

Geschäftsbedingungen Plattform „KIMakler.AI“ für Partner

Hier können Sie die vorliegenden Geschäftsbedingungen im PDF-Format herunterladen, um diese dauerhaft zu speichern und ggf. auszudrucken.

Übersicht:

Vorbemerkung

1. *Geltungsbereich, Vertragspartner und Allgemeines*
2. *Rangfolge*
3. *Zustandekommen des Vertrags*
4. *Vertragsgegenstand und Leistungsumfang*
5. *Drittanbieter*
6. *Verfügbarkeit des Maklerkontos auf der Plattform*
7. *Grundsätze der Leistungserbringung*
8. *Pflichten des Partners und Freistellung*
9. *Vertragswidrige Nutzung und Vertragsstrafe*
10. *Subunternehmer*
11. *Nutzungsrechte*
12. *Vergütung*
13. *Mängelhaftung, Rechte Dritter*
14. *Haftung*
15. *Verjährung*
16. *Geheimhaltung*
17. *Datenschutz und Datensicherheit*

18. Laufzeit und Vertragsbeendigung

19. Schlussbestimmungen

Anlagen:

I. Leistungsbeschreibung

II. Service Level Agreement (SLA)

Vorbemerkung

Die **MindB2B AI Media GmbH**, Gewerbepark Cité 4, 76532 Baden-Baden (nachfolgend „**AI Media**“) betreibt eine Plattform, welche sich vorrangig an Immobilien-, Finanz- und Versicherungsmakler (nachfolgend auch gemeinsam „**Makler**“) richtet. Bei der Plattform handelt es sich um eine Software-as-a-Service (SaaS)-Plattform, welche insbesondere digitale Leads im Zusammenhang mit Maklerleistungen anbietet (nachfolgend „**Plattform**“). Möchte ein Makler die Plattform nutzen und insbesondere Leads über die Plattform erhalten, hat er die Möglichkeit zur Registrierung und Buchung einer unentgeltlichen Freemium- oder kostenpflichtigen Premium-Partnerschaft (nachfolgend auch gemeinsam „**Partnerschaft**“).

Durch die Registrierung und Buchung einer Partnerschaft wird für den Makler ein „**Maklerkonto**“ auf der Plattform eingerichtet. Nach Einrichtung des Maklerkontos kann sich der Makler mittels eines Logins in dieses einloggen und dort zunächst Informationen zu seinen angebotenen Leistungen hinterlegen. Am über das Internet von allen Internetnutzern abrufbaren Frontend der Plattform können Webseitenbesucher (nachfolgend „**Endnutzer**“) mit einem KI-Chat oder einem entsprechenden KI-Agenten-Kontaktformular (nachfolgend insgesamt auch „**KI-Chatbot**“) interagieren. Auf Basis der vom Endnutzer im Dialog mit dem KI-Chatbot sowie im KI-Agenten-Kontaktformular eingegebenen Informationen, erhält der Endnutzer Vorschläge zu den Leistungen der registrierten Makler der Plattform, die ein Maklerkonto besitzen (auch „**KI-Matching**“). Entscheidet sich der Endnutzer einen konkreten Makler zu kontaktieren und übermittelt er zur Kontaktaufnahme seine Kontaktdaten über ein Kontaktformular oder den KI-Agenten-Kontaktformular im Frontend der Plattform oder einen sonstigen auf der Plattform angegebenen Kommunikationsweg an einen ihm angezeigten Makler (nachfolgend auch „**Lead**“), können diese temporär von dem jeweiligen Makler zur Kommunikation mit dem Endkunden genutzt werden.

1. Geltungsbereich, Vertragspartner und Allgemeines

1.1. Die nachfolgenden Geschäftsbedingungen gelten für alle Leistungen von AI Media, welche diese gegenüber dem Vertragspartner (nachfolgend „**Partner**“) im Zusammenhang mit der Plattform, abrufbar im Internet unter <https://www.kimakler.ai> erbringt.

1.2. Diese Geschäftsbedingungen gelten, soweit sie sich nicht sinngemäß ausschließlich auf den Partner (als juristische Person) beziehen und soweit rechtlich zulässig und wirksam (gegebenenfalls unter entsprechender Anwendung), zudem auch für die tatsächlichen Nutzer des Partners, welche für den Partner handeln (nachfolgend „**Nutzer**“).

1.3. Für die Nutzung der Plattform durch die jeweiligen Endnutzer, gelten gesonderte Nutzungsbedingungen. Diese Nutzungsbedingungen können in der jeweils aktuellen Version unter <https://www.kimakler.ai/nutzungsbedingungen.html> eingesehen werden.

1.4. Partner von AI Media kann nur ein Unternehmer sein, der nicht als Verbraucher handelt.

Unternehmer ist gemäß § 14 BGB eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit handelt. Unternehmer im Sinne dieser Geschäftsbedingungen kann zudem auch eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen sein. Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die gemäß § 13 BGB überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.

1.5. AI Media erbringt sämtliche Leistungen im Zusammenhang mit der Bereitstellung und der Nutzung des Maklerkontos auf der Plattform, dessen Funktionen sowie der über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads ausschließlich nach Maßgabe dieser Geschäftsbedingungen. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Geschäftsbedingungen des Partners werden nicht Vertragsbestandteil, auch wenn AI Media Leistungen erbringen sollte, ohne diesen ausdrücklich zu widersprechen, es sei denn, AI Media hat ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt. Aus Praktikabilitätsgründen ist der Partner berechtigt, weiterhin standardmäßig auf seine allgemeinen Geschäfts- oder Einkaufsbedingungen zu verweisen, ohne dass diese hierdurch Geltung erlangen.

1.6. AI Media und der Partner (nachfolgend auch gemeinsam „**Vertragspartner**“) sind sich einig, dass bei Auslegungszweifeln im Zusammenhang mit der Erbringung von Leistungen nach diesen Geschäftsbedingungen das Vorliegen eines Dienstvertrages (§§ 611 ff. BGB) angenommen werden soll.

1.7. Der Partner wird sicherstellen, dass seine Nutzer die Verpflichtungen aus diesen Geschäftsbedingungen einhalten und er wird seine Nutzer entsprechend verpflichten.

2. Rangfolge

2.1. Die nachstehenden Dokumente bilden ein einheitliches Vertragswerk und gelten in folgender, absteigender Rangfolge:

- a) diese Geschäftsbedingungen;
- b) Anlage 1 zu diesen Geschäftsbedingungen: Leistungsbeschreibung;
- c) Anlage 2 zu diesen Geschäftsbedingungen: Leistungsbeschreibung Service Level Agreement (SLA).

2.2. Die Bestimmungen der zuerst genannten Dokumente haben bei Widersprüchen stets Vorrang vor den zuletzt genannten. Lücken werden durch die jeweils nachrangigen Bestimmungen ausgefüllt. Bei Dokumentenversionen in zeitlicher Reihenfolge hat das jüngere Dokument Vorrang vor dem älteren Dokument gleicher Bezeichnung. Sämtliche Anlagen sind integraler Bestandteil der Geschäftsbedingungen und bedürfen im Falle einer nachträglichen Änderung oder Ergänzung jeweils einer Unterzeichnung der geänderten Passage(n) durch die Vertragspartner.

2.3. Mündliche Zusagen von AI Media vor oder nach Abschluss dieser Geschäftsbedingungen sind rechtlich unverbindlich. Diese Geschäftsbedingungen einschließlich ihrer Anlagen ersetzen – mit Wirkung für die Zukunft – sämtliche bestehenden Vereinbarungen zwischen den Vertragspartnern im Zusammenhang mit der Nutzung des Maklerkontos auf der Plattform, dessen Funktionen sowie die über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads.

3. Zustandekommen des Vertrags

3.1. Zur Nutzung des Maklerkontos auf der Plattform, dessen Funktionen sowie der über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads ist der Abschluss eines Vertrages zwischen dem Partner und AI Media erforderlich. Der Partner bzw. ein entsprechend vertretungsberechtigter Nutzer des Partners haben dabei die Möglichkeit, für den Partner auf der Webseite <https://www.kimakler.ai/partner-werden.html> eine von zwei verschiedenen Partnerschaften (Freemium oder Premium) zu buchen. Dazu ist die gewünschte Partnerschaft auszuwählen und ein entsprechendes Bestellformular ist mit den Daten des Partners (Name, Adresse, E-Mail-Adresse, Zahlungsdaten, Firmendaten, etc.) vollständig und wahrheitsgemäß auszufüllen und abzusenden. Damit wird ein Angebot auf Abschluss eines Vertrages zu den hier vorliegenden Geschäftsbedingungen abgegeben.

3.2. Der Nutzer muss für den Partner, für den er tätig wird, vertretungsberechtigt sein und ist zur vollständigen und wahrheitsgemäßen Angabe aller im Rahmen der Buchung erforderlichen Daten verpflichtet.

3.3. AI Media prüft das entsprechende Angebot des Partners nach Ziffer 3.1. Sodann geht dem Partner eine Bestätigungs-E-Mail mit seinen Zugangsdaten zu. Mit Zugang der Bestätigungs-E-Mail gilt der Vertrag als geschlossen.

