

Allgemeine Nutzungsbedingungen

Allgemeines und Geltungsbereich

- (1) Dr. Werner Pilgermair, Maria-Theresien-Straße 7/1, 6020 Innsbruck (nachfolgend: Auftragnehmer), ist Anbieter der KI-Plattform „HelferChat“ (nachfolgend: Plattform). Über die Plattform wird Organisationen (nachfolgend „Kunde“) und ihren Mitarbeitenden (nachfolgend: Nutzer:innen) die entgeltliche Nutzung von KI-Modellen (nachfolgend: LLM) zum Zweck der Verarbeitung von Daten, insbesondere über einen Chat-Assistenten, ermöglicht.
- (2) Das Angebot richtet sich ausschließlich an geschäftliche Kunden (B2B). Eine Nutzung durch Verbraucher:innen im Sinne des § 1 KSchG ist ausgeschlossen.
- (3) Allgemeine Nutzungsbedingungen des Kunden werden ausdrücklich ausgeschlossen, es sei denn, der Auftragnehmer hat ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt.

§ 1 Begriffsbestimmungen

- (1) „Account“ bzw. „Nutzer:innenkonto“ bezeichnet das persönliche Zugangskonto einer registrierten Nutzer:in innerhalb der Organisations-Umgebung des Kunden.
- (2) „Auftragnehmer“ bezeichnet den Anbieter und Betreiber der Plattform.
- (3) „Confidential Mode“ bezeichnet eine spezielle Funktion der Plattform für die besonders gesicherte Verarbeitung sensibler Daten im Sinne der Artikel 9 und 10 DSGVO.
- (4) „Endsysteme“ bezeichnen die informationstechnische Infrastruktur des Kunden und seiner Nutzer:innen, insbesondere Endgeräte, Browser und Internetzugang, die für den Zugriff auf die Plattform erforderlich sind.
- (5) „Entgelt“ bezeichnet die vom Kunden für die Nutzung der Plattform geschuldete Vergütung, die sich nach dem gewählten Tarif und der registrierten Anzahl an Accounts berechnet und für den jeweiligen Abrechnungszeitraum im Voraus fällig wird.
- (6) „Feedback“ bezeichnet alle vom Kunden oder seinen Nutzer:innen übermittelten Anregungen, Verbesserungsvorschläge, Fehlerberichte und sonstigen Rückmeldungen zur Plattform.
- (7) „Höhere Gewalt“ bezeichnet äußere, unvorhersehbare, unabwendbare und vom Auftragnehmer nicht zu vertretende Ereignisse wie Naturkatastrophen, kriegerische Ereignisse, staatliche Eingriffe oder hoheitliche Maßnahmen, Epidemien oder Pandemien sowie nicht vom Auftragnehmer zu vertretende Ausfälle von Infrastrukturanbietern.
- (8) „Infrastrukturanbieter“ bezeichnet externe Dienstleister, die die technische Infrastruktur für den Betrieb der Plattform bereitstellen.
- (9) „Jahresabonnement“ (kurz: „Jahresabo“) bezeichnet ein Abonnement mit einer Mindestlaufzeit von zwölf Monaten, das sich jeweils automatisch um zwölf Monate verlängert, wenn der Kunde nicht fristgerecht kündigt.
- (10) „Kernfunktionalitäten“ bezeichnen die zentralen Betriebsfunktionen der Plattform gemäß Anhang A, auf die sich die vereinbarte Verfügbarkeitsgarantie gemäß § 6 bezieht.
- (11) „Kunde“ bezeichnet die mit dem Auftragnehmer in einen Nutzungsvertrag eintretende Organisation (insb. GmbH, AG, Verein, Stiftung, Körperschaft öffentlichen Rechts), die die Plattformnutzung durch ihre Nutzer:innen gegen Entgelt ermöglicht.

