SILVARA SYSTEMS

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Software-as-a-Service-Vertrag für die Nutzung unserer Software „Bruno"

November 2026 · Silvara Agency, Artem Diderle (Silvara Systems) · Spannbrink 37, 33719 Bielefeld

Wichtige Hinweise in Kürze

Silvara Systems stellt eine Software bereit. Wir sind keine Vertriebs-, Marketing- oder Beratungsagentur und schulden keine Kundengewinnung, keine bestimmte Zahl an Terminen und keine Geschäftsabschlüsse. Der Kunde richtet die Software selbst ein und steuert sie selbst. Support erfolgt über Kundenportal, Hilfetexte, Support-Chat und Video-Anleitungen (Videokurs). Persönlicher Support per Messenger besteht nur bei gebuchter Einrichtung mit uns und dient allein den ersten Schritten. Eine laufende Überwachung oder Betreuung des Agenten durch uns ist nicht Vertragsbestandteil.

Für die Sperrung, Einschränkung oder Kündigung des vom Kunden bereitgestellten LinkedIn- oder Instagram-Accounts durch die jeweilige Plattform selbst übernehmen wir keine Haftung. Gleiches gilt für Ausfälle oder Störungen bei eingebundenen Drittanbietern außerhalb unseres Einflussbereichs.

Ob und in welchem Umfang aus einem durch die Software gebuchten Termin ein Geschäftsabschluss entsteht, hängt vom Angebot, der Preisgestaltung und der Gesprächsführung des Kunden ab und liegt außerhalb unserer Verantwortung.

Die ausführlichen Regelungen hierzu finden Sie in § 2, § 8 und § 8a.

§ 1 Geltungsbereich und Vertragsparteien

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für sämtliche Verträge und Geschäftsbeziehungen zwischen Silvara Agency, Artem Diderle, handelnd unter der Geschäftsbezeichnung „Silvara Systems" (nachfolgend „Silvara Systems" oder „wir"), und Unternehmern im Sinne von § 14 BGB (nachfolgend „Kunde").

(2) Unsere Leistungen richten sich ausschließlich an Unternehmer, juristische Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtliche Sondervermögen. Mit Vertragsschluss bestätigt der Kunde, dass er den Vertrag in Ausübung seiner gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit schließt und kein Verbraucher im Sinne von § 13 BGB ist.

(3) Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, wir stimmen ihrer Geltung ausdrücklich und in Textform zu.

(4) Alle individuellen Vereinbarungen, etwa Angebote, Leistungsbeschreibungen oder Auftragsbestätigungen, gelten nur in Verbindung mit diesen AGB. Maßgeblich ist vorbehaltlich Abs. 6 die jeweils bei Vertragsschluss gültige Fassung der AGB. Das individuelle Vertragsdokument nach § 4 Abs. 2 ergänzt diese AGB; bei Widersprüchen gehen seine Regelungen vor.

(5) Aussagen vor Vertragsschluss, etwa in Werbung, auf Webseiten, in Gesprächen oder Nachrichten, insbesondere Beispielzahlen und Erfahrungswerte, sind keine Zusicherung und keine Beschaffenheitsvereinbarung, es sei denn, wir bezeichnen sie ausdrücklich und in Textform als verbindlich zugesichert. Maßgeblich für den Inhalt der Leistung sind der Vertrag, diese AGB und die Bestellübersicht. Zwingende gesetzliche Ansprüche bleiben unberührt.

(6) Wir können diese AGB mit Wirkung für die Zukunft ändern, etwa bei Änderungen der Software, der Rechtslage oder der Rechtsprechung. Wir übermitteln dem Kunden die geänderten AGB in Textform, etwa per E-Mail oder über das Kundenportal, weisen auf die Änderungen hin und bitten um seine Zustimmung. Die geänderten AGB gelten für den Kunden erst, wenn er ausdrücklich zustimmt, etwa durch Bestätigung per E-Mail oder im Kundenportal. Schweigen gilt nicht als Zustimmung. Stimmt der Kunde nicht zu, besteht der Vertrag zu den bisherigen AGB unverändert fort. Gesetzlich zwingende Änderungen und Änderungen, die den Kunden ausschließlich begünstigen, bleiben unberührt.

§ 2 Vertragsgegenstand

(1) Silvara Systems stellt dem Kunden für die Vertragslaufzeit die Software „Bruno" zur Nutzung bereit (Software as a Service). Bruno ist ein KI-gestütztes Werkzeug zur automatisierten Kontaktaufnahme auf LinkedIn und/oder Instagram über die vom Kunden bereitgestellten Accounts. Welche Plattformen für den Kunden freigeschaltet werden, ergibt sich aus der Bestellung.

(2) Die Software spricht auf Grundlage der Einstellungen des Kunden Personen der von ihm festgelegten Zielgruppe an, führt bei Antwort Gespräche und kann bei ausreichender Qualifizierung einen Termin im Kalender des Kunden buchen.

(3) Der Kunde richtet die Software selbst über das Kundenportal ein und steuert sie selbst, insbesondere Zielgruppe, Angebot, Tonalität, Abstände für Nachfassnachrichten und die Verbindung seiner Accounts und Kalender. Grundlage der Nutzung sind seine Angaben. Er bleibt für deren Inhalt, Richtigkeit und Rechtmäßigkeit verantwortlich (§ 3 Abs. 4 und 9).

(4) Wir betreiben und hosten die Software, warten sie, beheben Fehler der Software und entwickeln sie weiter (Abs. 11). Der Retainer ist das Entgelt für die Nutzung und für diesen Betrieb.

(5) Der Vertrag betrifft die Überlassung einer Software auf Zeit mit zugehörigen Betriebsleistungen. Er ist kein Werkvertrag und keine Vertriebs-, Marketing-, Beratungs- oder Agenturleistung. Wir schulden die Bereitstellung der Software in funktionsfähigem Zustand, nicht jedoch einen wirtschaftlichen Erfolg. Insbesondere schulden wir keine bestimmte Anzahl an Kontaktanfragen, Vernetzungen, Antworten, Terminen, Leads oder Verkaufsabschlüssen. Ob und in welchem Umfang Antworten, Termine oder Aufträge entstehen, hängt von der Konfiguration, dem Angebot, der Preisgestaltung, dem Profil und der Zielgruppe des Kunden, der Marktlage, den Vorgaben der Plattformen und dem Verhalten der angesprochenen Personen ab, ebenso, ob aus einem gebuchten Termin ein Auftrag entsteht. Die Kennzahlen im Dashboard des Kundenportals zeigen die Aktivität der Software und sind kein Ergebnisversprechen.