3.4. AI Media wird den vollständigen Vertragstext nicht speichern. Vor Absenden der Buchung können die Vertragsdaten elektronisch gespeichert oder über die Druckfunktion des Browsers ausgedruckt werden. Nach der Buchung ist der vollständige Vertragstext nicht mehr für den Partner zugänglich. Diese Geschäftsbedingungen können im Maklerkonto jedoch jederzeit abgerufen werden.

3.5. Im Rahmen der Freemium-Partnerschaft hat der Partner die Möglichkeit zu einer auf neunzig (60) Tage befristeten, nicht vergütungspflichtigen Probenutzung des für ihn erstellten Maklerkontos. In diesem Fall erfolgt der Vertragsschluss ebenfalls entsprechend den in Ziffer 3.1 – 3.4 dieser Geschäftsbedingungen dargestellten Prozesse. Nach Ablauf der vorgenannten neunzig (60) Tage endet das Vertragsverhältnis und das Maklerkonto wird vollständig gelöscht, wenn der Partner nicht vor Ablauf ein entsprechendes Angebot nach Ziffer 3.1 zur Buchung der Premium-Partnerschaft abgibt.

4. Vertragsgegenstand und Leistungsumfang

4.1. AI Media erbringt auf Grundlage dieser Geschäftsbedingungen gegenüber dem Partner im Einzelnen die folgenden Leistungen:

- a) Einrichtung und Bereitstellung eines Maklerkontos auf der Plattform;
- b) Einrichtung und Bereitstellung eines Zugangs für den Partner bzw. seiner tatsächlichen Nutzer zu dem Maklerkonto auf der Plattform;
- c) Bereitstellung der umfassten Funktionen des Maklerkontos;
- d) Nutzung der über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads sowie Einräumung der hierzu erforderlichen Nutzungsrechte.

4.2. Der Zugang des Partners zum Internet, der für die Inanspruchnahme der Leistungen zwingend erforderlich ist, ist nicht Gegenstand des diesen Geschäftsbedingungen zugrundeliegenden Vertragsverhältnisses. Der Partner trägt die alleinige Verantwortung für die Funktionsfähigkeit seines Internetzugangs einschließlich der Übertragungswege sowie seiner eigenen Endgeräte und Netzwerkeinrichtungen.

4.3. Nach der Buchung einer Partnerschaft erhält der Partner Zugangsdaten zu seinem Maklerkonto auf der Plattform. Der Partner kann in seinem Maklerkonto auf der Plattform sodann eigene leistungsbeschreibende Texte und sein Logo hinterlegen, um diese für die den KI-Chatbot zur Verfügung zu stellen. Zusätzlich kann der Partner eigene Inhalte und Daten hochladen (nachfolgend auch „Upload“) sowie eine eigene Webseite zur Indexierung durch automatisiertes Crawling freigeben, um die auf der Webseite bereitgestellten Inhalte dem KI-Chatbot und KI-Agenten-Kontaktformular ebenfalls zugänglich zu machen (einzeln oder zusammen auch nur „bereitgestellte Informationen“). Mit dem Hochladen von Inhalten und Daten sowie der Freigabe einer Webseite für das Crawling bestätigt der Partner, dass er über sämtliche hierfür erforderlichen Rechte an den bereitgestellten Informationen verfügt, deren Nutzung im Rahmen der Plattform rechtlich zulässig ist und diese insbesondere nicht gegen diese Geschäftsbedingungen verstoßen.

4.4. In seinem Maklerkonto auf der Plattform kann sich der Partner mittels der erhaltenen Zugangsdaten einloggen. Die erhaltenen Zugangsdaten sind zur Verwendung durch einen tatsächlichen Nutzer des Partners bestimmt (nachfolgend „**Nutzerzugang**“).

4.5. Gemäß der entsprechend gebuchten Partnerschaft für das Maklerkonto auf der Plattform, erhält der Partner für die Laufzeit der jeweiligen Partnerschaft (nachfolgend auch „**Vertragslaufzeit**“) die vertraglich vereinbarten Leistungen, die dem Partner im Rahmen der angebotenen Verfügbarkeit mittels der Plattform bereitgestellt werden.

4.6. Im Rahmen des Angebots der Plattform an die Endkunden wird der Partner auf Grundlage des KI-Matchings gemäß der Ziffer 4.3 hochgeladenen Informationen dem Endkunden durch den KI-Chatbot und KI-Agenten-Kontaktformular vorschlagen, sofern die von dem Partner hochgeladenen Informationen thematisch der Suchanfrage des jeweiligen Endnutzers entsprechen. Nach der Angabe der Kontaktdaten des Endkunden im Kontaktformular im Frontend der Plattform, werden diese Leads dem Partner im dafür vorhergesehenen Bereich im Maklerkonto temporär zum Zwecke der Kommunikation mit dem jeweiligen Endkunden zur Verfügung gestellt. Informationen zu den weiteren Funktionen und Inhalten der Freemium- und Premium-Partnerschaft ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung.

4.7. Der Partner hat keinen Anspruch auf die Generierung oder Anbahnung einer bestimmten Anzahl von Leads. AI Media übernimmt keine Gewähr für das Zustandekommen, die Verwertbarkeit und/oder den wirtschaftlichen Erfolg von Leads. Die weitere Bearbeitung und Nutzung der generierten Leads obliegt allein dem Partner.

4.8. AI Media ist berechtigt, ihre dem Partner bereitgestellten Leistungen, insbesondere die Funktionen der einzelnen Partnerschaften sowie die über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und die Leadgenerierung zu verändern, anzupassen und zu aktualisieren, insbesondere bei technologischen Weiterentwicklungen, sofern dies zu keiner wesentlichen Einschränkung der vertraglich vereinbarten Leistungen führt, die Erreichung des Vertragszwecks hierdurch nicht gefährdet wird und die Anpassung für den Partner zumutbar ist. Der Partner wird, dem Charakter des Software-as-a-Service-Modells entsprechend, jeweils den von AI Media zur Verfügung gestellten neusten Versionsstand nutzen.

4.9. AI Media kann nach eigenem Ermessen die Erbringung von Leistungen aussetzen oder Leistungen ändern, um geltendes Recht einzuhalten. Sollte AI Media aufgrund von Änderungen des geltenden Rechts nicht in der Lage sein, Leistungen weiterhin zu erbringen, stellt dies hinsichtlich der betroffenen Leistungen einen wichtigen Grund zur außerordentlichen Kündigung gemäß Ziffer 18.5 der Geschäftsbedingungen für AI Media dar.

4.10. Sofern und soweit mit der Bereitstellung einer neuen Version einer beabsichtigten Änderung eine erhebliche Beschränkung der Funktionen der vom Partner gebuchten Partnerschaft zur Nutzung seiner Maklerkontos auf der Plattform, der über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads und/oder wesentliche Einschränkungen der sonstigen vertraglich vereinbarten Leistungen einhergehen, wird AI Media dies dem Partner spätestens sechs (6) Wochen vor dem Wirksamwerden einer solchen Änderung schriftlich ankündigen. Widerspricht der Partner der Änderung nicht schriftlich

innerhalb einer Frist von vier (4) Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung, wird die Änderung Vertragsbestandteil. AI Media wird den Partner bei jeder Ankündigung von Änderungen auf die vorgenannte Frist und die Rechtsfolgen ihres Verstreichens bei Nichtwahrnehmung der Widerspruchsmöglichkeit aufmerksam machen.

5. Drittanbieter

5.1. AI Media stellt die gesamte Plattform als SaaS-Plattform innerhalb einer von AI Media unter der Verwendung von Leistungen von Drittanbietern verwalteten Infrastruktur bereit. AI Media betont ausdrücklich, dass in solchen Fällen die jeweiligen Nutzungsbedingungen, Geschäftsbedingungen oder Lizenzbedingungen (nachfolgend zusammen „**Lizenzbedingungen**“) dieser Drittanbieter Anwendung finden. Der Nutzer erkennt diese an, sobald er eine Partnerschaft auf der Plattform bucht. Auf entsprechende Anforderung stellt AI Media dem Partner die Lizenzbedingungen der Drittanbieter zur Verfügung. Die eingesetzten Drittanbieter sowie ein Link auf deren Lizenzbedingungen sind zudem aus der Anlage 1 zu diesen Geschäftsbedingungen ersichtlich.

5.2. Die Nutzer des Partners sind verpflichtet, die Lizenzbedingungen der Drittanbieter zu beachten und einzuhalten. Bei Verstößen gegen diese Bedingungen behält sich AI Media vor, geeignete Maßnahmen gegen Verstöße zu ergreifen, insbesondere die Aussetzung oder Beendigung der Bereitstellung des Maklerkontos auf der Plattform, deren Funktionen sowie der über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads.

6. Verfügbarkeit des Maklerkontos auf der Plattform

6.1. Einzelheiten zur Verfügbarkeit des Maklerkontos auf der Plattform ergeben sich aus dem Service Level Agreement/SLA, das als Anlage 2 zu diesen Geschäftsbedingungen beigefügt ist.