- (12) „Kundendaten“ bezeichnen alle vom Kunden oder seinen Nutzer:innen in die Plattform eingebrachten Informationen, insbesondere Texte, Dateien und Prompts.
- (13) „LLM“ (abgekürzt „Large Language Model“) bezeichnet die über die Plattform eingebundenen generativen KI-Sprachmodelle externer LLM-Anbieter, die Nutzer:innen zur Eingabe- und Ausgabeverarbeitung zur Verfügung stehen.
- (14) „LLM-Anbieter“ bezeichnet externe Dienstleister, die die über die Plattform eingebundenen KI-Modelle (LLM) betreiben und zur Verfügung stellen.
- (15) „LLM-Routing Dienste“ bezeichnen die vom Auftragnehmer eingesetzten Dienstleister, über die Nutzeranfragen an die jeweiligen LLM-Anbieter geleitet werden.
- (16) „Monatsabonnement“ (kurz: „Monatsabo“) bezeichnet ein Abonnement mit laufender monatlicher Laufzeit, das sich jeweils automatisch um einen weiteren Monat verlängert, wenn der Kunde nicht fristgerecht kündigt.
- (17) „Nutzer:in“ bezeichnet die vom Kunden autorisierte Mitarbeiter:in, die sich auf der Plattform registriert und die Plattformfunktionen im vereinbarten Umfang nutzt.
- (18) „Nutzungsvertrag“ bezeichnet den auf diesen Allgemeinen Nutzungsbedingungen beruhenden Vertrag zwischen Auftragnehmer und Kunde über die entgeltliche Nutzung der Plattform.
- (19) „Organisations-Umgebung“ bezeichnet die organisationsspezifische Umgebung auf der Plattform, die der Kunde über die Verwaltungsoberfläche verwaltet und in der er berechnigte Nutzer:innen einlädt sowie deren Rollen definiert.
- (20) „Plattform“ bezeichnet die vom Auftragnehmer betriebene webbasierte KI-Softwarelösung „HelferChat“, die über die Domain „helferchat.at“ sowie entsprechende Anwendungsschnittstellen genutzt werden kann.
- (21) „Support“ bzw. „Supportkanäle“ bezeichnet die vom Auftragnehmer zur Verfügung gestellten Kontaktmöglichkeiten zur Störungs- und Fehlermeldung, insbesondere per E-Mail an support@helferchat.at oder über das Supportmenü auf der Plattform.
- (22) „Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse“ bezeichnen alle im Zuge der Vertragsdurchführung ausgetauschten Informationen, die als vertraulich gekennzeichnet sind oder aufgrund ihrer Natur, des Umstands oder des Übermittlungskontexts als vertraulich anzusehen sind, einschließlich sicherheitsrelevante Informationen.
- (23) „Werktag“ bezeichnet einen Kalendertag, der weder Samstag noch Sonntag noch ein gesetzlicher Feiertag in Österreich ist.
- (24) „Zugangsdaten“ bezeichnen alle zur Authentifizierung erforderlichen Daten, insbesondere Benutzername, Passwort und Multi-Faktor-Authentifizierungsmittel.
- (25) „Zulässige Nutzung“ der Plattform ist dann der Fall, wenn sie fair, nicht exzessiv und nicht missbräuchlich im Sinn von Punkt 15.4. Anhang A: Funktions- und Nutzungsbeschreibung „HelferChat“ erfolgt.

§ 2 Vertragsgegenstand

- (1) Gegenstand dieser Allgemeinen Nutzungsbedingungen ist die Zurverfügungstellung, der Betrieb und die Nutzung der webbasierten Softwarelösung „HelferChat“ durch den Kunden und seine Nutzer:innen.

- (2) Der Auftragnehmer stellt dem Kunden ein zeitlich auf die Vertragslaufzeit beschränktes, nicht exklusives, nicht übertragbares, nicht unterlizenzierbares Recht zur Nutzung der Plattform „HelferChat“ (helferchat.at) während der Vertragslaufzeit im vereinbarten Umfang zur Verfügung.
- (3) Der Auftragnehmer stellt den Nutzer: innen auf der Plattform den Zugang zu verschiedenen LLM zur Verfügung. Die Auswahl, Bereitstellung und spezifischen Konfigurationen der angebotenen LLM liegen im alleinigen Ermessen des Auftragnehmers. Ein Anspruch des Kunden und seiner Nutzer:innen auf die dauerhafte Verfügbarkeit eines bestimmten LLM besteht nicht. Der Auftragnehmer ist jederzeit berechtigt, das Angebot an verfügbaren LLM zu erweitern, anzupassen oder einzelne LLM dauerhaft oder vorübergehend aus dem Angebot zu entfernen. Dies gilt insbesondere bei technologischen Weiterentwicklungen, Änderungen der Lizenzbedingungen durch Drittanbieter, mangelnder Wirtschaftlichkeit, zur Gewährleistung der IT-Sicherheit oder aus Datenschutzgründen.
- (4) Die Nutzung der Plattform erfolgt ausschließlich durch den Kunden und seine Nutzer:innen.
- (5) Der Funktions- und Nutzungsumfang der Plattform (Funktionen, Nutzungskontingente, Fair Use Regelung) wird in Anhang A (Funktions- und Nutzungsbeschreibung) festgelegt, der ein integrierender Bestandteil dieser Nutzungsbedingungen ist. Jede Erweiterung und Änderung des Funktions- und Nutzungsumfangs werden in der Leistungsbeschreibung unter helferchat.at/docs festgehalten und die Nutzer:innen darüber mittels Info-Banner auf der Plattform oder E-Mail aufgeklärt.
- (6) Der Auftragnehmer behält sich vor, die Plattform kontinuierlich weiterzuentwickeln, insbesondere an technische oder marktübliche Entwicklungen anzupassen. Funktionserweiterungen oder Produktänderungen, die nicht zu einer wesentlichen Verschlechterung der vertraglich zugesicherten Leistungen führen, können ohne gesonderte Zustimmung des Kunden eingeführt werden.
- (7) Führt eine Änderung zu einer wesentlichen Einschränkung der vereinbarten Nutzungsmöglichkeiten, wird der Auftragnehmer den Kunden mindestens vier Wochen im Voraus darüber informieren. Der Kunde ist in diesem Fall berechtigt, den Vertrag zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung außerordentlich zu kündigen, ohne dass hieraus Schadenersatzansprüche entstehen. Eine wesentliche Einschränkung der vereinbarten Nutzungsmöglichkeiten liegt nur dann vor, wenn hierdurch die Erfüllung des Vertragszweckes gänzlich vereitelt wird.
- (8) Der Auftragnehmer behält sich vor, die in Anhang A festgelegten Nutzungskontingente der Fair Use Regelung einseitig dynamisch anzupassen, wenn sich technologische Fortschritte, neue Plattformfunktionen oder Lizenzbedingungen von LLM-Anbietern und Routing-Diensten ändern.
- (9) Der Auftragnehmer behält sich weiters vor, sofern einzelne Nutzer:innen oder der Kunde insgesamt die Plattform nicht zulässig nutzen und dadurch die Betriebsstabilität oder die Interessen anderer Kunden gefährden, einseitige, individuelle Anpassungen an Nutzungskontingenten vorzunehmen (Rate-Limiting). Anpassungen erfolgen insbesondere in Form einer zeitlichen oder volumenbasierten Einschränkung des Zugriffs auf bestimmte LLM für betroffene Accounts. Über derartige Maßnahmen informiert der Auftragnehmer die Nutzer:in oder den Kunden unverzüglich in Textform.