(6) Nicht Bestandteil des Vertrags sind insbesondere:

- Beratung, Coaching oder Schulung zu Vertrieb, Gesprächsführung, Angebots- und Preisgestaltung,
- Aufbau, Optimierung oder Betreuung von Social-Media-Profilen und Accounts,
- Erstellung, Korrektur oder Freigabe von Texten und Nachrichten für den Kunden,
- Recherche oder Auswahl der Zielgruppe für den Kunden,
- Betreuung, Nachbereitung oder Abschluss gebuchter Termine und Leads,
- Rechtsberatung.

(7) Support erfolgt als Selbstbedienung über das Kundenportal, die Hilfetexte, die Video-Anleitungen (Videokurs zu Plattform und Einstellungen) und den Support-Chat im Portal. Der Support-Chat beantwortet Fragen zur Bedienung und Funktion der Software. Nicht geschuldet sind Einzelfallbetreuung, das Vornehmen oder Korrigieren von Einstellungen, Verbindungen oder Konten des Kunden sowie die Fehlersuche in Systemen des Kunden, etwa Kalender, Buchungstools oder Accounts. Fehler der Software selbst beheben wir im Rahmen des Betriebs nach Abs. 4.

(8) Bucht der Kunde die Einrichtung mit uns (Setup-Gebühr), führen wir mit ihm ein Onboarding-Gespräch, setzen die Grundeinstellungen der Software mit ihm um und stellen ihm zusätzlich einen persönlichen Support-Kanal per Messenger-Gruppe, etwa WhatsApp, bereit („VIP-Support"). Der VIP-Support dient Fragen zur Bedienung und Einstellung der Software, wird werktags zu üblichen Geschäftszeiten angeboten, ohne feste Reaktionszeit, und besteht für die Dauer des Vertrags. Abs. 6 gilt auch im VIP-Support. Ohne gebuchte Einrichtung besteht kein Anspruch auf eine Messenger-Gruppe oder auf direkten persönlichen Kontakt.

(9) Die Software versendet nur innerhalb von Tages- und Wochenkontingenten, die sich aus den Vorgaben der Plattformen und aus Sicherheitsgründen für den Account des Kunden ergeben. Im Kundenportal oder in der Produktbeschreibung genannte Höchstwerte sind Obergrenzen, keine zugesagte Mindestmenge. Wir sind berechtigt, Tageskontingente, Sendezeiten und Betriebszeiten, etwa eine nächtliche Ruhezeit, so festzulegen und anzupassen, wie es für den sicheren Betrieb des Accounts und die Einhaltung der Plattformregeln angemessen ist.

(10) Wir bemühen uns um einen möglichst unterbrechungsfreien Betrieb der Software und des Kundenportals, schulden jedoch keine bestimmte Verfügbarkeit. Wartungsarbeiten, Störungen und Einschränkungen bei Drittanbietern und Plattformen (siehe § 8 Abs. 1) können den Betrieb zeitweise beeinträchtigen.

(11) Wir dürfen die Software, ihre Funktionen und ihre Oberfläche weiterentwickeln, ändern oder einzelne Funktionen einstellen, soweit die vertragsgemäße Nutzung dadurch nicht wesentlich beeinträchtigt wird. Das gilt insbesondere, wenn es wegen Vorgaben der Plattformen, der Sicherheit, rechtlicher Anforderungen oder der technischen Entwicklung erforderlich ist. Ein Anspruch auf eine bestimmte Funktion oder einen bestimmten Entwicklungsstand besteht nicht.

(12) Der Kunde kann für die Software weitere Account-Plätze hinzubuchen, etwa für Mitarbeiter mit eigenem Profil. Ein Account-Platz gilt für eine Plattform (LinkedIn oder Instagram) und für ein vom Kunden benanntes eigenes Profil. Jeder Account-Platz wird als eigener Betrieb geführt, mit eigenen Einstellungen im Kundenportal, eigenem Tageskontingent und eigenen Verbindungen. Angaben aus dem Fragebogen des Hauptaccounts kann der Kunde für einen Platz übernehmen; er bleibt für die Angaben je Platz verantwortlich.

§ 3 Pflichten des Kunden

(1) Der Kunde verbindet die für den Betrieb der Software erforderlichen Accounts und Systeme und macht die Pflichtangaben im Kundenportal. Dazu zählen insbesondere die Pflichteinstellungen, der Kalender, der Social-Media-Kanal (LinkedIn bzw. Instagram) und das Buchungstool.

(2) Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, dass die Verbindungen bestehen bleiben. Ändert oder trennt er Zugangsdaten, Zugriffsrechte oder Einstellungen und fällt dadurch eine Verbindung aus, stellt er sie im Kundenportal selbst wieder her; dies liegt nicht in unserem Verantwortungsbereich.

(3) Für die Einrichtung stehen dem Kunden 14 Tage ab Vertragsschluss zur Verfügung. Danach beginnt die Laufzeit automatisch (§ 5). Braucht der Kunde länger für die Einrichtung, verschieben sich Laufzeit und Zahlungspflicht dadurch nicht.

(4) Die Verantwortung für die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben im eigenen Geschäftsbetrieb, insbesondere in den Bereichen Datenschutz, Arbeitsrecht, Wettbewerbsrecht sowie Informationspflichten gegenüber Endkunden, trägt der Kunde. Wir übernehmen keine rechtliche Prüfung und keine Rechtsberatung.

(5) Silvara Systems behandelt sämtliche im Rahmen der Zusammenarbeit bekannt werdenden Unternehmens- und Personendaten vertraulich.

(6) Der Kunde versichert, dass seine Angaben im Kundenportal und im Onboarding wahrheitsgemäß und vollständig sind. Er bestätigt im Portal, dass er die Hinweise zu den Risiken der Nutzung von Plattformen wie LinkedIn und Instagram gelesen hat, insbesondere, dass Plattformbetreiber die Nutzung ihrer Dienste einschränken oder Accounts sperren können (siehe § 8 Abs. 1).

(7) Der Kunde hält seine Zugangsdaten zum Kundenportal geheim und schützt sie vor dem Zugriff Dritter. Er informiert uns unverzüglich, wenn er einen Missbrauch seines Zugangs vermutet.

(8) Setzt der Kunde einen Account-Platz für das Profil eines Mitarbeiters oder einer anderen Person ein, entscheidet er allein über Auswahl und Einsatz dieser Profile und ist dafür verantwortlich (§ 3 Abs. 4). Vertragspartner und Ansprechpartner von Silvara Systems ist ausschließlich der Kunde.

(9) Der Kunde konfiguriert und steuert die Software eigenverantwortlich. Die Inhalte der versendeten Nachrichten entstehen auf Grundlage seiner Vorgaben, etwa zu Angebot, Zielgruppe und Tonalität. Er prüft Einstellungen, Gesprächsverläufe und Kennzahlen im Kundenportal in angemessenen Abständen, korrigiert fehlerhafte Angaben und pausiert die Software bei Bedarf selbst im Portal. Er verantwortet, dass Zielgruppe, Ansprache und Angebot rechtmäßig sind, insbesondere nach Wettbewerbsrecht, Datenschutz, Berufsrecht und den Bedingungen der Plattformen. Wir prüfen seine Angaben weder inhaltlich noch rechtlich.