6.2. Das Maklerkonto auf der Plattform, dessen Funktionen sowie die über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads sind mit den gängigen Browsern in der jeweils aktuellen Version als Desktop und Mobiler Version zugänglich. Eine Kompatibilität mit anderen Software-Produkten ist nicht gegeben.

7. Grundsätze der Leistungserbringung

7.1. AI Media erbringt sämtliche Leistungen unter Berücksichtigung des zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses allgemein anerkannten Stands der Technik. AI Media führt alle von ihr zu erbringenden Leistungen sorgfältig und durch fachlich qualifizierte Mitarbeiter von AI Media sowie ggf. Subunternehmen aus.

7.2. Für Drittprodukte oder -leistungen, die AI Media dem Partner (mit-)überlässt oder als Inhalte über das Maklerkonto auf der Plattform anbietet oder auf die AI Media bei der Erfüllung ihrer Vertragspflichten zurückgreift, gelten vorrangig die Vertrags- und Lizenzbedingungen des jeweiligen Herstellers bzw. Lieferanten des Drittprodukts (auch bei Open-Source-Software), hilfsweise und ergänzend gelten die Regelungen dieser Geschäftsbedingungen. Sofern AI Media im Einzelfall als Vermittlerin von Drittprodukten auftritt, kommt ein Vertrag unmittelbar zwischen dem Partner und dem Hersteller bzw. Lieferanten des Drittprodukts zustande; hierauf wird AI Media den Partner hinweisen. Die Regelungen in Ziffer 5 dieser Geschäftsbedingungen bleiben unberührt.

7.3. Die im Rahmen dieser Geschäftsbedingungen erbrachten Leistungen sind nur für die eigene geschäftliche Verwendung durch den Partner bestimmt.

7.4. Bei höherer Gewalt (z. B. Mobilmachung, Krieg, Terrorakte, Aufruhr, Erdbeben, Gewitter, Naturereignisse, Blockaden, Epidemien, Pandemien oder sonstige unvorhersehbare, unvermeidliche und außergewöhnliche Ereignisse), Arbeitskampf oder anderen Betriebsstörungen, Strom- oder Netzausfällen, Ausfall anderer Versorgungs- oder Telekommunikationsnetze, Embargos, Unruhen, Maßnahmen und Anordnungen von Regierungen sowie gesetzlich oder behördlich veranlassten Maßnahmen, welche die Leistungserbringung von AI Media stören, ist AI Media von der Einhaltung von Fristen und Terminen bzw. der Leistungserbringung bis zur Beseitigung des Hindernisses befreit. Soweit AI Media die Leistungserbringung insbesondere aufgrund vorstehender Ereignisse nicht nur für einen vorübergehenden Zeitraum wesentlich erschwert ist, ist AI Media zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages berechtigt. Das Gleiche gilt für den Partner, wenn ihm die Inanspruchnahme der Leistungen infolge der Verzögerung durch diese Ereignisse nicht zugemutet werden kann.

8. Pflichten des Partners und Freistellung

8.1. Der Partner wird AI Media im erforderlichen Umfang bei der Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen unterstützen und sämtliche gegebenenfalls erforderlichen Beistellungs- und Mitwirkungspflichten rechtzeitig und vollständig erfüllen.

8.2. Der Partner hat sich über die wesentlichen Funktionen des Maklerkontos auf der Plattform, dessen Funktionen sowie die über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads informiert und prüft in eigener Verantwortung deren Geeignetheit und Verwertbarkeit für die Erreichung des gewünschten Zwecks.

8.3. Der Partner ist dafür verantwortlich, dass die für die vertragsgemäße Nutzung des Maklerkontos auf der Plattform, dessen Funktionen sowie der über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads erforderlichen technischen Mindestanforderungen an die von ihm eingesetzte Hard- und Software sowie seine Datenfernverbindung erfüllt sind. Der Partner ist selbst für die Beschaffung eines geeigneten Internet-Browsers, mit denen auf das Maklerkonto auf der Plattform, dessen Funktionen sowie der über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads zugegriffen werden kann. Der Zugriff setzt voraus, dass der Partner die Sicherheitseinstellungen nach den Vorgaben von AI Media vornimmt (z.B. das Setzen von Cookies und die Ausführung von Javascript erlauben) und den Browser und Betriebssysteme der aufrufenden Rechner und sonstiger Endgeräte auf dem jeweils technisch aktuellen Stand hält; AI Media behält sich das Recht vor, das Maklerkonto auf der Plattform, dessen Funktionen sowie der über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads für einen bestimmten Browser zu optimieren. Der Partner darf keine Software oder anderen technischen Einrichtungen verwenden, die das Funktionieren des Maklerkontos auf der Plattform, dessen Funktionen sowie der über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und darüber generierte Leads gefährden können.

8.4. Dem Partner ist es nicht gestattet, die Zugangsdaten seines Zugangs für das Maklerkonto auf der Plattform Dritten zu überlassen. Der Partner ist nur berechtigt, weitere (ihm zugeordnete) Nutzer einzuladen, die nach der Anlage eigener Nutzerzugänge zum Maklerkonto das entsprechende Maklerkonto des Partners auf der Plattform für diesen Partner nutzen können. Sogenanntes Account-Sharing ist dem Partner, auch innerhalb des Betriebs des Partners und dessen verbundener Unternehmen, ausdrücklich untersagt. Weiterhin wird der Partner sicherstellen, dass er alle ihm zumutbaren Maßnahmen ergreift, um das Maklerkonto auf der Plattform vor unbefugter Nutzung und unbefugtem Zugriff zu schützen, insbesondere die Zugangsdaten der Nutzerzugänge geheim zu halten, sodass kein Dritter diese Daten missbrauchen kann. Der Partner steht für Handlungen und Unterlassungen seiner Nutzer wie für eigene Handlungen und Unterlassungen ein; entsprechendes gilt für etwaige Handlungen unbefugter Dritter. Der Partner wird seine Nutzer zur vertragsgemäßen Nutzung des Maklerkontos auf der Plattform, dessen Funktionen sowie der über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads gemäß Ziffer 1.7 der Geschäftsbedingungen verpflichten.

8.5. Der Partner wird dafür Sorge tragen, dass zu jeder Zeit nur Nutzer auf das Maklerkonto auf der Plattform, dessen Funktionen sowie der über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads zugreifen, die auch tatsächlich dem Partner aktuell zugeordnet werden können. Insbesondere verpflichtet sich der Partner, Personen, die das Maklerkonto auf der Plattform, dessen Funktionen sowie die über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads nicht mehr nutzen dürfen (z.B. ehemalige Angestellte des Partners), unverzüglich die Nutzungsrechte zu entziehen und deren Nutzerzugänge zu sperren.

8.6. Der Partner verpflichtet sich, keine Inhalte in das Maklerkonto auf der Plattform einzugeben, zu speichern und/oder insbesondere hochzuladen, deren Übermittlung, Speicherung oder Nutzung gegen geltendes Recht oder Vereinbarungen mit Dritten (z.B. zur Geheimhaltung) verstößt. Dem Partner ist es insbesondere untersagt, Inhalte einzugeben, zu speichern oder zu versenden, die

- a) rassistischen, diskriminierenden, pornographischen, den Jugendschutz gefährdenden oder politisch extremen Charakter haben;
- b) gegen geltendes Recht oder behördliche Vorschriften bzw. Auflagen verstoßen, ordnungs- oder sittenwidrig sind;
- c) Marken, Patente, Gebrauchsmuster, Urheberrechte, Designs, Geschäftsgeheimnisse oder andere Schutzrechte Dritter verletzen;
- d) personenbezogene Daten von betroffenen Personen ohne deren ausdrückliche Einwilligung oder ohne entsprechende gesetzliche Erlaubnis zum Gegenstand haben.

8.7. Der Partner verpflichtet sich, alles zu unterlassen, was die Sicherheit und Stabilität des Maklerkontos auf der Plattform, dessen Funktionen sowie die über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads beeinträchtigen könnte. Der Partner wird keinerlei Daten oder Inhalte eingeben, speichern oder hochladen, die das Maklerkonto auf der Plattform, dessen Funktionen sowie die über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads sowie hiermit verbundene Software und Systeme, die Server, die sonstige IT-Infrastruktur und Daten von AI Media, Dritter oder Daten anderer Geschäftspartner (insb. Drittanbieter nach Ziffer 5) und/oder weiterer Partner von AI Media beschädigen oder gefährden. Er wird ferner nicht versuchen, auf die Daten anderer Geschäftspartner und/oder weiterer Partner von AI Media zuzugreifen. Es ist dem Partner und den Nutzern untersagt, durch gezielte Eingaben (z. B. sog. „Prompt Injections“) oder andere technische Umgehungen

Zugriff auf Daten Dritter oder geschützte Systemfunktionen zu erlangen oder zu versuchen, einen solchen Zugriff zu erlangen.