§ 3 Vertragsbeginn, Laufzeit und Kündigung

- (1) Das Vertragsverhältnis kommt entweder mit Bestätigung eines Angebots des Auftragnehmers durch den Kunden via E-Mail oder im Falle eines Bestellvorganges des Kunden über die Plattform

„helferchat.at“ mit Übermittlung einer Bestellbestätigung durch den Auftragnehmer an den Kunden zustande.

- (2) Der Vertrag wird entweder als Monatsabo (volle Kalendermonate vom Monatsersten bis zum Monatsletzten) oder als Jahresabo (mindestens 12 Kalendermonate) abgeschlossen. Die gewählte Form ergibt sich aus dem individuellen Angebot oder der Bestellung über die Plattform.
- (3) Der Vertrag verlängert sich jeweils automatisch – im Fall des Monatsabos um einen weiteren Kalendermonat, im Fall des Jahresabos um 12 Kalendermonate – sofern er nicht von einer Partei im Fall eines Monatsabos mit einer Frist von 7 Tagen bzw. im Fall eines Jahresabos mit einer Frist von einem Kalendermonat zum Laufzeitende über die Plattform oder in Textform (z.B. E-Mail) gekündigt wird.
- (4) Während der Vertragslaufzeit kann der Vertrag von beiden Vertragsparteien aus wichtigem Grund mit sofortiger Wirkung aufgelöst werden. Für den Kunden liegt ein solcher wichtiger Grund insbesondere dann vor, wenn der Auftragnehmer trotz vorgehender schriftlicher Aufforderung durch den Kunden, die von ihm zugesagten Leistungen nicht erbringt. Für den Auftragnehmer liegt ein solcher wichtiger Grund insbesondere dann vor, wenn der Kunde bzw. seine Nutzer:innen die Plattform trotz vorgehender schriftlicher Aufforderung durch den Auftragnehmer offenkundig vertragswidrig oder missbräuchlich verwendet, wenn über das Vermögen des Kunden ein Insolvenzverfahren beantragt oder eröffnet wird oder wenn der Kunde mit einer fälligen Vergütung trotz Mahnung länger als 30 Tage im Rückstand ist.
- (5) Nach Vertragsende erlischt das Nutzungsrecht des Kunden.

§ 4 Vergütung

- (1) Das Entgelt richtet sich nach dem ausgewählten und zu diesem Zeitpunkt gültigen Tarif (Monatsabo oder Jahresabo) und wird als fixer Betrag je registriertem Nutzer:innenkonto berechnet oder er richtet sich nach der individuellen Vereinbarung. Das Entgelt wird für den jeweiligen Abrechnungszeitraum im Voraus fällig.
- (2) Für das vereinbarte Entgelt wird Wertbeständigkeit vereinbart. Das vereinbarte Entgelt verändert sich jährlich in dem Maße, das sich aus der Veränderung des derzeit geltenden Verbraucherpreisindex 2025 (VPI 2025) oder eines an dessen Stelle tretenden Index ergibt. Ausgangsbasis für die Berechnung ist die für den Monat des Beginns der Vertragslaufzeit auf den Webseiten der Statistik Austria verlautbarte Indexzahl.
- (3) Nutzt der Kunde über die vertraglich vereinbarte Anzahl an Accounts hinausgehend weitere Accounts (Hinzubuchung), erfolgt die Abrechnung dieser Mehrnutzung nach den geltenden Staffelpreisen anteilig für den laufenden Zeitraum. Die ordnungsgemäße Hinzubuchung zusätzlicher Konten obliegt dem Kunden.
- (4) Rechnungen werden in elektronischer Form an die hinterlegte Rechnungsadresse übersandt. Zahlungsziel ist 10 Tage ab Rechnungsdatum.
- (5) Änderungen der Preismodelle werden mit automatischer Vertragsverlängerung wirksam. Erhöhungen werden mindestens 14 Tage vor Ablauf der Kündigungsfrist per E-Mail dem Kunden mitgeteilt.
- (6) Aufrechnung und Zurückbehaltung durch den Kunden sind nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen zulässig.
- (7) Sämtliche Beträge verstehen sich in Euro und netto zuzüglich 20% gesetzlicher Umsatzsteuer.