(10) Die Software führt Gespräche mit natürlichen Personen automatisiert mithilfe künstlicher Intelligenz. Sie ist so ausgestaltet, dass sich bereits die Erstnachricht als Nachricht eines KI-Assistenten zu erkennen gibt und die Software auf Nachfrage wahrheitsgemäß bestätigt, ein KI-System zu sein (Transparenzpflicht nach Art. 50 der Verordnung (EU) 2024/1689, KI-Verordnung). Der Kunde darf diese Kennzeichnung weder entfernen noch umgehen und nicht den Eindruck erwecken, die Nachrichten stammten von einem Menschen. Den

rechtskonformen Einsatz der Software im eigenen Geschäftsbetrieb, einschließlich der Pflichten als Betreiber eines KI-Systems, verantwortet der Kunde (Abs. 4 und 9).

(11) Der Kunde darf die Software nicht missbräuchlich einsetzen und nicht so konfigurieren, dass sie missbräuchlich handelt. Unzulässig sind insbesondere Inhalte und Ansprachen, die Personen oder Personengruppen wegen ihrer Herkunft, Hautfarbe, ihres Geschlechts, ihrer sexuellen Orientierung, ihrer Religion oder Weltanschauung, einer Behinderung oder ihres Alters herabwürdigen oder diskriminieren (etwa rassistische, sexistische oder religionsfeindliche Äußerungen), ferner Volksverhetzung, Beleidigung, Bedrohung, Verleumdung, politische Agitation oder Propaganda sowie Inhalte, die gegen geltendes Recht oder die Bedingungen der Plattformen verstoßen. Bei einem Verstoß dürfen wir die Software pausieren und den Zugang sperren; das Recht zur außerordentlichen Kündigung nach § 6 Abs. 5 bleibt unberührt. Wir sind berechtigt, bei Verdacht oder Feststellung strafbarer Inhalte Strafanzeige zu erstatten und die zuständigen Behörden im gesetzlich zulässigen Umfang zu unterstützen. Ansprüche gegen den Kunden auf Ersatz des uns entstehenden Schadens bleiben vorbehalten.

(12) Der Kunde stellt uns von allen Ansprüchen Dritter, einschließlich Behörden und Plattformbetreibern, frei, die darauf beruhen, dass er gegen Abs. 4, 9 oder 11 oder gegen die Bedingungen der Plattformen verstößt oder dass seine Angaben, Vorgaben, Zielgruppen, Inhalte oder Ansprachen rechtswidrig sind. Die Freistellung umfasst die erforderlichen Kosten der Rechtsverteidigung. Wir informieren den Kunden unverzüglich über geltend gemachte Ansprüche und stimmen die Verteidigung mit ihm ab. Die Freistellung gilt nicht, soweit wir die Rechtsverletzung selbst zu vertreten haben.

§ 4 Vertragsschluss

(1) Unsere Darstellungen auf Webseiten, Social-Media-Profilen, Plattformen oder in Broschüren stellen kein verbindliches Angebot dar, sondern eine Einladung zur Kontaktaufnahme. Das gilt auch für die Möglichkeit, im Kundenportal ein Paket zusammenzustellen.

(2) Der Vertrag kommt in der Regel auf einem der folgenden Wege zustande:

a) Persönliches Angebot: Im Gespräch, etwa per LinkedIn, Telefon oder Zoom, einigen sich die Parteien auf Leistungsumfang und Vergütung. Der Kunde erhält einen Zahlungslink zur Begleichung der Setup-Gebühr. Mit erfolgreicher Zahlung über den Zahlungslink und der dabei erforderlichen Zustimmung zu diesen AGB kommt der Vertrag verbindlich zustande.

b) Kundenportal: Der Kunde stellt im Kundenportal ohne Anmeldung die gewünschten Plattformen, die Laufzeit (monatlich kündbar ohne Mindestlaufzeit oder eine Mindestlaufzeit von drei, sechs, neun oder zwölf Monaten), die Zahlweise nach § 5 Abs. 2 und gegebenenfalls die Einrichtung mit uns zusammen, löst gegebenenfalls einen Rabattcode ein und gibt seine Firmen- und Kontaktdaten einschließlich seiner E-Mail-Adresse an. Auf der abschließenden Prüfseite sieht der Kunde die Bestellübersicht mit allen Preisen, der Laufzeit und den persönlichen Angaben. Er stimmt mit Setzen der entsprechenden Haken diesen AGB, dem Auftragsverarbeitungsvertrag und der Datenschutzerklärung zu, bestätigt, Unternehmer im Sinne von § 14 BGB zu sein, bestätigt die Hinweise zu Plattformrisiko, fehlendem Erfolgsversprechen und zum Leistungsumfang als Software ohne Vertriebs- und Beratungsleistung und gibt mit dem Klick auf die Schaltfläche „Zahlungspflichtig bestellen" ein verbindliches Angebot zum Abschluss des Vertrags ab. Der Kunde wird anschließend zur Zahlung weitergeleitet. Der Vertrag kommt zustande, sobald wir die Bestellung in Textform bestätigen. Die Bestätigung erfolgt automatisiert nach Eingang der Zahlung per E-Mail und enthält den Link, mit dem der Kunde sein Konto im Kundenportal anlegt und damit den Zugang erhält. Den Auftragsverarbeitungsvertrag und das individuelle Vertragsdokument mit den Angaben der Bestellung (Vertragsnummer, Plattformen, Laufzeit, Preise) übersenden wir dem Kunden zusätzlich in Textform. Die AGB und die Datenschutzerklärung stehen in der bei Vertragsschluss gültigen Fassung jederzeit auf unserer Website und im Kundenportal zum Abruf bereit. Bestellungen, bei denen die Zahlung nicht innerhalb von sieben Tagen geleistet wird, verfallen. Bei Zahlung per Überweisung gilt die Zahlung mit Gutschrift auf unserem Konto als erfolgt. Unser Recht, Bestellungen aus sachlichen Gründen abzulehnen und bereits gezahlte Beträge zu erstatten (§ 4 Abs. 5), bleibt unberührt.

c) Zubuchung eines Account-Platzes: Benutzer des Hauptkontos können im Kundenportal weitere Account-Plätze bestellen. Der Kunde gibt mit „Zahlungspflichtig bestellen" ein verbindliches Angebot zur Erweiterung seines bestehenden Vertrags ab und stimmt diesen AGB, dem Auftragsverarbeitungsvertrag und der Datenschutzerklärung zu. Der Platz wird Teil des bestehenden Vertrags, sobald wir die Bestellung nach Zahlungseingang in Textform bestätigen; ein gesonderter Vertrag entsteht nicht. Erst mit der Bestätigung wird der Platz im Kundenportal angelegt.

