kickoff enthalten.

6. Mitwirkung des Kunden & Freigabe

Der Kunde stellt die Inhalte der Wissensbasis bereit (Leistungen, Preise, Öffnungszeiten, typische Fragen und Antworten) und benennt einen Ansprechpartner. Für WhatsApp- und Telefon-Agenten wirkt der Kunde an der erforderlichen Verifizierung (z. B. Meta-Business-Verifizierung, Rufnummernportierung/-einrichtung) mit.

Freigabe vor Livegang: Der Kunde testet den Agenten vor der Freischaltung und erteilt die Freigabe in Textform. Erst mit dieser Freigabe geht der Agent live. Verzögerungen durch fehlende Mitwirkung gehen zu Lasten des Kunden; die Testphase beginnt spätestens 30 Tage nach Bereitstellung des testfähigen Agenten, wenn der Kunde die Freigabe ohne sachlichen Grund zurückhält.

7. Besondere Hinweise zu KI-Systemen

Die Agenten basieren auf großen Sprachmodellen (LLM). Der Auftragnehmer konfiguriert die Agenten so, dass sie ausschließlich auf Grundlage der freigegebenen Wissensbasis antworten und bei Fragen außerhalb davon an den Kunden verweisen. Gleichwohl kann nicht ausgeschlossen werden, dass KI-Antworten im Einzelfall unvollständig, ungenau oder fehlerhaft sind. Der Kunde ist verpflichtet, die Inhalte der Wissensbasis aktuell zu halten und erkannte Fehlantworten unverzüglich zu melden; der Auftragnehmer korrigiert diese im Rahmen der Betreuung.

Transparenz (Art. 50 KI-VO): Der Agent wird so eingerichtet, dass Nutzer erkennen können, dass sie mit einem KI-System kommunizieren.

Drittanbieter-Dienste: WhatsApp-Business-API, Telefonie-Infrastruktur und LLM-Anbieter sind Dienste Dritter. Der Auftragnehmer wählt diese sorgfältig aus, übernimmt jedoch keine Gewähr für deren ununterbrochene Verfügbarkeit. Angestrebt wird eine Verfügbarkeit von 99 % im Monatsmittel; geplante Wartungen werden angekündigt.

Keine Rechts-, Steuer- oder Heilberatung: Die Agenten geben keine Auskünfte, die eine solche Beratung ersetzen. Für Branchen mit besonderen Pflichten (z. B. Heilberufe) werden die Antwortbereiche entsprechend eingeschränkt.

8. Garantien & Haftung

Der Auftragnehmer schuldet die fachgerechte Einrichtung und Betreuung der Agenten, nicht jedoch einen bestimmten wirtschaftlichen Erfolg (z. B. eine bestimmte Anzahl an Leads, Terminen oder Umsätzen).

Haftungsbegrenzung: Der Auftragnehmer haftet bei einfacher Fahrlässigkeit nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) und der Höhe nach begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden, maximal auf die Summe der in den letzten 12 Monaten gezahlten Vergütung. Eine Haftung für entgangenen Gewinn ist ausgeschlossen. Die Haftung für Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit sowie für Schäden an Leben, Körper und Gesundheit bleibt unberührt.

Für Inhalte der vom Kunden freigegebenen Wissensbasis ist der Kunde verantwortlich; der Auftragnehmer haftet nicht für Schäden, die auf unrichtigen oder veralteten Kundeninhalten beruhen.

9. Eigentum, Inhalte & Daten

Die Wissensbasis und alle vom Kunden bereitgestellten Inhalte bleiben Eigentum des Kunden. Die im Rahmen des Setups erstellte Konfiguration darf der Kunde nach vollständiger Bezahlung für eigene Zwecke weiterverwenden.

Konversationsdaten (Chat-Verläufe, Anruf-Zusammenfassungen, Lead-Daten) werden ausschließlich für den Betrieb des Agenten und die Übergabe an den Kunden verarbeitet. Eine Nutzung zum Training von KI-Modellen des Auftragnehmers oder Dritter findet nicht statt.

10. Datenschutz & Auftragsverarbeitung

Beide Parteien verpflichten sich zur Einhaltung der DSGVO und des BDSG. Da der Auftragnehmer beim Betrieb der Agenten personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, schließen die Parteien mit Beauftragung einen Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) gemäß Art. 28 DSGVO ab (Vorlage: fly-froth.com/avv-vorlage.pdf). Die eingesetzten Unterauftragsverarbeiter sind in Anlage 2 des AVV aufgeführt.

Weitere Informationen: fly-froth.com/datenschutz.

11. Schlussbestimmungen

Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Gerichtsstand für Vollkaufleute ist der Sitz des Auftragnehmers (Karben). Sollten einzelne Klauseln dieses Vertrags unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.