§ 5 Registrierung und Plattformnutzung

- (1) Die Nutzung setzt die Einrichtung einer „Organisations“-Umgebung voraus, in der der Kunde über die Verwaltungsoberfläche berechnete Nutzer:innen in die Organisation einlädt und deren Rollen definiert. Der Kunde trägt dafür Sorge, dass seine Nutzer:innen im Zuge ihrer Registrierung korrekte und vollständige Angaben machen.
- (2) Der Kunde ist verpflichtet, alle während der Registrierung und im Verlauf der Vertragslaufzeit übermittelten Angaben – insb. Kontakt-, Unternehmens- und Rechnungsinformationen – wahrheitsgemäß, vollständig und aktuell zu halten. Änderungen sind unverzüglich zu aktualisieren.
- (3) Zugangsdaten dürfen nicht zwischen mehreren Mitarbeitenden geteilt oder an unbefugte Dritte weitergegeben werden. Der Kunde sichert zu, dass die Plattform nur durch hierzu autorisierte Mitarbeitende genutzt wird.
- (4) Der Kunde sorgt für die technische und organisatorische Bereitstellung seiner Endsysteme (Internetzugang, Browser), die zur Nutzung der Plattform erforderlich sind.
- (5) Der Kunde ist verantwortlich, dass seine Nutzer:innen im Umgang mit KI geschult werden.
- (6) Der Kunde unterrichtet seine Nutzer:innen über datenschutz- und sicherheitsrelevante Vorgaben. Dies betrifft insbesondere die Nutzung der Funktion „Confidential Mode“ und die nutzerseitige Multi-Faktor-Authentifizierung beim Einstieg in die Plattform.
- (7) Der Kunde und seine Nutzer:innen sind für die sichere Verwaltung ihrer Zugangsdaten selbst verantwortlich und haften für alle nachteilige Folgen, die sich aus der Weitergabe von Zugangsdaten an andere Mitarbeitende oder unbefugte Dritte ergeben. Das Verschulden von Nutzer:innen ist, unbeschadet eines eigenen Ersatzanspruches diesen gegenüber, dem Kunden, der den Nutzer:innen die Nutzung ermöglicht hat, zuzurechnen.
- (8) Werden Anhaltspunkte für missbräuchliche Nutzung, Sicherheitsverstöße oder unbefugte Zugriffe bekannt, hat der Kunde dies umgehend mitzuteilen. Der Auftragnehmer ist berechtigt, im Falle konkreter Verdachtsmomente betroffene Konten vorübergehend zu sperren, um Schäden abzuwenden. Für die Dauer der Kontensperre entsteht dem Kunden kein Ersatzanspruch.

§ 6 Nutzungsrechte, Schutzrechte und Nutzungsbeschränkungen

- (1) Der Auftragnehmer räumt dem Kunden ein zeitlich auf die Vertragslaufzeit beschränktes, nicht exklusives, nicht übertragbares, nicht unterlizenzierbares Recht, die Plattform über die Domain und Anwendungsschnittstellen von HelferChat ausschließlich für die eigenen geschäftlichen Zwecke im vereinbarten Umfang zu nutzen. Die Nutzung der Plattform und ihrer Kernfunktionen für private Zwecke des Kunden und seiner Nutzer:innen ist untersagt. Das Nutzungsrecht berechtigt den Kunden ausschließlich zum Zugriff auf und zur Nutzung der Plattform über die vom Auftragnehmer bereitgestellten Schnittstellen. Eine darüberhinausgehende Nutzung, insbesondere die Vervielfältigung, Bearbeitung, Übersetzung, die öffentliche Zugänglichmachung oder sonstige Verwertung der Plattform oder ihrer Bestandteile, ist unzulässig. Das Nutzungsrecht erlischt mit Beendigung des Vertragsverhältnisses von Rechts wegen.
- (2) Sämtliche urheberrechtlichen, markenrechtlichen und sonstigen gewerblichen Schutzrechte an der Plattform, der zugrundeliegenden Software, Codes, Datenbanken, Designs, Layout-Elementen, Dokumentationen und Weiterentwicklungen verbleiben im alleinigen Eigentum des Auftragnehmers bzw. des jeweiligen Rechteinhabers.
- (3) Der Kunde ist nicht berechtigt, die Plattform oder einzelne Funktionen – sei es entgeltlich oder unentgeltlich – Dritten im Wege der Unterlizenzierung, Vermietung, Verleihung oder sonstigen Weitergabe zugänglich zu machen. Zulässig ist lediglich die Nutzung für eigene geschäftliche

Zwecke durch den Kunden und seine Nutzer:innen.