8.8. Der Partner trägt die alleinige Verantwortung für die Einhaltung aller rechtlichen Anforderungen an die Speicherung, Aufbewahrung und Archivierung seiner Daten. Hierzu zählt auch die Beachtung der allgemeinen handels- und steuerrechtlichen Aufbewahrungsfristen sowie der ggf. anwendbaren spezifischen Aufbewahrungspflichten und -fristen. Der Partner trifft im Rahmen seiner Schadensverhütungs- und Schadensminderungspflicht angemessene Vorkehrungen für den Fall eines Datenverlusts, insbesondere durch regelmäßige Überprüfung seiner eigenen IT-Systeme und die regelmäßige Anfertigung von Sicherungskopien seiner eingegebenen bzw. gespeicherten Daten und der im Zuge der Vertragsabwicklung überlassenen Unterlagen.

8.9. Der Partner wird AI Media erkennbare Mängel und Störungen der Leistungen sowie drohende Gefahren (z.B. durch Viren oder Schadsoftware) und Hinweise auf eine missbräuchliche Nutzung durch Dritte unverzüglich anzeigen. Er trifft im Rahmen des Zumutbaren alle erforderlichen Maßnahmen zur Feststellung, Eingrenzung und Dokumentation dieser Mängel und Störungen. Der Partner verpflichtet sich insbesondere, die Geräte, mit welchen er auf das Maklerkonto auf der Plattform, dessen Funktionen sowie die über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads zugreift, vor unberechtigtem Zugriff zu sichern und regelmäßig auf Viren oder andere Schadsoftware zu überprüfen. Geräte, bei denen der Verdacht auf Virenbefall oder Ähnliches besteht, dürfen nicht mehr für den Zugriff auf das Maklerkonto auf der Plattform, dessen Funktionen sowie die über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads genutzt werden.

8.10. Der Partner stellt AI Media auf erstes Anfordern frei, verteidigt und hält AI Media schadlos von und gegen alle Schäden aufgrund von Ansprüchen Dritter, die auf einer vertrags- oder rechtswidrigen Verwendung des Maklerkontos auf der Plattform, dessen Funktionen sowie die über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads durch den Partner beruhen oder die sich aus vom Partners verursachten datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung des Maklerkontos auf der Plattform, dessen Funktionen sowie den über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads verbunden sind. Das Gleiche gilt insbesondere für sämtliche gemäß Ziffer 4.3 dieser Geschäftsbedingungen vom Partner für den Upload und/oder das Crawling bereitgestellten Informationen.

9. Vertragswidrige Nutzung und Vertragsstrafe

9.1. Bei Anhaltspunkten oder konkreten Verdachtsmomenten für eine widerrechtliche Nutzung des Maklerkontos auf der Plattform, dessen Funktionen sowie der über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads ist AI Media berechtigt, die Nutzung zu prüfen und gegebenenfalls den Zugang zu sperren, sowie bei Vorliegen eines wichtigen Grundes das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen.

9.2. AI Media kann ungeachtet ihres Kündigungsrechts den Zugriff des Partners sowie seiner Nutzer sperren, sofern und soweit eine hinreichende Wahrscheinlichkeit dafür besteht, dass das Maklerkonto auf der Plattform, dessen Funktionen sowie die über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads vertragswidrig von diesen genutzt wird/werden oder sich eine vertragswidrige Nutzung des Maklerkontos auf der Plattform, dessen Funktionen sowie die über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads durch den Partner und/oder dessen Nutzer (a) nachteilig auf den Betrieb der Plattform, (b) auf andere Partner von AI Media oder (c) auf die Rechte Dritter in einer Weise auswirkt oder gegen anwendbares Recht verstoßen könnte, das unmittelbares Handeln zur Schadensabwehr erforderlich macht; dies gilt insbesondere für Verstöße des Partners gegen seine Pflichten aus Ziffer 8 der Geschäftsbedingungen. AI Media kann darüber hinaus den Zugriff des Partners, seiner Nutzer auf das Maklerkonto auf der Plattform, dessen Funktionen sowie der über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads auch dann vorübergehend aussetzen, wenn sich der Partner mit der Bezahlung der Vergütung für die Nutzung der Leistungen von AI Media trotz Mahnung mindestens zwei (2) Wochen in Verzug befindet; das Kündigungsrecht entsprechend Ziffer 18.5 der Geschäftsbedingungen bleibt hiervon unberührt.

9.3. Wenn AI Media den Zugriff des Partners auf das Maklerkonto auf der Plattform, dessen Funktionen sowie der über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads insgesamt oder teilweise sperrt, gilt Folgendes für die Zeit der Sperrung:

- a) die Vergütungspflicht für die Nutzung des Maklerkontos auf der Plattform, dessen Funktionen sowie die über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads besteht fort; und
- b) es entstehen keine Gewährleistungsansprüche des Partners aufgrund der durch die Sperrung veranlassten Nichtverfügbarkeit des Maklerkontos auf der Plattform, dessen Funktionen sowie der über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads.

9.4. Insbesondere in den Fällen der Ziffer 8.6 a) und b) dieser Geschäftsbedingungen ist AI Media – unabhängig von einem Recht zur Sperrung

gemäß Ziffer 9.2 dieser Geschäftsbedingungen – berechtigt, die betroffenen Daten und Inhalte des Partners zu löschen oder zu sperren.

9.5. Verstößt der Partner gegen seine Verpflichtungen aus diesen Geschäftsbedingungen, keinem unberechtigten Dritten die Nutzung des Maklerkontos auf der Plattform, dessen Funktionen sowie der über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads zu ermöglichen, so ist AI Media berechtigt, dem Partner dafür eine Vertragsstrafe in Höhe des 1,5-fachen Entgelts, das entsprechend der aktuellen von AI Media üblicherweise verlangten Preise für eine zwölf (12)-monatige Nutzung des entsprechenden Moduls angefallen wäre, in Rechnung zu stellen. Sonstige Rechte von AI Media (insbesondere auf Schadensersatz) bleiben hiervon unberührt.

9.6. AI Media behält sich das Recht zur außerordentlichen Kündigung gemäß Ziffer 18.5 der Geschäftsbedingungen sowie die Verfolgung weitergehender Ansprüche, insbesondere sonstiger Schadensersatzansprüche, ausdrücklich vor.

10. Subunternehmer

10.1. AI Media kann zur Ausführung der Leistungen nach diesen Geschäftsbedingungen selbstständige Subunternehmer und/oder Drittanbieter einsetzen.

10.2. AI Media ist berechtigt, Subunternehmer und/oder Drittanbieter jederzeit und ohne Zustimmung des Partners auszutauschen. AI Media wird dabei die Interessen des Partners berücksichtigen.

11. Nutzungsrechte

11.1. Sämtliche auf der Plattform vorgehaltenen Inhalte sind zugunsten von AI Media oder des jeweiligen für die Leistungserbringung einbezogenen Drittanbieters urheberrechtlich geschützt. AI Media behält sich sämtliche Rechte hieran vor.

11.2. Soweit dem Partner in den Regelungen dieser Geschäftsbedingungen nicht ausdrücklich Nutzungsrechte eingeräumt werden, stehen alle urheber- und leistungsschutzrechtlichen Nutzungsrechte sowie Nutzungsrechte an gewerblichen Schutzrechten und schutzrechtsähnlichen Rechtspositionen an der Plattform, des Maklerkontos auf der Plattform, sämtlichen Funktionen auf der Plattform sowie der über die Plattform abrufbaren Inhalten, an gegebenenfalls entstandenen Arbeitsergebnissen sowie an Angebots- und sonstigen zur

Verfügung gestellten Unterlagen, ausschließlich AI Media oder gegebenenfalls den für die Leistungserbringung einbezogenen Drittanbietern zu.

11.3. Der Partner erhält mit vollständiger Zahlung der hierfür fälligen Vergütung das auf die vertraglich vereinbarte Laufzeit zeitlich begrenzte, räumlich auf die Nutzung in Deutschland, Österreich und der Schweiz begrenzte, nicht-ausschließliche und nicht-übertragbare Recht eingeräumt, das Maklerkonto auf der Plattform, dessen Funktionen sowie der über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte zu eigenen geschäftlichen Zwecken in dem in diesen Geschäftsbedingungen inklusive deren Anlagen vereinbarten Umfang sowie in der darin vereinbarten Art und Weise zu nutzen. Der Partner erhält jeweils nur ein zeitlich befristetes Recht, die in dem Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte in der dargebotenen Form zu nutzen.

11.4. Die Nutzungsrechte des Partners umfassen:

- a) den Zugriff und die Nutzung des Maklerkontos auf der Plattform sowie dessen Funktionen;
- b) den Zugriff und die Nutzung der über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte entsprechend der durch die Plattform vorgegebenen technischen Funktions- und bestimmungsmäßigen Gebrauchsweise.

Das eingeräumte Nutzungsrecht ist dabei stets auf die Wahrnehmung der in des Maklerkontos auf der Plattform zum Abruf bereitgestellten Inhalte am Bildschirm beschränkt, soweit nicht explizit Funktionen in des Maklerkontos auf der Plattform zu einer weitergehenden Nutzung (z.B. Herunterladen oder Ausdrucken von Inhalten) vorgesehen sind.