(3) Die Zahlung erfolgt regulär über den im Zahlungsvorgang angebotenen Zahlungsdienstleister, einschließlich der dort verfügbaren Zahlungsarten. In begründeten Einzelfällen ist auch ein klassischer schriftlicher Vertragsschluss möglich.

(4) Die bei Bestellung gewählte Zahlung nach § 5 Abs. 2 (Vorauszahlung oder erste Monatsrate) sowie eine gewählte Setup-Gebühr sind mit der Bestellung sofort fällig. Die Setup-Gebühr ist in jedem Fall vor Beginn der Einrichtung, insbesondere vor dem Onboarding-Gespräch, zu zahlen. Hierüber besteht keine Verhandlungsmöglichkeit.

(5) Ein Anspruch des Kunden auf Abschluss eines Vertrags besteht nicht. Wir können Anfragen ohne Angabe von Gründen ablehnen.

(6) Welche Laufzeiten, Zahlweisen und Pakete wir anbieten, bestimmen wir selbst. Die in diesen AGB genannten Laufzeitmodelle begründen keinen Anspruch darauf, dass sie angeboten werden. Wir können sie jederzeit mit Wirkung für künftige Bestellungen ändern oder einstellen. Bestehende Verträge bleiben unberührt.

§ 5 Vergütung und Zahlungsmodalitäten

(1) Die Vergütung setzt sich zusammen aus einem Entgelt für die Nutzung und den Betrieb der Software auf den gewählten Plattformen (nachfolgend „Retainer") sowie, soweit gewählt oder vereinbart, einer einmaligen Setup-Gebühr für die Einrichtung mit uns und den VIP-Support nach § 2 Abs. 8. Die Höhe ergibt sich aus der Bestellübersicht bzw. dem individuellen Angebot. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.

(2) Der Kunde kann den Retainer für die gewählte Mindestlaufzeit nach seiner Wahl im Voraus als Einmalzahlung (Vorauszahlung) oder in monatlichen Raten zahlen. Bei „monatlich kündbar" ist nur die monatliche Zahlung möglich. Maßgeblich sind die in der Bestellübersicht ausgewiesenen Beträge; für Laufzeit und Vorauszahlung können Preisvorteile gewährt werden. Bei monatlicher Zahlung ist die erste Rate mit der Bestellung fällig, jede weitere Rate jeweils im Voraus zum Monatstag des Laufzeitbeginns. Gibt es diesen Tag in einem Monat nicht, ist die Rate am letzten Tag dieses Monats fällig.

(3) Der Retainer deckt den laufenden Betrieb, die Wartung sowie die Weiterentwicklung der Software ab, siehe § 6. Die Laufzeit und die Pflicht zur Zahlung des Retainers für Zeiträume ab Laufzeitbeginn beginnen

a) bei Vertragsschluss nach § 4 Abs. 2 a) an dem Tag, an dem die Software für den Kunden live geht, spätestens jedoch 14 Tage nach Vertragsschluss,

b) bei Vertragsschluss über das Kundenportal nach § 4 Abs. 2 b) an dem Tag, an dem die Software für den Kunden live geht, spätestens jedoch 14 Tage nach Vertragsschluss, auch wenn der Kunde die Einrichtung bis dahin nicht abgeschlossen hat.

Die nach § 4 Abs. 4 bei Bestellung fällige Zahlung bleibt davon unberührt, sie wird auf die Laufzeit angerechnet. Verzögert sich der Livegang aus von uns zu vertretenden Gründen um mehr als sieben Tage nach Abschluss der Einrichtungsangaben durch den Kunden, schreiben wir dem Kunden den Retainer für die darüber hinausgehende Zeit anteilig gut oder verlängern die Laufzeit entsprechend.

(4) Ist eine fällige Zahlung nach Ablauf der Frist aus der Zahlungserinnerung nach § 7 Abs. 2 nicht eingegangen, sind wir berechtigt, unsere Leistung zurückzubehalten und den Betrieb der Software mit sofortiger Wirkung auszusetzen, bis der ausstehende Betrag beglichen ist. Die Wiederaufnahme des Betriebs erfolgt nach Zahlungseingang. Während eines Zahlungsrückstands zeigt das Kundenportal einen deutlichen Hinweis an, der erst mit Ausgleich der offenen Beträge entfällt.

(5) Wir können unsere Preise für künftige Bestellungen jederzeit ändern. Bestehende Verträge laufen zum vereinbarten Preis weiter (Abs. 8). Bestellt ein Kunde nach Beendigung seines Vertrags erneut, gelten die dann gültigen Preise.

(6) Sämtliche für den Betrieb der Software von Silvara Systems eingesetzten Tools, Lizenzen und technischen Dienste sind in der Vergütung nach Abs. 1 enthalten. Für den Kunden entstehen hierdurch keine zusätzlichen Kosten. Ausgenommen sind CRM-Systeme: Wir stellen dem Kunden kein CRM zur Verfügung. Die optionale Anbindung eines vorhandenen CRM-Systems des Kunden im Kundenportal bleibt unberührt.

(7) Nicht umfasst sind die vom Kunden ohnehin selbst genutzten Systeme und Zugänge, insbesondere sein LinkedIn- und Instagram-Account sowie sein Kalender, CRM oder E-Mail-System. Der Kunde betreibt diese auf eigenen Namen und verbindet sie für den Betrieb im Kundenportal mit der Software. Sollte im Einzelfall ein kostenpflichtiger Dienst des Kunden erforderlich sein, wird dies vorab im Angebot ausdrücklich ausgewiesen.

(8) Der bei Vertragsschluss vereinbarte Preis gilt für die gesamte Dauer des Vertrags, also auch nach Ablauf der Mindestlaufzeit, solange der Vertrag fortbesteht. Eine Änderung des Preises während der Vertragslaufzeit ist nur im Einvernehmen beider Parteien möglich. Ausgenommen sind Aktions- und Sonderangebote nach Abs. 10, bei denen die Bestellübersicht einen abweichenden Folgepreis ausdrücklich ausweist, sowie der Preisvorteil für eine Vorauszahlung nach Abs. 2 (Vorauszahlungsrabatt). Dieser gilt nur für die gebuchte Mindestlaufzeit, danach wird der Retainer monatlich zu dem in der Bestellübersicht ausgewiesenen Folgepreis ohne Vorauszahlungsrabatt abgerechnet. Eine bereits gezahlte Setup-Gebühr und bereits gezahlte Vorauszahlungen bleiben unberührt. Wird der Vertrag beendet, erlischt der vereinbarte Preis, für neue Bestellungen gelten die Preise zum Zeitpunkt der Bestellung.