(4) Der Kunde verpflichtet sich und seine Nutzer:innen, die Plattform nicht für Anwendungen und Zwecke zu nutzen, die gegen anwendbares Recht oder die Rechte Dritter verstoßen. Insbesondere untersagt ist:

- jede Form des Reverse Engineerings, Dekompilierens oder Entschlüsselns von Programmteilen,
- die Umgehung, Deaktivierung oder Manipulation technischer Schutzmechanismen, Zugangskontrollen oder Kopierschutzes abzuändern,
- die Durchführung von Penetrationstests, Vulnerability-Scans, Stresstests oder ähnlichen Sicherheitsüberprüfungen ohne vorherige ausdrückliche schriftliche Zustimmung des Auftragnehmers; die Entfernung, Veränderung oder Verdeckung von Urheberrechtshinweisen, Markenbezeichnungen, sonstigen Schutzrechtsvermerken oder Impressumsangaben auf der Plattform sowie die Nutzung der Plattform zur Entwicklung, zum Betrieb oder zur Vermarktung eines eigenen Produkts oder einer eigenen Dienstleistung, die im Grundsatz dieselbe oder eine im Wesentlichen identische Funktionalität wie die Plattform aufweist;

Weiters sind die Verarbeitung, Speicherung, das Hochladen oder die Verbreitung von Daten und Inhalten untersagt, die

- gegen Strafgesetze oder sonstige zwingende gesetzliche Bestimmungen verstoßen, insbesondere nationalsozialistische, terroristische, zu Hass oder Gewalt aufstachelnde, gewaltverherrlichende, pornografische oder kinder- und jugendgefährdende Inhalte sowie Darstellungen sexualbezogenen Kindesmissbrauchs,
 - geistige Schutzrechte, Markenrechte, Persönlichkeitsrechte, Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse oder sonstige Rechte Dritter verletzen,
 - der Verbreitung irreführender, manipulativ erzeugter oder verfälschender Inhalte oder Identitäten dienen (insbesondere „Deepfakes“),
 - personenbezogene Daten Dritter enthalten oder offenlegen, ohne dass hierfür eine gültige Einwilligung oder eine andere einschlägige Rechtsgrundlage besteht.
- (5) Die Nutzung der Plattform für Zwecke, die nach der EU Verordnung 2024/1689 (KI-Verordnung) als unzulässige KI-Praktiken oder als hochriskante KI-Systeme eingestuft sind, ist ausgeschlossen. Ebenfalls untersagt ist der Einsatz für Anwendungen, bei denen eine Fehlfunktion der KI zu erheblichen Gesundheitsschäden oder zum Tod von Personen führen könnte.
- (6) Für den Rechtsfragen-Assistenten auf der Plattform gilt ausdrücklich: Er dient ausschließlich der allgemeinen und unverbindlichen Erstorientierung und stellt weder eine anwaltliche, steuerliche oder sonstige fachliche Beratung noch eine rechtsverbindliche Auskunft oder Empfehlung dar. Vom Rechtsfragen-Assistenten generierte Inhalte, insbesondere rechtliche Hinweise, Formulierungsvorschläge, Textentwürfe oder Zusammenfassungen, dürfen vom Kunden und seinen Nutzer:innen nicht ungeprüft als Grundlage für rechtliche, steuerliche, wirtschaftliche oder sonstige wesentliche Entscheidungen, Erklärungen oder Mitteilungen verwendet oder an Dritte weitergegeben werden. Der Kunde stellt sicher, dass er und seine Nutzer:innen von der Plattform generierte Inhalte vor jeder weitergehenden oder rechtserheblichen Verwendung eigenverantwortlich auf Richtigkeit, Vollständigkeit und Eignung für den konkreten Einzelfall prüfen und – soweit erforderlich – durch entsprechend qualifizierte Fachkräfte überprüfen lassen.
- (7) Im Fall von Verstößen gegen die vorstehenden Nutzungsbeschränkungen ist der Auftragnehmer berechtigt, den Zugriff der betreffenden Nutzer:innen oder des gesamten Kunden unbeschadet des Entgeltanspruches des Auftragnehmers vorübergehend oder dauerhaft zu sperren, den

Vertrag außerordentlich zu kündigen und Schadenersatz zu verlangen. Der Kunde stellt den Auftragnehmer von allen Ansprüchen Dritter, einschließlich angemessener Kosten der Rechtsverteidigung, frei, die sich aus einer rechtswidrigen oder vertragswidrigen Nutzung der Plattform durch den Kunden oder dessen berechtigten Nutzer:innen ergeben. Diese Freistellung gilt nicht, soweit der Auftragnehmer den Rechtsverstoß selbst zu vertreten hat.