Der Partner wird das Maklerkonto auf der Plattform, dessen Funktionen sowie der über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte ausschließlich nach Maßgabe und in Übereinstimmung mit den Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen nebst Anlagen einschließlich den darin vorgesehenen Beschränkungen hinsichtlich Art, Umfang und bestimmungsgemäßer Verwendung nutzen. Einzelheiten können sich gegebenenfalls ergänzend aus zusätzlichen Hinweisen von AI Media bei der Bereitstellung des Maklerkontos auf der Plattform, dessen Funktionen sowie der über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und den gesonderten Nutzungsbedingungen des Maklerkontos auf der Plattform ergeben.

11.5. Für Drittleistungen beziehungsweise für Open-Source-Software, die AI Media dem Partner gegebenenfalls über das Maklerkonto auf der Plattform bereitstellt, gelten – sofern nicht anders vereinbart – ergänzend die Nutzungsbedingungen des jeweiligen Drittanbieters beziehungsweise die

anwendbaren Open-Source-Lizenzbedingungen. Auf entsprechende Anforderung stellt AI Media dem Partner die Nutzungsbedingungen der Drittanbieter zur Verfügung.

11.6. Eine anderweitige Nutzung des Maklerkontos auf der Plattform, dessen Funktionen sowie der über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte sowie insbesondere deren kommerzielle Verwertung oder Weitergabe an Dritte ist dem Partner ausdrücklich untersagt. Insbesondere die Vermietung, Überlassung, Unterlizenzierung oder der Gebrauch durch oder für Dritte, Timesharing-, Outsourcing- oder Rechenzentrumsnutzung oder eine sonstige entgeltliche oder unentgeltliche Nutzung des Maklerkontos auf der Plattform, dessen Funktionen sowie der über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte durch oder für Dritte ist ohne schriftliche vorherige Zustimmung von AI Media nicht erlaubt. Der systematische automatisierte Abruf des Maklerkontos auf der Plattform, dessen Funktionen sowie der darüber abrufbaren Inhalte, das Erstellen systematischer Sammlungen aus abgerufenen Inhalten, manuelles Speichern, Abfilmen, systematisches Anfertigen von Screenshots, die Weitergabe oder Zugänglichmachung von über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalten an Dritte sowie die Nutzung dieser Inhalte zum Zweck der geschäftsmäßigen Informations- oder Dienstleistungsvermittlung sind ebenfalls nicht gestattet. Auch Bearbeitungen oder sonstige Änderungen sowie andere Nutzungs- und Verwertungsformen (insbesondere Vervielfältigungen) der über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte sind, soweit diese jeweils über die von AI Media konkret vorgesehene Art und Weise oder den vorgesehenen Umfang hinausgeht, ausdrücklich untersagt.

11.7. In allen Fällen der Beendigung seiner Nutzungsberechtigung (z.B. durch Kündigung oder anderweitige Vertragsbeendigung) stellt der Partner die Nutzung des Maklerkontos auf der Plattform, dessen Funktionen sowie der über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte unverzüglich ein. Der Partner vernichtet bzw. löscht auch alle in seinem Besitz befindlichen Vervielfältigungen von über das Maklerkonto auf der Plattform im Rahmen der vorgesehenen Funktionen heruntergeladenen Inhalten, soweit er nicht gesetzlich zur längeren Aufbewahrung verpflichtet ist oder dem Partner ein berechtigtes Interesse am weiteren Besitz zusteht. Die Erledigung der vorstehenden Verpflichtungen wird der Partner gegenüber AI Media auf Anforderung schriftlich versichern und nachweisen.

11.8. Alle Rechte an den über die Plattform generierten Leads stehen AI Media zu, soweit dem Partner nicht in dieser Ziffer der Geschäftsbedingungen ausdrücklich Rechte an den Leads eingeräumt werden. Der Partner erhält an vermittelten Leads das auf die vertraglich vereinbarte Laufzeit zur Nutzung der Plattform zeitlich begrenzte, räumlich auf die Nutzung in Deutschland, Österreich

und der Schweiz begrenzte, nicht-ausschließliche und nicht-übertragbare Recht eingeräumt, diese zu eigenen geschäftlichen Zwecken in dem in diesen Geschäftsbedingungen inklusive deren Anlagen vereinbarten Umfang sowie in der darin vereinbarten Art und Weise zu nutzen. Der Partner erhält insbesondere das Recht die über die generierten Plattform und ihm zugewiesenen Leads zur Kontaktaufnahme mit dem jeweiligen Endnutzer sowie der Bearbeitung der entsprechenden Anfrage zu verwenden.

11.9. Der Partner räumt AI Media die erforderlichen einfachen, übertragbaren sowie unterlizenzierbaren urheber- und leistungsschutzrechtlichen Nutzungsrechte sowie Nutzungsrechte an gewerblichen Schutzrechten und schutzrechtsähnlichen Rechtspositionen an den vom Partner für die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen bereitgestellten und hochgeladenen Inhalten ein; das gilt insbesondere auch für die von dem Partner hochgeladenen Inhalten und Daten sowie sämtliche gemäß Ziffer 4.3 dieser Geschäftsbedingungen vom Partner für den Upload oder das Crawling bereitgestellten Informationen. Die eingeräumten Nutzungsrechte umfassen insbesondere das Recht zur Vervielfältigung, Verbreitung, öffentlichen Zugänglichmachung sowie Bearbeitungen, und zwar zeitlich, örtlich und inhaltlich in dem für die Durchführung des Vertrages erforderlichen Umfang. Die Rechteeinräumung umfasst auch das Recht, die vorgenannten Nutzungsrechte an zur Vertragserfüllung beauftragte Dritte sowie Drittanbieter zu übertragen und unterzulizenzieren und das Recht die Inhalte vollumfänglich in KI-Systemen jeglicher Art zu verarbeiten.

12. Vergütung

12.1. Die Vergütung für die von AI Media zu erbringenden Leistungen ergibt sich aus dem bei der Buchung der Partnerschaft angegebenen (monatlichen) Preises und Abomodells.

12.2. Alle Preisangaben verstehen sich in Euro rein Brutto inkl. der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer. AI Media behält sich vor, die Preise im Fall von künftigen Vertragsverlängerungen und neuen Vertragsabschlüssen bei Bedarf anzupassen auf der Plattform KIMakler.ai anzupassen. Bereits gebuchte Abonnements sowie deren Preise bleiben davon jedoch unberührt.

12.3. Die Rechnungsbeträge während der Vertragslaufzeit sind zu Beginn der bei der Buchung gewählten Abrechnungsperiode (monatlich/quartalsweise/halbjährlich/jährlich) zur Zahlung fällig. Eventuell vereinbarte Gratismonate werden bei der Rechnungsstellung entsprechend

berücksichtigt; die Mindestvertragslaufzeit (vgl. Ziffer 18.1) bleibt hiervon unberührt.

12.4. Die Datenübermittlung ist nicht Vertragsgegenstand, weshalb die in diesem Zusammenhang anfallenden Kosten vom Partner zu tragen sind.

12.5. Der Partner ist grundsätzlich zur Vorleistung verpflichtet, wobei zu entrichtende Vergütung grundsätzlich im Voraus, jeweils für die gewählte Abrechnungsperiode, in Rechnung gestellt wird.

12.6. Die Bezahlung erfolgt per PayPal. . <http://paypal.com>

12.7. Während des Verzugs hat der Partner AI Media auf die offene Forderung Verzugszinsen in Höhe von neun (9) Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz zu entrichten. AI Media behält sich die Geltendmachung eines höheren Zinsschadens vor.

12.8. Der Partner kann gegen Zahlungsansprüche von AI Media nur mit eigenen Forderungen aufrechnen, wenn diese rechtskräftig festgestellt, entscheidungsreif, von AI Media schriftlich anerkannt oder unbestritten sind. Ein Zurückbehaltungsrecht oder die Einrede des nicht erfüllten Vertrages stehen dem Partner nur innerhalb dieses Vertragsverhältnisses und nur für den Fall zu, dass die Gegenforderung des Partners unbestritten oder rechtskräftig festgestellt oder von AI Media anerkannt ist.

12.9. Im Falle der Freemium-Partnerschaft erfolgt die Leistungserbringung durch AI Media für den sechzig (60)-tägigen Probezeitraum unentgeltlich.

13. Mängelhaftung, Rechte Dritter

13.1. Die nachfolgenden Bestimmungen dieser Ziffer 13 der Geschäftsbedingungen gelten nur für der Mängelhaftung zugängliche Leistungen.

13.2. AI Media übernimmt in diesen Fällen die Gewähr dafür, dass die der Gewährleistung zugänglichen Vertragsgegenstände der Leistungsbeschreibung (in Anlage 2 sowie Ziffer 4 der Geschäftsbedingungen) entsprechen und sorgt im Rahmen des wirtschaftlich Zumutbaren gemäß dem als Anlage 1 zu diesen Geschäftsbedingungen beigefügten SLA für deren Verfügbarkeit. Ein Selbstbeseitigungsrecht des Partners sowie eine verschuldensunabhängige Haftung von AI Media nach § 536a Abs. 1 BGB wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden waren, werden ausgeschlossen; Ziffer 14.1 a) und Ziffer 14.5 der Geschäftsbedingungen gelten entsprechend. Auf

die Mitverantwortlichkeit und insbesondere die Pflichten des Partners wird verwiesen (Ziffer 8 der Geschäftsbedingungen).