(9) Rabattcodes gelten nur für die Bestellung, bei der sie eingelöst werden, und können nur einmal eingelöst werden; für persönliche Empfehlungscodes gilt § 5a. Sie sind nicht übertragbar, nicht nachträglich auf bereits abgeschlossene Bestellungen anrechenbar und werden nicht in bar ausgezahlt. Ein Rabatt gilt nur für die in der Bestellübersicht genannte Laufzeit. Ob und in welchem Umfang sich Rabattcodes mit anderen Preisvorteilen kombinieren lassen, ergibt sich aus der Bestellübersicht.

(10) Aktions- und Sonderangebote, etwa zeitlich oder mengenmäßig begrenzte Angebote, gelten nur im jeweils genannten Aktionszeitraum, solange das angegebene Kontingent reicht und nur für die in der Bestellübersicht genannten Plattformen, Leistungen und Laufzeiten. Ein Anspruch auf Verlängerung, Wiederholung oder Übertragung auf andere Verträge besteht nicht. Der Preis nach Ablauf der Aktionslaufzeit (Folgepreis) ist in der Bestellübersicht ausgewiesen. Nach Ablauf der Aktionslaufzeit läuft der Vertrag zum Folgepreis weiter und ist nach § 6 ordentlich kündbar.

(11) Der Kunde kann während der Vertragslaufzeit weitere Plattformen hinzubuchen. Es gelten die zum Zeitpunkt der Hinzubuchung gültigen Preise und Preisvorteile. Die Laufzeit der hinzugebuchten Plattform wird an die bestehende Vertragslaufzeit angeglichen; die Einzelheiten ergeben sich aus der Bestellübersicht zur Hinzubuchung. Bis zur Einrichtung im Portal kann eine Hinzubuchung auch auf Anfrage über den Support erfolgen.

(12) Für einen Account-Platz beträgt der Retainer 149,00 Euro netto je Monat und Platz, zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer. Eine Setup-Gebühr fällt nicht an, Rabatte und Rabattcodes gelten für Account-Plätze nicht. Der Preis gilt nach Abs. 8 für die Dauer des Vertrags über den jeweiligen Platz. Jeder Platz wird mit eigener monatlicher Rate, eigenem Fälligkeitstag (Tag der Bestellung bzw. des Laufzeitbeginns nach Abs. 3) und eigener Rechnung abgerechnet. Rechnungsempfänger ist der Kunde unter der Rechnungsadresse des Hauptkontos. Die Rechnungen aller Plätze sind im Kundenportal unter „Abrechnung" abrufbar, die Rechnung eines Platzes sieht dort auch der Benutzer dieses Platzes.

§ 5a Empfehlungsprogramm

(1) Jeder Kunde mit einem Vertrag über das Kundenportal erhält im Kundenportal einen persönlichen Empfehlungscode. Der Kunde, dem der Code zugeordnet ist, wird nachfolgend „Empfehlender" genannt. Gibt ein Unternehmen, das bisher keinen Vertrag mit uns hat, bei seiner Bestellung im Kundenportal im Feld „Rabattcode" den Empfehlungscode ein und schließt es daraufhin einen Vertrag, wird es nachfolgend „Empfohlener" genannt.

(2) Der Empfohlene erhält einen zusätzlichen Preisvorteil von 20 Prozentpunkten auf den Preis des Retainers („Empfehlungsrabatt"). Der Empfehlungsrabatt wird zusätzlich zu den übrigen in der Bestellübersicht ausgewiesenen Preisvorteilen gewährt und dort gesondert ausgewiesen. Er gilt nur für die in der Bestellübersicht genannte Mindestlaufzeit, danach gilt der Preis ohne Empfehlungsrabatt. Er kann nicht mit Festpreis- oder Sonderangeboten kombiniert werden, gilt nicht für bestehende Verträge und kann nicht nachträglich auf bereits abgeschlossene Bestellungen angewendet werden. Abweichend von § 5 Abs. 9 ist ein Empfehlungscode mehrfach verwendbar, jedoch nur für Bestellungen verschiedener neuer Kunden.

(3) Der Empfehlende erhält für jede Zahlung, die der Empfohlene auf den durch den Empfehlungscode zustande gekommenen Vertrag leistet, eine Provision von 20 Prozent des gezahlten Nettobetrags (ohne Umsatzsteuer), solange dieser Vertrag besteht und der Empfohlene zahlt. Wir können zeitlich begrenzte Aktionen mit einem höheren Provisionssatz anbieten. Maßgeblich ist der Provisionssatz, der zum Zeitpunkt der Bestellung des Empfohlenen gilt; er wird mit der Bestellung festgehalten und gilt für die gesamte Dauer des Vertrags des Empfohlenen. Eine Provision gibt es nur für die unmittelbare Empfehlung, nicht für Empfehlungen, die der Empfohlene seinerseits ausspricht.

(4) Der Provisionsanspruch entsteht mit Zahlungseingang bei uns. Die Provision wird dem Empfehlenden als Guthaben im Kundenportal gutgeschrieben und steht ihm 30 Tage nach dem Zahlungseingang zur Verfügung. Wird die Zahlung zurückgebucht oder erstattet, entfällt die Provision insoweit; war sie bereits verrechnet oder ausgezahlt, ist sie zu erstatten oder wird mit künftigen Ansprüchen verrechnet. Für Zahlungen nach Beendigung des Vertrags des Empfohlenen fällt keine Provision an.

(5) Der Empfehlende kann jederzeit und ohne Mindestbetrag verlangen, dass sein zur Verfügung stehendes Guthaben mit der nächsten Rechnung für seinen eigenen Vertrag verrechnet wird. Eine Auszahlung ist ab einem zur Verfügung stehenden Guthaben von 250 Euro (netto) möglich. Für die Auszahlung benötigen wir eine ordnungsgemäße Rechnung des Empfehlenden über die Provision, gegebenenfalls zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer; auf Wunsch kann nach vorheriger Vereinbarung stattdessen eine Gutschrift erstellt werden. Der Empfehlende ist für die steuerliche Behandlung der Provision selbst verantwortlich. Endet der Vertrag des Empfehlenden, bleibt sein zur Verfügung stehendes Guthaben bestehen und kann ausgezahlt werden, sobald der Mindestbetrag erreicht ist; ein darunter liegendes Guthaben verfällt zwölf Monate nach Vertragsende.