§ 7 Verfügbarkeit, Support und Gewährleistung

- (1) Der Auftragnehmer gewährleistet eine durchschnittliche monatliche Verfügbarkeit der zentralen Plattformfunktionen von mindestens 98 Prozent.
- (2) Keine Minderung der Verfügbarkeit liegt bei Ausfallzeiten vor, die auf folgende Ursachen zurückzuführen sind:
 - Höhere Gewalt, insbesondere Naturkatastrophen, kriegsähnliche Zustände, Epidemien, Pandemien oder vom Auftragnehmer nicht zu vertretende Ausfälle von Infrastrukturanbietern oder Netzbetreibern,
 - Geplante Wartungsarbeiten, sofern diese mindestens 24 Stunden im Voraus angekündigt wurden und die Gesamtdauer der im Monat durchgeführten geplanten Wartungsarbeiten 24 Stunden nicht überschreitet,
 - Fehlbedienung, unsachgemäße Konfiguration oder nicht vertragsgemäße Nutzung seitens des Kunden und seiner Nutzer:innen,
 - Störungen der Internetverbindung oder der Endgeräte auf Seiten des Kunden und seiner Nutzer:innen,
 - Ausfälle bei beigezogenen Dienstleistern (insb. Routing-Dienstleister), sofern der Auftragnehmer bei Auswahl und Überwachung dieses Dienstleisters die Sorgfalt eines ordentlichen Software-as-a-Service-Anbieters beachtet hat.
- (3) Der Kunde ist verpflichtet, festgestellte Fehler oder Störungen unverzüglich über die vorgesehenen Supportkanäle (support@helferchat.at oder direkt im Supportmenü auf der Plattform) zu melden und hierbei alle für die Reproduktion und Analyse des Fehlers erforderlichen Informationen bereitzustellen.
- (4) Der Auftragnehmer wird gemeldete Mängel innerhalb einer angemessenen Frist bearbeiten. Die Behebung erfolgt nach Wahl des Auftragnehmers durch direkte Fehlerkorrektur, Bereitstellung eines Updates, eines Workarounds oder einer angemessenen Ersatzlösung. Die Priorisierung erfolgt nach Schwere und Auswirkung des Fehlers unter Berücksichtigung der Gesamtheit der vom Auftragnehmer betreuten Kunden. Für kritische Fehler, welche die Kernfunktionalitäten der Plattform vollständig unbrauchbar machen, wird im Regelfall eine qualifizierte erste Rückmeldung innerhalb eines Werktages nach ordnungsgemäßer Meldung angestrebt. Unvorhersehbare Notfallwartungen können ohne Vorankündigung erfolgen, soweit dies zur Aufrechterhaltung der Sicherheit oder Stabilität erforderlich ist.
- (5) Support-Zeiten sind Montag bis Freitag von 9:00 bis 17:00 Uhr, außer an gesetzlichen Feiertagen in Österreich.
- (6) Sollte die Mängelbeseitigung endgültig fehlschlagen oder ein Mangel die vertragsgemäße Nutzung der Plattform erheblich und dauerhaft beeinträchtigen, ist der Kunde berechtigt, die vereinbarte Vergütung in angemessenem Umfang für die Zeiten der Beeinträchtigung zu mindern. Eine eigenmächtige Kürzung oder Verrechnung von laufenden Zahlungen durch den Kunden ist ausgeschlossen. Überzahlte Beträge werden vom Auftragnehmer auf die nächste fällige Vergütung angerechnet oder, sofern dies nicht mehr möglich ist, innerhalb von vierzehn Tagen nach

formlosem Verlangen des Kunden auf ein von ihm benanntes Bankkonto erstattet.

- (7) Ein außerordentliches Kündigungsrecht des Kunden wegen mangelnder Vertragsgemäßheit setzt voraus, dass der Auftragnehmer die Gelegenheit zur Mängelbeseitigung innerhalb einer angemessenen Nachfrist gehabt hat und diese Nachfrist erfolglos abgelaufen ist. Ein Kündigungsrecht entfällt bei lediglich vorübergehenden, zumutbaren Funktionsbeeinträchtigungen. Weitergehende Ansprüche bleiben den Haftungsregelungen dieses Vertrags vorbehalten.

§ 8 Haftung

- (1) Die Haftung des Auftragnehmers für leichte Fahrlässigkeit ist, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen. Für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit haftet der Auftragnehmer, soweit nachstehend nicht abweichend definiert, nach den gesetzlichen Bestimmungen.
- (2) Bei Fahrlässigkeit haftet der Auftragnehmer, soweit die Haftung nicht ohnedies rechtsgültig ausgeschlossen wurde, nur, sofern eine wesentliche Vertragspflicht verletzt wurde, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. In diesen Fällen ist die Haftung auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischen Vertragsschadens begrenzt. Die Gesamthaftung des Auftragnehmers für alle im gleichen Vertragsjahr entstandenen und geltend gemachten Schadenersatzansprüche ist bei Fahrlässigkeit auf die Summe der vom Kunden in den letzten 6 Monaten vor Eintritt des schadenauslösenden Ereignisses tatsächlich gezahlten Entgelte begrenzt.
- (3) Die vorstehenden Haftungsbegrenzungen gelten im gleichen Umfang auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter:innen, Nutzer:innen und sonstigen Erfüllungsgehilfen des Auftragnehmers. Soweit mehreren Anspruchsberechtigten aus demselben schadenauslösenden Ereignis Ersatzansprüche zustehen und die Haftungshöchstgrenze überschritten wird, sind Ansprüche des Kunden vorrangig zu befriedigen. Im Übrigen erfolgt die Befriedigung im Verhältnis der berechtigten Anspruchshöhen.
- (4) Der Auftragnehmer haftet nicht für den Verlust von Daten, Inhalten oder sonstigen Informationen des Kunden, soweit der Verlust auf unterlassene, unangemessene oder unsachgemäße Datensicherungsmaßnahmen des Kunden zurückzuführen ist. Der Kunde ist verpflichtet, eigenverantwortlich und in regelmäßigen Abständen Sicherungskopien seiner Daten, Inhalte und sonstigen Kundeninformationen anzufertigen und außerhalb der Plattform aufzubewahren.
- (5) Für Schäden, die sich aus der Nutzung oder der Schlecht- oder Nichterfüllung der ausgewählten LLM-Routing Dienste und LLM-Anbieter ergeben, haftet der Auftragnehmer nicht, es sei denn, der Auftragnehmer hat die Auswahl, Prüfung oder Anbindung dieser Dienste grob fahrlässig unterlassen oder offensichtlich ungeeignet gestaltet. Soweit dem Auftragnehmer gegenüber dem betreffenden Dienstleister Ersatzansprüche zustehen, wird er diese dem Kunden auf dessen Verlangen abtreten, sofern dies vertraglich und rechtlich zulässig ist.
- (6) Im Übrigen gelten für Schadensersatzansprüche die gesetzlichen Verjährungsfristen.