AI Media übernimmt keine Gewähr für die Aktualität, Vollständigkeit und Richtigkeit der Leads, soweit diese auf von Endnutzern eingegebenen Informationen beruhen, sowie für deren Verwertbarkeit oder wirtschaftlichen Erfolg.

13.3. Ansprüche können nur geltend gemacht werden wegen Mängeln, die reproduzierbar sind oder vom Partner nachvollziehbar beschrieben werden können. Keinen Mangel stellen Funktionsbeeinträchtigungen der Leistungen dar, die aus der Hardware- oder Softwareumgebung des Partners, fehlerhaften Daten, unsachgemäßer Benutzung oder aus sonstigen aus dem Verantwortungsbereich des Partners stammenden Umständen resultieren. Die Gewährleistung für Mängel setzt ferner voraus, dass der Partner die vertragsgegenständlichen Leistungen nicht selbst oder durch Dritte unautorisiert verändert oder entgegen den vertraglichen Vorgaben oder entgegen etwaigen Instruktionen genutzt hat, es sei denn, der Partner weist nach, dass der jeweilige Mangel hiervon unabhängig ist und auch die Fehleranalyse bzw. -beseitigung durch AI Media dadurch nicht beeinträchtigt wird.

13.4. Die Nacherfüllung bei Mängeln erfolgt nach Wahl von AI Media durch Beseitigung der Störung, Überlassen eines neuen Programmstandes oder dadurch, dass AI Media zumutbare Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen einer Störung zu vermeiden. Keine Mängelhaftung begründen unerhebliche Beeinträchtigungen beim Zugriff auf das Maklerkonto auf der Plattform, dessen Funktionen sowie der über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads und/oder beim Datenabruf, die die Nutzung des Maklerkontos auf der Plattform, dessen Funktionen sowie der über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leadsübersichten nicht wesentlich beeinträchtigen. AI Media wird jedoch bemüht sein, auch solche Fehler im Rahmen der Kulanz zu beseitigen.

13.5. Bei Mängeln von bereitgestellten Drittleistungen von Drittanbietern wird AI Media nach ihrer Wahl ihre Mängelhaftungsansprüche gegen den Drittanbieter im Namen des Partners geltend machen oder an den Partner abtreten. Der Partner wird Ansprüche bei derartigen Mängeln zunächst gegen den Drittanbieter – gegebenenfalls auch gerichtlich – durchsetzen.

13.6. Für Ansprüche auf Schadensersatz und Ersatz vergeblicher Aufwendungen aufgrund von Sach- und/oder Rechtsmängeln gilt ausschließlich Ziffer 14 dieser Geschäftsbedingungen.

13.7. Falls Dritte Ansprüche aus der Verletzung ihrer Schutzrechte gegen den Partner geltend machen, wird der Partner AI Media hierüber unverzüglich schriftlich und umfassend unterrichten. AI Media ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, die Auseinandersetzung mit dem Dritten gerichtlich und außergerichtlich allein zu führen. Macht AI Media von dieser Berechtigung Gebrauch, wird der Partner AI Media in angemessenem Umfang unentgeltlich bei der Rechtsverteidigung unterstützen. Der Partner wird von sich aus die Ansprüche des Dritten nicht anerkennen.

13.8. Weisen die vertraglich vereinbarten Leistungen einen Rechtsmangel auf, wird AI Media nach eigener Wahl dem Partner (a) eine rechtlich einwandfreie Nutzungsmöglichkeit an dieser Leistung verschaffen oder (b) die Leistung rechtsverletzungsfrei gestalten oder (c) die Leistung unter Erstattung der dafür von dem Partner geleisteten Vergütung abzüglich einer angemessenen Nutzungsentschädigung zurücknehmen, wenn AI Media keine andere Abhilfe mit angemessenem Aufwand erzielen kann. AI Media kann die betroffenen Leistungen alternativ auch ganz oder teilweise gegen gleichwertige austauschen, wenn dies für den Partner zumutbar ist. Die Interessen des Partners werden dabei angemessen berücksichtigt.

13.9. AI Media wird den Partner im Rahmen der Haftungsgrenzen der Ziffer 14 dieser Geschäftsbedingungen von allen durch die Schutzrechtsverletzung entstandenen Schäden freistellen, soweit diese auf einem von AI Media zu vertretenden Rechtsmangel beruhen.

13.10. Soweit die Leistungserbringung für den Partner im Rahmen der Probenutzung der Freemium-Partnerschaft unentgeltlich erfolgt, übernimmt AI Media keine Gewährleistung.

14. Haftung

14.1. AI Media haftet für entstandene Schäden und den Ersatz vergeblicher Aufwendungen, gleich aus welchem Rechtsgrund, auch wegen Unmöglichkeit oder aufgrund Verzugs mit einer Leistungspflicht sowie bei Mängeln und aus unerlaubter Handlung, nur in folgendem Umfang:

- a) bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit und bei Fehlen einer Beschaffenheit, für die AI Media ausdrücklich eine Garantie übernommen hat, in voller Höhe;
- b) in Fällen einfacher Fahrlässigkeit nur bei Verletzung einer wesentlichen Pflicht, ohne die das Erreichen des Vertragszwecks gefährdet wäre und auf deren

Erfüllung der Partner deshalb regelmäßig vertrauen darf (sog. Kardinalpflicht), und zwar begrenzt auf den Ersatz des typischen und vorhersehbaren Schadens.

c) Soweit die Leistungserbringung für den Partner unentgeltlich erfolgt, haftet AI Media nicht für leicht fahrlässig verursachte Schäden und für grob fahrlässig verursachte Schäden nur, soweit sie auf der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten beruhen, ohne die das Erreichen des Vertragszwecks gefährdet wäre und auf deren Erfüllung der Partner deshalb regelmäßig vertrauen darf (sog. Kardinalpflichten). In derartigen Fällen ist die Haftung von AI Media auf den Ersatz des vertragstypischen und vorhersehbaren Schadens beschränkt.

14.2. In den Fällen von Ziffer 14.1 b) dieser Geschäftsbedingungen ist die Haftung von AI Media für alle Schadensfälle pro Vertragsmonat insgesamt in der Summe der Höhe nach begrenzt auf die dreifache Vergütung, die für den jeweiligen Vertragsmonat vom Partner gezahlt oder geschuldet wird.

14.3. Bei dem Verlust von Daten haftet AI Media in den Grenzen der vorstehenden Absätze nur für solche von ihr schuldhaft verursachten Schäden, die auch bei ordnungsgemäßer, d. h. dem jeweils aktuellen Stand der Technik entsprechender, und risikoadäquater Datensicherung durch den Partner entstanden wären.

14.4. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten der Organe, gesetzlichen Vertreter, Angestellten und Erfüllungsgehilfen von AI Media.

14.5. Die Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt von den vorstehenden Regelungen unberührt.

14.6. Sofern im Rahmen über das Maklerkonto auf der Plattform, dessen Funktionen sowie der über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte ausnahmsweise auch Leistungen und/oder Inhalte von Drittanbietern gesondert erworben werden können, übernimmt AI Media grundsätzlich keine Haftung für Leistungen und/oder Inhalte, die von den Drittanbietern bereitgestellt werden (sog. Fremdinhalte) und haftet nicht für die Korrektheit der Leistungen und/oder Inhalte sowie für Schäden oder Folgeschäden, die aus der Verwendung dieser Leistungen und/oder Inhalte entstehen. Die alleinige Verantwortung für diese Leistungen und/oder Inhalte trägt der die Fremdleistungen und/oder Fremdinhalte bereitstellende Drittanbieter. Fremdleistungen/Fremdinhalte sind klar gekennzeichnet, sodass der Nutzer eindeutig erkennen kann, dass es sich um solche handelt.

15. Verjährung

15.1. Die Verjährungsfrist für sämtliche Ansprüche des Partners wegen Mängeln sowie für alle Ansprüche auf Schadensersatz und Ersatz vergeblicher Aufwendungen beträgt ein (1) Jahr. Die Verjährung beginnt gemäß den jeweils anwendbaren gesetzlichen Vorschriften und tritt – im Falle einer gesetzlichen Höchstfrist – spätestens mit Ablauf von fünf (5) Jahren ab Entstehung des Anspruchs ein.

15.2. Unberührt bleibt die gesetzliche Verjährung von Ansprüchen gegen AI Media aufgrund vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Pflichtverletzungen, im Falle des arglistigen Verschweigens eines Mangels, bei ausdrücklicher Übernahme eines anderslautenden Garantieversprechens durch AI Media sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit und nach dem Produkthaftungsgesetz.