(6) Ein Anspruch auf Provision besteht nicht, wenn Empfehlender und Empfohlener dieselbe Partei oder miteinander verbunden sind, insbesondere bei gleichem Inhaber, gleicher Anschrift, gleicher USt-IdNr., gleicher Telefonnummer oder gleicher E-Mail-Domain. Der Empfehlungscode darf nicht auf Gutschein- und Rabattportalen, in öffentlichen Anzeigen oder durch unerbetene Werbung verbreitet werden. Bei Verstößen sind wir berechtigt, den Code zu sperren und den Provisionsanspruch auszuschließen.

(7) Der Empfehlende kann uns außerdem über das Empfehlungsformular im Kundenportal Kontaktdaten einer Person übermitteln, die wir ansprechen sollen. Er darf nur Daten von Personen übermitteln, die mit der Kontaktaufnahme durch uns einverstanden sind und zu deren Weitergabe er berechtigt ist; dies bestätigt er beim Absenden. Kommt aufgrund einer solchen Empfehlung ein Vertrag zustande und wird der Empfehlungscode des Empfehlenden bei der Bestellung eingegeben, gelten die Absätze 2 bis 5. Wir sind nicht verpflichtet, eine übermittelte Person zu kontaktieren.

(8) Der Empfehlende sieht im Kundenportal von seinen Empfohlenen den Firmennamen, den Beginn und den Status des Vertrags (aktiv, pausiert, beendet) sowie die auf den Empfohlenen entfallende Provision, keine weiteren Daten. Der Empfohlene wird bei der Bestellung darauf hingewiesen. Der Empfehlende darf ehemalige Empfohlene respektvoll ansprechen, ist hierzu aber nicht beauftragt und darf nicht in unserem Namen auftreten oder Zusagen machen.

(9) Wir können das Empfehlungsprogramm für künftige Empfehlungen ändern oder beenden. Bereits entstandene Ansprüche und mit einer Bestellung festgehaltene Provisionssätze bleiben davon unberührt.

§ 6 Laufzeit und Kündigung

(1) Der Vertrag beginnt mit Vertragsschluss, die Laufzeit des Retainers nach § 5 Abs. 3. Der Vertrag hat die bei der Bestellung gewählte Mindestlaufzeit, soweit wir diese anbieten (§ 4 Abs. 6). Hat der Kunde „monatlich kündbar" gewählt, gilt keine Mindestlaufzeit. Nach Ablauf einer Mindestlaufzeit läuft der Vertrag auf unbestimmte Zeit von

Vertragsmonat zu Vertragsmonat weiter und kann nach Abs. 3 jederzeit gekündigt werden. Ein Vertragsmonat ist der Zeitraum von einem Monat ab Laufzeitbeginn bzw. ab dem jeweiligen Monatstag. Ab Ablauf der Mindestlaufzeit wird der Retainer monatlich zum bei Vertragsschluss vereinbarten Preis weiter abgerechnet (§ 5 Abs. 8). Nur bei Aktions- und Sonderangeboten nach § 5 Abs. 10 sowie bei einer Vorauszahlung nach § 5 Abs. 8 gilt der in der Bestellübersicht ausdrücklich ausgewiesene Folgepreis. Ein Rabattcode nach § 5 Abs. 9 gilt nur für die in der Bestellübersicht genannte Laufzeit.

(2) Der Retainer umfasst den laufenden Betrieb und das Hosting der Software, die eingesetzten KI-Modelle einschließlich der Tokenkosten, die technischen Verbindungen zu den Plattformen und Diensten, Wartung, Fehlerbehebung an der Software, ihre Weiterentwicklung und den Support nach § 2 Abs. 7.

(3) Der Kunde kann den Vertrag jederzeit und ohne Kündigungsfrist kündigen, im Kundenportal auf der Seite „Abrechnung" über die Schaltfläche „Kündigen" oder in Textform. Der Vertrag endet zum nächsten Zahltag nach der Kündigung (§ 5 Abs. 2), frühestens mit Ablauf der Mindestlaufzeit bzw. des im Voraus bezahlten Zeitraums, etwa bei Vorauszahlung oder einem Festpreis-Angebot. Bis dahin läuft die Software weiter und der Retainer ist geschuldet.

(4) Mit dem Vertragsende endet der Zugang zum Kundenportal. Alle Verbindungen (LinkedIn, Instagram, Kalender, E-Mail, Buchungsweg, CRM) werden getrennt und die Software wird abgeschaltet. Die Daten des Kunden (Leads, Konfiguration, Gesprächsverläufe) werden 30 Tage nach Vertragsende gelöscht. Rechnungs- und Vertragsdaten bleiben im Rahmen der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen erhalten. Der Kunde exportiert die für ihn wichtigen Daten, insbesondere seine Leads, vor Vertragsende selbst im Kundenportal.

(5) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt für beide Parteien unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für Silvara Systems insbesondere vor, wenn der Kunde trotz Aussetzung nach § 5 Abs. 4 und Mahnung nach § 7 nicht zahlt oder trotz Abmahnung erheblich gegen seine Pflichten nach § 3 verstößt, insbesondere gegen das Missbrauchsverbot nach § 3 Abs. 11.

(6) Eine Aussetzung des Betriebs nach § 5 Abs. 4 verlängert die Mindestlaufzeit nicht und entbindet den Kunden nicht von der Zahlung des Retainers für die Dauer der Mindestlaufzeit.

(7) Bei einer Beendigung des Vertrags vor Ablauf der Mindestlaufzeit, gleich aus welchem Grund, werden bereits gezahlte Beträge, insbesondere Vorauszahlungen und die Setup-Gebühr, nicht erstattet. Zwingende gesetzliche Ansprüche des Kunden bleiben unberührt.

(8) Ein Account-Platz hat keine Mindestlaufzeit und kann vom Kunden jederzeit und ohne Kündigungsfrist wie in Abs. 3 gekündigt werden; der Platz endet zu seinem nächsten Zahltag. Die Kündigung eines Platzes berührt den Hauptvertrag und andere Plätze nicht. Kündigt der Kunde den Hauptvertrag, sind die Account-Plätze mitgekündigt, jeder Platz endet zu seinem nächsten Zahltag. Eine bereits gezahlte Rate für einen angebrochenen Vertragsmonat wird nicht anteilig erstattet (Abs. 7).

§ 7 Verzug, Mahnkosten und Inkasso

(1) Die Zahlungsabwicklung erfolgt regulär automatisiert über den Zahlungsdienstleister nach § 4 Abs. 3. Wird eine Zahlung zum Fälligkeitstermin nicht beglichen, gelten die folgenden Absätze, insbesondere für die monatliche Zahlung nach Beginn der Laufzeit.

(2) Schlägt eine Zahlung über den Zahlungsdienstleister fehl, informieren wir den Kunden unverzüglich per E-Mail. Ist eine fällige Zahlung zwei Tage nach Fälligkeit nicht eingegangen, erhält der Kunde eine Zahlungserinnerung mit einer Zahlungsfrist von sieben Tagen. Der Kunde kann den Betrag dann auch per Überweisung auf das in der Zahlungserinnerung genannte Konto unter Angabe der dort genannten Referenz begleichen.