§ 9 Kundendaten, Rechte und Nutzung durch den Auftragnehmer

- (1) Alle Rechte an den Kundendaten verbleiben beim Kunden.
- (2) Für die Durchführung der vertraglich vereinbarten Leistung räumt der Kunde dem Auftragnehmer ein nicht exklusives Recht ein, die Kundendaten zu verarbeiten und technisch, insbesondere an die ausgewählten LLM-Routing Dienste und LLM-Anbieter weiterzuleiten, soweit dies zur Erfüllung seiner Leistungen aus diesem Vertrag jeweils erforderlich ist.

- (3) Der Kunde ist allein verantwortlich für die Rechtmäßigkeit, Richtigkeit und Vollständigkeit der von ihm in die Plattform eingebrachten oder über sie verarbeiteten Daten, Inhalte und sonstigen Kundeninformationen. Der Kunde gewährleistet, dass er über alle für die Nutzung der Plattform sowie für die Verarbeitung, Speicherung, Übermittlung und sonstige Verwendung seiner Daten, Inhalte und sonstigen Kundeninformationen erforderlichen Rechte, Einwilligungen und sonstigen Befugnisse verfügt. Er gewährleistet weiters, dass seine Daten, Inhalte und sonstigen Kundeninformationen keine Rechte Dritter verletzen und nicht gegen gesetzliche Bestimmungen oder gegen die vertraglich vereinbarten Nutzungsbeschränkungen, insbesondere gemäß § 5 dieses Vertrages verstoßen wird. Der Kunde hat den Auftragnehmer von sämtlichen Ansprüchen Dritter, behördlichen Inanspruchnahmen sowie daraus resultierenden Schäden, Aufwendungen und Kosten, einschließlich angemessener Kosten der Rechtsverteidigung, freizustellen und schadlos zu halten, soweit diese auf einer Verletzung der vorstehenden Pflichten beruhen. Dies gilt nicht, soweit der Auftragnehmer die Rechtsverletzung selbst vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat.
- (4) Der Auftragnehmer nutzt Kundendaten nicht zum Training, zur Feinjustierung, zur Weiterentwicklung der Plattform oder zur Verbesserung eigener oder eingebundener KI-Modelle. Die Verarbeitung der Kundeninhalte erfolgt ausschließlich im Rahmen der vertraglich vereinbarten Leistungserbringung und der Bedienung der vom Kunden genutzten Plattformmodule.
- (5) Der Auftragnehmer ist berechtigt, anonymisierte und pseudonymisierte Nutzerdaten (z.B. statistische Daten zu einzelnen Funktionen, Dauer der Plattformnutzung, pseudonymisierte Fehlermeldungen) im Rahmen der Sicherstellung der Funktionsfähigkeit der Plattform und damit im Rahmen seiner Leistungserbringung zu verwenden.
- (6) Der Auftragnehmer ist berechtigt, Kundendaten, die gegen gesetzliche Bestimmungen, Rechte Dritter oder die vertraglichen Nutzungsbeschränkungen verstoßen, nach Androhung und Setzung einer angemessenen Frist zur Selbstbereinigung durch den Kunden zu entfernen, zu sperren oder den Zugriff darauf zu unterbinden.
- (7) Sofern der Kunde oder dessen Nutzer:innen dem Auftragnehmer Anregungen, Verbesserungsvorschläge, Fehlerberichte oder sonstiges Feedback zur Plattform übermitteln, räumt der Kunde dem Auftragnehmer ein unwiderrufliches, zeitlich und räumlich unbeschränktes, unentgeltliches Recht ein, dieses Feedback zu verwenden, zu vervielfältigen, zu bearbeiten, abzuwandeln und in die Plattform sowie in Folgeprodukte und Dienstleistungen zu integrieren, ohne dass hierfür eine gesonderte Vergütung oder eine Nennung des Kunden geschuldet ist.