16. Geheimhaltung

16.1. AI Media und der Partner verpflichten sich, über sämtliche ihnen im Zusammenhang der Durchführung des Vertragsverhältnisses anvertrauten, zugänglich gemachten oder sonst bekannt gewordenen vertraulichen Informationen, die angemessenen Geheimhaltungsmaßnahmen unterliegen und an denen ein berechtigtes Interesse an Geheimhaltung besteht, Stillschweigen zu bewahren, solche vertraulichen Informationen nur für den vertraglich vorgesehenen Zweck zu nutzen und sie Dritten nicht zu offenbaren. Die Vertragspartner werden nur solchen Mitarbeitern und Subunternehmern Zugang zu den vertraulichen Informationen verschaffen, die für die Zwecke der Vertragserfüllung Kenntnis von diesen haben müssen und die zuvor entsprechend dieser Ziffer 16 der Geschäftsbedingungen zur Vertraulichkeit verpflichtet worden sind. Die Geheimhaltungspflicht gilt für einen Zeitraum von drei (3) Jahren über die Beendigung des Vertragsverhältnisses hinaus.

16.2. Die Verpflichtung zur Geheimhaltung gilt nicht für vertrauliche Informationen, die dem Empfänger bereits vorher ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bekannt waren oder die allgemein bekannt sind oder werden, ohne dass der Empfänger dies zu vertreten hat, oder die dem Empfänger von einem Dritten rechtmäßig und ohne Geheimhaltungspflicht mitgeteilt werden oder die vom Empfänger nachweislich unabhängig entwickelt worden sind.

16.3. Die Vertragspartner werden auf Verlangen des jeweils anderen Vertragspartners bei Beendigung dieses Vertrages vertrauliche Informationen dem jeweils anderen Vertragspartner zurückgeben oder im Rahmen des

technisch Möglichen unwiederbringlich vernichten, soweit dem keine gesetzlichen Aufbewahrungsfristen entgegenstehen.

17. Datenschutz und Datensicherheit

17.1. Die Vertragspartner beachten die für die Nutzung des Maklerkontos auf der Plattform, dessen Funktionen sowie der über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads relevanten datenschutzrechtlichen Bestimmungen.

17.2. Der Partner wird gegebenenfalls mittels gesonderter Datenschutzhinweise, die nicht Bestandteil dieser Geschäftsbedingungen sind, davon unterrichtet, wie AI Media seine Daten sowie die Daten seiner Nutzer auf der Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz verarbeitet. Der Partner hat solche Datenschutzhinweise gegebenenfalls Nutzern, die von der Datenverarbeitung durch AI Media betroffen sind, zur Kenntnis zu bringen. Insbesondere bei der Verarbeitung personenbezogener Daten wird AI Media ihre Mitarbeiter schriftlich auf die Vertraulichkeit verpflichten.

17.3. Die Vertragspartner schließen bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung, die den jeweils geltenden gesetzlichen Anforderungen (insbesondere Art. 28 Abs. 3 DSGVO) genügt.

18. Laufzeit und Vertragsbeendigung

18.1. Die Vertragslaufzeit beginnt mit der Buchung der Partnerschaft und der damit verbundenen Einrichtung des Maklerkontos auf der Plattform. Der Vertrag wird für die bei der Buchung der Partnerschaft von den Vertragspartnern entsprechend der gewählten Abrechnungsperiode (vgl. Ziffer 12.3) festgelegte Laufzeit („Mindestvertragslaufzeit“) geschlossen. Soweit Gratismonate vereinbart sind, verlängert sich die Mindestvertragslaufzeit um die Anzahl der gewährten Gratismonate. Zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag automatisch jeweils um einen weiteren (1) Monat, sofern er nicht von einer der Parteien mit einer Frist von 14 Tagen vor Ende der jeweiligen Laufzeit ordentlich gekündigt wurde.

18.2. Die ordentliche Kündigung ist für beide Parteien während der Mindestvertragslaufzeit ausgeschlossen.

18.3. Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Textform. Die Kündigung durch den Partner kann auch durch Verwendung der Kündigungsschaltfläche in den Einstellungen (Abo & Rechnungen) des Maklerkontos erfolgen.

18.4. Eine Kündigung der Freemium-Partnerschaft innerhalb der sechzig (60) täglichen Vertragslaufzeit der Probenutzung ist jederzeit möglich.

18.5. Die außerordentliche Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund bleibt für beide Vertragspartner vorbehalten. Ein wichtiger Grund für AI Media liegt insbesondere dann vor, wenn der Partner:

- a) sich mit einem nicht unerheblichen Teil der Vergütung trotz Mahnung länger als sechs (6) Wochen in Verzug befindet,
- b) unbefugten Dritten Zugang zum Maklerkonto auf der Plattform, dessen Funktionen sowie der über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads Übersichten gewährt oder diesen die hierfür erforderlichen Zugangsdaten eines Nutzerzugangs überlässt (Ziffer 8.4 der Geschäftsbedingungen),
- c) den Umfang der eingeräumten Nutzungsrechte (Ziffern 11.3 und 11.4 der Geschäftsbedingungen) vorsätzlich oder fahrlässig überschreitet,
- d) gegen die Geheimhaltung (Ziffer 16 der Geschäftsbedingungen) verstößt.

18.6. Mit Vertragsende (a) wird die Zugriffsmöglichkeit des Partners auf das Maklerkonto auf der Plattform beendet, (b) alle vom Partner überlassenen Daten unwiederbringlich von der Plattform gelöscht, (c) enden seine Nutzungsrechte an den über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalten und Leadsübersichten (d) werden alle zum Zeitpunkt der Kündigung oder Beendigung von dem Partner geschuldeten Beträge sofort fällig, soweit die Vertragspartner nicht ausdrücklich eine abweichende Vereinbarung treffen.

19. Schlussbestimmungen

19.1. Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss der Kollisionsnormen des internationalen Privatrechts und des Gesetzes zum Übereinkommen der Vereinten Nationen über den internationalen Warenverkauf (CISG).

19.2. Die Vertragssprache ist Deutsch. Übersetzungen in andere Sprachen dienen lediglich der Information des Partners. Bei Widersprüchen zwischen dem deutschen Text und der Übersetzung hat der deutsche Text Vorrang.

19.3. Nebenabreden bestehen nicht. Die Vertragspartner werden Änderungen und Ergänzungen dieser Geschäftsbedingungen nach Möglichkeit schriftlich in einem Nachtrag festhalten, um eine nachvollziehbare Dokumentation des Vertragsstandes zu gewährleisten.

19.4. Erfüllungsort ist der Sitz von AI Media. Soweit gesetzlich zulässig, ist Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis und diesen Geschäftsbedingungen der Sitz von AI Media. Gleiches gilt, wenn der Partner keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat. AI Media kann den Partner wahlweise am Ort seines Sitzes oder jedem anderen zulässigen Gerichtsstand in Anspruch nehmen.

19.5. Sollten einzelne Bestimmungen der Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden oder eine Regelungslücke aufweisen, wird die Gültigkeit der übrigen Regelungen im Übrigen nicht berührt.

Anlagen:

I. Leistungsbeschreibung

Freemium Partner:

- beschränkt auf max. 60 Tage / 2 Monate
- läuft ohne Upgrade automatisch nach 60 Tage / 2 Monate aus
- nur eingeschränkte Test-Dienste möglich
- nur Pflichtangaben im Profil möglich
- keinen Zugang zum KI-RAG Datenbanksystem
- keine Kontaktierung durch Kontaktformular oder KI-Agenten
Kontaktformular möglich
- Logo temporär nur in ModX auf 2 Monate (60 Tage) begrenzt nutzbar, jedoch nicht im KI-Profil; ohne Upgrade

Premium Partner:

- uneingeschränkte Premiumpartnerschaft und vollständiges Profil
- voller Zugang zu allen Diensten, Informationen und Services
- bis zu 3 Standorte als Premium Partner möglich
- bis zu 3 Kategorien als Premium Partner möglich
- Erhöhung der lokalen und regionalen KI-Sichtbarkeit
- Tracking der Leads und Lead-Performance Ihres KI-Profiles
- bevorzugte Matching und Kontaktierung durch KI-Agenten
Kontaktformular

- eigene KI-RAG Datenbank für passgenaue Dienstleistung- & Produktabstimmung
- Datenmanagement inkl. Crawling mit Upload Management
- kostenloser KI-Serviceberatung
- uneingeschränkte Logo Nutzung und Profil-Bild Nutzung

II. Service Level Agreement (SLA)

Service Level Agreement für ein Maklerkonto auf der Plattform "KIMakler.ai"

Begriffsbestimmungen

„Ausfallzeit“: meint die Anzahl der Gesamtminuten, während das Maklerkonto auf der Plattform in einem Kalenderjahr nicht verfügbar ist (s.u. Begriffsdefinition „Verfügbarkeit“), unter Ausschluss der in Ziffer 4.1 genannten Zeiten.

„Geplante Systemwartung“: meint die Anzahl der Gesamtminuten geplanter Systemwartungen oder anderer zeitlich vorab festgelegter Systemaktivitäten in einem Kalenderjahr, wie beschrieben in Ziffer 4.1.1.