(3) Geht die Zahlung auch innerhalb dieser Frist nicht ein, erhält der Kunde eine Mahnung und wir sind berechtigt, den Betrieb der Software nach § 5 Abs. 4 auszusetzen. Mit der Mahnung erheben wir Mahnkosten in Höhe von 5,00 Euro pauschal. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass ein Schaden nicht oder in wesentlich geringerer Höhe entstanden ist. Die Zahlungsfrist aus der Mahnung beträgt sieben Tage und umfasst die offene Forderung und die Mahnkosten.

(4) Geht die Zahlung auch innerhalb der Frist aus der Mahnung nicht ein, erhält der Kunde eine letzte Zahlungsaufforderung mit einer Frist von sieben Tagen.

(5) Befindet sich der Kunde mit einer Zahlung im Verzug, sind wir berechtigt, Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe nach § 288 BGB sowie die gesetzliche Verzugspauschale von 40,00 Euro nach § 288 Abs. 5 BGB zu verlangen. Bereits gezahlte Mahnkosten nach Abs. 3 werden auf die Verzugspauschale angerechnet. Weitergehende gesetzliche Ansprüche, insbesondere auf Ersatz des Verzugsschadens und der Rechtsverfolgungskosten, bleiben unberührt.

(6) Bleibt die Zahlung trotz der letzten Zahlungsaufforderung aus, sind wir berechtigt, die Forderung an ein externes Inkassounternehmen oder einen Rechtsanwalt zu übergeben und den Vertrag nach § 6 Abs. 5 außerordentlich zu kündigen. Sämtliche hierdurch entstehenden zusätzlichen Kosten trägt der Kunde im gesetzlich zulässigen Rahmen.

§ 8 Erfüllung, Einsatz von Dritten, Drittanbieter

(1) Die Software basiert auf Drittanbieter-Plattformen, unter anderem LinkedIn und Instagram selbst sowie technische Dienstleister zur Anbindung, KI-Modelle und weitere SaaS-Systeme sowie die vom Kunden eingesetzten Kalender- und Buchungsdienste (etwa Google, Microsoft, Apple, Calendly). Für Verfügbarkeit, Funktionsfähigkeit, Preisänderungen oder Nutzungsbedingungen dieser Drittanbieter übernimmt Silvara Systems keine Haftung. Der Kunde ist sich bewusst, dass Plattformbetreiber die automatisierte oder teilautomatisierte Nutzung ihrer Dienste beschränken können. Dies umfasst insbesondere auch die Sperrung, Einschränkung oder Kündigung des vom Kunden bereitgestellten LinkedIn- oder Instagram-Accounts durch die jeweilige Plattform selbst. Etwaige Ausfälle, Downtimes, Sperrungen oder Funktionsänderungen dieser Systeme können die Leistung beeinträchtigen, ohne dass hieraus ein Schadensersatzanspruch gegenüber Silvara Systems entsteht, soweit nicht § 8a eingreift.

(2) Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Nutzungsbedingungen und Datenschutzbestimmungen dieser Drittanbieter zu prüfen und seine Nutzung entsprechend zu gestalten.

§ 8a Haftung

(1) Wir haften unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, nach dem Produkthaftungsgesetz, bei arglistig verschwiegenen Mängeln und, soweit wir ausdrücklich in Textform eine Garantie übernommen haben.

(2) Bei leichter Fahrlässigkeit haften wir nur bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, also solcher Pflichten, 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, vorhersehbaren Schaden begrenzt, der Höhe nach höchstens auf die vom Kunden in den letzten zwölf Monaten gezahlte Nettovergütung, mindestens jedoch auf 5.000 Euro.

(3) Im Übrigen ist die Haftung bei leichter Fahrlässigkeit ausgeschlossen. Das gilt insbesondere für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Antworten, Termine, Aufträge oder Umsätze und für mittelbare Schäden. Bei Datenverlust haften wir nur für den Aufwand der Wiederherstellung, der bei regelmäßiger und gefahrentsprechender Sicherung der Daten durch den Kunden angefallen wäre.

(4) Für die Sperrung, Einschränkung oder Löschung von Accounts durch die Plattformen sowie für Ausfälle und Änderungen bei Drittanbietern haften wir nur nach Abs. 1 bis 3. Eine Sperrung oder Einschränkung durch die Plattform selbst begründet für sich keinen Pflichtverstoß von uns.

(5) Die verschuldensunabhängige Haftung für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel (§ 536a Abs. 1 Alt. 1 BGB) ist ausgeschlossen.

(6) Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz verjähren in einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn, außer in den Fällen des Abs. 1.

(7) Die Software nutzt KI-Modelle. Deren Ausgaben können im Einzelfall fehlerhaft, unvollständig oder missverständlich sein, auch bei sorgfältiger Konfiguration. Eine hundertprozentige Trefferquote bei Antworten und Gesprächsverläufen ist technisch nicht möglich und wird nicht geschuldet. Wir übernehmen keine Gewähr für die inhaltliche Richtigkeit einzelner Nachrichten. Der Kunde prüft Gesprächsverläufe nach § 3 Abs. 9. Unsere Haftung richtet sich nach Abs. 1 bis 4.

(8) Die Abs. 1 bis 7 gelten auch zugunsten unserer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen.

§ 9 Nutzungsrechte

(1) Silvara Systems behält sämtliche geistigen Eigentumsrechte, Urheberrechte und Know-how-Rechte an generischen Konzepten, Vorlagen, Skripten, Prompts und internen Libraries, die im Rahmen der Bereitstellung der Software genutzt oder entwickelt werden.

(2) Der Kunde erhält an der konkret für ihn eingerichteten Instanz der Software ein zeitlich auf die Vertragslaufzeit beschränktes, einfaches Nutzungsrecht für den eigenen Geschäftsbetrieb.

(3) Ohne unsere vorherige Zustimmung in Textform sind die Weiterveräußerung, Lizenzierung oder Veröffentlichung unserer Systeme, Vorlagen, Workflows oder internen Dokumentationen an oder gegenüber Dritten nicht gestattet.

(4) Für die vom Kunden selbst genutzten Drittanbieter-Systeme, etwa LinkedIn, Instagram, Kalender und CRM, gelten zusätzlich die Nutzungsbedingungen des jeweiligen Anbieters. Diese Systeme lizenzieren wir nicht, der Kunde erwirbt sie eigenständig.

(5) Die vom Kunden eingegebenen Inhalte und Daten bleiben sein Eigentum. Er räumt uns das Recht ein, sie für die Vertragserfüllung zu verarbeiten.