„Gesamtzeit“: meint die Anzahl der Gesamtminuten in einem Kalenderjahr.

„Verfügbarkeit“ bzw. „verfügbar“: meint die Erreichbarkeit des Maklerkontos auf der Plattform, dessen Funktionen sowie die über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads, gemessen am Leistungsübergabepunkt der Plattform zum Internet (Routerausgang des Rechenzentrums).

„Werktage“: montags bis freitags (09:00 Uhr bis 18:00 Uhr MEZ bzw. MESZ) unter Ausschluss von gesetzlichen Feiertagen in Baden-Württemberg sowie dem 24. und 31. Dezember, soweit nicht anders vereinbart.

„Servicezeiten“: die üblichen Geschäftszeiten von AI Media:

Montag bis Freitag von 09:00 Uhr bis 18:00 Uhr MEZ

1. Allgemeines

1.1 Dieses Service Level Agreement (im Folgenden auch „SLA“) ist integraler Bestandteil des zwischen den Vertragspartnern abgeschlossenen Vertragswerk über die Nutzung eines Maklerkontos auf der Plattform, dessen Funktionen sowie der über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads.

1.2 Dieses SLA beschreibt den Bezug von Leistungen von AI Media im Hinblick auf die Nutzung eines Maklerkontos auf der Plattform, dessen Funktionen sowie die über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads, welche der Partner auf Grundlage der Geschäftsbedingungen in Anspruch nimmt.

2. Meldung von Störungen

2.1 Die Meldung von Störungen in Bezug auf das Maklerkonto auf der Plattform, dessen Funktionen sowie die über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads, erfolgt über den technischen Support[VP4] . Entsprechende Kontaktinformationen und Erreichbarkeiten werden unten aufgeführt. Der Partner wird Fehler, die er oder die Nutzer bei der Nutzung des Maklerkontos auf der Plattform, dessen Funktionen sowie die über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads bemerken, unverzüglich melden. Bei Verdacht des Missbrauchs von Zugangsdaten wird der Partner dies unverzüglich AI Media mitteilen und, soweit möglich, die Zugangsdaten sperren. Stellt sich während der Störungsbeseitigung heraus, dass die Störung auf einem Verhalten des Partners beruht oder durch eine Datenbank oder einen Dienst aus seiner Verantwortungssphäre verursacht wird, die bzw. der von Dritten angeboten, gepflegt und gewartet wird, kann AI Media vom Partner Ersatz der für die Störungsbeseitigung entstandenen Kosten verlangen. Die Nachweispflicht für Störungen oder Verfügbarkeiten liegt beim Partner.

2.2 Kontaktinformationen, Erreichbarkeiten, Servicezeiten

Technischer Support

- Erreichbarkeit: Während der üblichen Geschäftszeiten von AI Media (Servicezeit(en)).
- Support Verfügbarkeit via E-Mail: kontakt@mindb2b.de
- Support Verfügbarkeit via Telefon: +49 634 15986 599 (Gebührenhinweis: kostenlos)

3. Berechnung der Verfügbarkeit

3.1 AI Media bemüht sich im Rahmen des wirtschaftlich Zumutbaren, eine Verfügbarkeitsrate von 97% (nachfolgend „Verfügbarkeitsrate“) für das Maklerkonto auf der Plattform, dessen Funktionen sowie die über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads sicherzustellen. Dabei wird die Verfügbarkeitsrate auf der Grundlage eines Kalenderjahres wie folgt berechnet:

$$\frac{(\text{Gesamtzeit} - \text{Ausfallzeit}) \times 100}{\text{Gesamtzeit}}$$

3.2 Die Verfügbarkeitsrate kann nur bei einer vertragsgemäßen Nutzung des Maklerkontos, dessen Funktionen sowie die über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads durch den Partner gewährleistet werden. Bei einer vertragswidrigen Nutzung ist mit einer geringeren Verfügbarkeit bis zu einer Nichtverfügbarkeit des Maklerkontos, dessen Funktionen sowie die über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads zu rechnen, die keine Ansprüche des Partners entstehen lässt.

4. Ausfallzeit

4.1 Die nachstehenden Zeiten werden nicht auf die Ausfallzeit des Maklerkontos, dessen Funktionen sowie die über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads angerechnet:

4.1.1 Zeiten, die für die geplante Systemwartung und die regelmäßigen Upgrades sowie für die Installation von Sicherheits-Patches erforderlich sind. All diese Aktivitäten gemeinschaftlich machen die geplante Systemwartung aus. Die geplante Systemwartung wird von AI Media bei Bedarf vorgenommen.

4.1.2 Zeiten, die auf von AI Media nicht beeinflussbare Störungen des Internets, der Dienste Dritter oder sonstige nicht von AI Media zu vertretende, insbesondere nicht aus der Betriebssphäre von AI Media stammende Umstände (bspw. höhere Gewalt) zurückzuführen sind.

4.1.3 Zeiten der Nichtverfügbarkeit, die auf vertragswidrige Nutzungen des Maklerkontos, dessen Funktionen sowie die über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads durch den Partner beruhen oder darauf zurückzuführen sind, dass beim Partner bzw. dessen Nutzern die erforderlichen technischen Voraussetzungen für den Zugang nicht vorliegen, z.B. aufgrund von Störungen der Hardware aufseiten des Partners bzw. seiner Nutzer.

4.2 Über die Regelung in Ziffer 4.1.1 hinaus ist AI Media berechtigt, im Fall von Gefahr im Verzug (z.B. bei Sicherheitsbedrohungen) einen neuen Versionsstand einzuspielen.

5. Reaktionszeiten

AI Media reagiert auf Fehler bei der Nutzung eines Maklerkontos, dessen Funktionen sowie die über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads gemäß den folgenden Bestimmungen. Die nachfolgenden Service Levels finden keine Anwendung auf Störungen, die der Partner AI Media bereits zuvor gemeldet hat, oder nicht reproduzierbare Fehler. Darüber hinaus gilt: Wenn der Partner mehrere Vorfälle, die sich auf dieselbe Ursache beziehen, getrennt meldet, gelten alle derart zusammenhängenden Störungen als ein einziger Vorfall.

Die Reaktionszeit bezeichnet den Zeitrahmen, innerhalb dessen auf der jeweiligen Stufe des Supports in der Regel während der unter Ziffer 2.3 angegebenen Servicezeiten mit der Störungsanalyse und -beseitigung begonnen wird.

Definition Störungslevel und Reaktionszeiten

Level 1: Die Funktionsfähigkeit des Maklerkontos, dessen Funktionen sowie die über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads in den Kernfunktionen ist massiv gestört. Der Zugang zu dem Maklerkonto, dessen Funktionen sowie die über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads ist nicht möglich.

Reaktionszeit: Beginn der Fehlerbehebung unmittelbar nach Zugang der Störungsmeldung, spätestens jedoch 24 Stunden nach Zugang der Störungsmeldung.

Level 2: Die Funktionsfähigkeit des Maklerkontos, dessen Funktionen sowie die über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads in den Kernfunktionen ist signifikant gestört. Der Zugang zu Maklerkonto, dessen Funktionen sowie die über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads ist nur eingeschränkt möglich.

Reaktionszeit: Beginn der Fehlerbehebung am nächsten Werktag nach Zugang der Störungsmeldung.

Level 3: Die Funktionsfähigkeit des Maklerkontos, dessen Funktionen sowie die über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads in den

Kernfunktionen ist leicht gestört. Der Zugang zu Maklerkonto, dessen Funktionen sowie die über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads bestehen, einzelne Funktionen des Maklerkontos, dessen Funktionen sowie die über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads funktionieren nicht richtig.

Reaktionszeit: Beginn der Fehlerbehebung spätestens zwei Werktage nach Zugang der Störungsmeldung.

Level 4: Die Funktionsfähigkeit des Maklerkontos, dessen Funktionen sowie die über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads in den Kernfunktionen ist nicht erheblich gestört oder eingeschränkt, Fehlermeldungen sind nicht vorhanden. Der Zugang zu dem Maklerkonto, dessen Funktionen sowie die über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads funktionieren störungsfrei. Der Partner oder dessen Nutzer wünschen aber eine Optimierung oder Verbesserung.

Reaktionszeit: Einsteuerung des Feature Requests in die Entwicklungsplanung, keine Umsetzungsgarantie.

Erfolgt die Störungsmeldung außerhalb der Servicezeiten, so beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der Servicezeit des nächsten Tages. Erfolgt die Störungsmeldung innerhalb der Servicezeiten, so läuft ein am Ende der Servicezeit dieses Tages noch nicht abgelaufene Reaktionszeit ab dem Beginn der Servicezeit des nächsten Tages weiter.

Stellt sich die vom Partner gemeldete Störung nach erster Analyse nicht als Fehler des Maklerkontos, dessen Funktionen sowie die über das Maklerkonto auf der Plattform abrufbaren Inhalte und Leads heraus, teilt AI Media dies dem Partner mit.

Stand: Mai 2026