§ 10 Verhalten, Kommunikation und Rufschutz

(1) Beide Parteien verpflichten sich zu einem respektvollen, sachlichen und professionellen Umgang miteinander.

(2) Der Kunde verpflichtet sich, Silvara Systems nicht durch bewusst unwahre Tatsachenbehauptungen, beleidigende oder herabwürdigende Inhalte in der Öffentlichkeit oder in sonstiger unlauterer Weise zu schädigen.

(3) Bei Unzufriedenheit mit der Zusammenarbeit ist der Kunde eingeladen, zunächst den direkten Dialog mit uns zu suchen, um eine sachliche Lösung zu prüfen.

(4) Unberührt bleibt das Recht des Kunden, wahrheitsgemäße und sachliche Bewertungen abzugeben, solange diese nicht gegen geltendes Recht verstoßen.

§ 11 Widerruf und Rücktritt

(1) Silvara Systems schließt Verträge ausschließlich mit Unternehmern im Sinne von § 14 BGB. Ein gesetzliches Widerrufsrecht wie bei Verbraucherverträgen besteht daher nicht.

(2) Ein vertragliches Rücktritts- oder Widerrufsrecht wird dem Kunden nicht automatisch eingeräumt, sofern dies nicht ausdrücklich im Einzelfall in Textform vereinbart ist.

§ 12 Datenschutz, Kontaktaufnahme, Terminbuchung und Cookies

Allgemeines

Der Schutz personenbezogener Daten hat für Silvara Systems höchste Priorität. Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt ausschließlich gemäß der geltenden Datenschutz-Grundverordnung sowie unserer gesonderten Datenschutzerklärung.

Verarbeitung von Lead-Daten im Auftrag des Kunden

Im Rahmen des Betriebs der Software verarbeitet Silvara Systems personenbezogene Daten von durch den Kunden festgelegten Zielpersonen auf LinkedIn und Instagram, unter anderem Name, Benutzername, berufliche Angaben, Profilinformationen und Nachrichtenverlauf, im Auftrag und nach Weisung des Kunden. Die Einzelheiten dieser Auftragsverarbeitung regelt der Auftragsverarbeitungsvertrag gemäß Art. 28 DSGVO, den jeder Kunde mit dem Vertrag erhält und der Bestandteil des Vertragsverhältnisses ist. Er wird dem Kunden spätestens vor Beginn der Einrichtung zur Verfügung gestellt, im Kundenportal ist er vor Vertragsschluss abrufbar.

Bei Account-Plätzen für Mitarbeiter verarbeitet Silvara Systems die Profil- und Gesprächsdaten des jeweiligen Platzes im Auftrag des Kunden nach dem Auftragsverarbeitungsvertrag. Verantwortlicher ist der Kunde.

Daten bei Nutzung des Kundenportals

Bei Registrierung und Nutzung des Kundenportals verarbeiten wir die vom Kunden angegebenen Daten (insbesondere Kontaktdaten, Zugangsdaten, Angaben aus dem Onboarding-Fragebogen sowie die Verbindungen zu Drittsystemen wie LinkedIn, Instagram oder Kalender) zur Vertragsanbahnung, Vertragserfüllung und zum Betrieb des Portals. Einzelheiten, insbesondere zu den eingesetzten Dienstleistern, ergeben sich aus unserer Datenschutzerklärung.

Daten aus Terminbuchungen und Kontaktformularen

Wenn Interessenten oder Kunden über unsere Website ein Erstgespräch buchen, ein Kontaktformular ausfüllen oder uns im Rahmen eines telefonischen Erstkontakts ihre Daten mitteilen, verarbeiten wir die dort angegebenen Informationen zur Kontaktaufnahme, zur Vorbereitung und Durchführung von Gesprächen, zur Dokumentation der Kommunikation sowie zur Einschätzung, ob und welche Leistungen von Silvara Systems sinnvoll sein könnten.

Wir nutzen die übermittelten Daten, um die Anfrage zu bearbeiten und im Zusammenhang damit mit dem Interessenten in Kontakt zu bleiben, etwa für Rückfragen und Follow-ups zu dieser Anfrage. Eine darüber hinausgehende werbliche Kontaktaufnahme erfolgt nur mit Einwilligung des Interessenten oder im Rahmen der gesetzlichen Ausnahmen, etwa gegenüber Bestandskunden. Der Interessent kann der Nutzung seiner Daten für Werbung und der E-Mail-Kommunikation zu Informations- und Marketingzwecken jederzeit widersprechen. Ein entsprechender Hinweis findet sich in jeder E-Mail.

Erstansprache per Telefon und über LinkedIn und Instagram

Silvara Systems nimmt Erstkontakt ausschließlich mit Unternehmen, Selbstständigen und Freiberuflern auf, deren Kontaktdaten im geschäftlichen Kontext bereitgestellt wurden oder aus öffentlich zugänglichen Quellen stammen und bei denen nach objektiver Einschätzung ein berechtigtes Interesse an unseren Leistungen bestehen kann. Den Wunsch nach keiner weiteren Kontaktaufnahme respektieren wir jederzeit und unverzüglich.

Keine Weitergabe zu Werbezwecken

Silvara Systems gibt personenbezogene Daten nicht zu Marketing- oder Werbezwecken an Dritte weiter. Eine Weitergabe erfolgt nur, soweit dies zur Vertragserfüllung erforderlich ist, zur Durchführung des Empfehlungsprogramms nach § 5a erforderlich ist (Firmenname und Vertragsstatus des Empfohlenen an den Empfehlenden) oder eine gesetzliche Verpflichtung hierzu besteht.

Interessenten und Kunden können der weiteren Kontaktaufnahme zu Informations- oder Marketingzwecken jederzeit widersprechen und die Löschung ihrer personenbezogenen Daten verlangen, soweit dem keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.

Einsatz von Drittanbietern

Für die Nutzung externer Tools gelten ergänzend die jeweiligen Datenschutzerklärungen der Anbieter. Silvara Systems wählt Drittanbieter sorgfältig aus und achtet auf ein hohes Datenschutzniveau, übernimmt jedoch keine Haftung für deren Funktionsfähigkeit oder eigenständige Datenverarbeitung.

§ 13 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

(1) Für sämtliche Rechtsbeziehungen zwischen Silvara Systems und dem Kunden gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

(2) Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertragsverhältnis der Geschäftssitz von Silvara Systems in Bielefeld. Wir sind darüber hinaus berechtigt, den Kunden an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen.

(3) Erfüllungsort für alle Leistungen ist der Geschäftssitz von Silvara Systems.

§ 14 Salvatorische Klausel

(1) Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

(2) Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Regelung gilt diejenige wirksame Regelung als vereinbart, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Regelung am nächsten kommt. Entsprechendes gilt für etwaige Regelungslücken.

Silvara Systems

Bielefeld, Deutschland