§ 10 Geheimhaltung und Datenschutz

- (1) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, über alle ihm bei seiner Tätigkeit bekannt gewordenen Angelegenheiten des Kunden auch nach der Beendigung des Vertrages strengstes Stillschweigen zu bewahren. Weiters hat der Auftragnehmer allfällige Vertreter und Hilfskräfte, ungeachtet bereits bestehender Verschwiegenheitspflichten, zur Geheimhaltung zu verpflichten.
- (2) Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden. Zu diesem Zweck wird zwischen dem Kunden und dem Auftragnehmer ein Vertrag über die Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO – AVV (Anhang B) abgeschlossen. Dieser AVV bildet einen integrierenden Bestandteil dieses Vertrages und gilt mit Abschluss dieses Vertrages als vereinbart.
- (3) Der Auftragnehmer stellt dem Kunden eine Datenschutz-Folgenabschätzung zur Verfügung (Anhang C).
- (4) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, geeignete technische und organisatorische Maßnahmen

gemäß Art. 32 DSGVO zu ergreifen, die einen sicheren Einsatz der Plattform gewährleisten. Dies gilt insbesondere für die Verwendung von sensiblen Daten gemäß Artikel 9 DSGVO und strafrelevanten Daten gemäß Artikel 10 DSGVO im Rahmen der Funktion „Confidential Mode“.

§ 11 Vertraulichkeit

- (1) Die Parteien verpflichten sich, sämtliche im Zuge der Vertragsdurchführung bekannt gewordenen Informationen der jeweils anderen Partei, die entweder als vertraulich gekennzeichnet sind oder aufgrund ihrer Natur, des Umstands oder des Übermittlungskontexts als vertraulich anzusehen sind, unbefristet vertraulich zu behandeln. Hierzu gehören insbesondere, technische Spezifikationen, Sicherheitsarchitekturen, Preisgestaltungen, Kundeninhalte, Vertragsdetails sowie sonstige betriebsinterne Informationen. Die Parteien schützen diese vertraulichen Informationen durch angemessene technische und organisatorische Maßnahmen vor unbefugtem Zugriff, Verlust oder Offenlegung durch Dritte und verwenden sie ausschließlich zur ordnungsgemäßen Durchführung dieses Vertrags.
- (2) Von der Vertraulichkeitspflicht ausgenommen sind Informationen,
 - die zum Zeitpunkt ihrer Offenlegung bereits allgemein bekannt waren oder danach ohne Verletzung dieses Vertrages öffentlich zugänglich werden,
 - die der empfangenden Partei rechtmäßig von einem Dritten ohne Verstoß gegen eine bestehende Geheimhaltungspflicht übermittelt wurden,
 - die von der empfangenden Partei ohne Zuhilfenahme oder Bezugnahme auf vertrauliche Daten unabhängig entwickelt wurden,
 - deren Offenlegung aufgrund zwingender gesetzlicher oder behördlicher Anordnung erforderlich ist. In diesem Fall ist die andere Partei unverzüglich zu informieren, soweit dies rechtlich zulässig ist, und der Offenlegungsumfang auf das gesetzlich unbedingt erforderliche Maß zu beschränken.
- (3) Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses hat die empfangende Partei bei Verlangen der offenlegenden Partei die vertraulichen Informationen unverzüglich zurückzugeben oder unter Nachweis der Vernichtung zu löschen, sofern die empfangende Partei diese Daten nicht benötigt, um ein berechtigtes Interesse (z.B. Anspruchsverfolgung, Anspruchsabwehr) wahrzunehmen. Ergibt sich aus dem berechtigten Interesse oder aus gesetzlichen Aufbewahrungspflichten eine Notwendigkeit zur weiteren Speicherung, so bleibt die zwingende Geheimhaltungspflicht für die Dauer der Aufbewahrung unberührt.

§ 12 Sperrung des Zugangs

- (1) Der Auftragnehmer ist berechtigt, den Zugang des Kunden oder einzelner registrierter Nutzer:innen vorübergehend oder dauerhaft zu sperren, wenn konkrete Anhaltspunkte für einen erheblichen Verstoß gegen diesen Vertrag, gegen anwendbares Recht oder gegen die Rechte Dritter vorliegen oder wenn ein sonstiges berechtigtes Interesse an der Sperrung besteht. Ein solches berechtigtes Interesse liegt insbesondere vor bei Zahlungsverzug, Malware-Verdacht, unzulässigen Zugriffsversuchen, Phishing-Aktivitäten, bei behördlichen Untersagungs- oder Sicherstellungsverfügungen sowie bei Gefährdungen der Netz- und Informationssicherheit. Entgelt- und Schadenersatzansprüche des Auftragnehmers bleiben von der Sperrung unberührt.
- (2) Der Kunde wird über die Sperrung, die voraussichtliche Dauer und die zugrundeliegende Ursache unverzüglich per E-Mail an die im Konto hinterlegte Adresse informiert, soweit dies unter den Gesichtspunkten der Datensicherheit, der Verhinderung von Straftaten oder angeordneten

Geheimhaltungspflichten vertretbar ist. Die Sperrung wird unverzüglich aufgehoben, sobald der Grund für die Sperrung entfallen ist, keine weiteren Sicherheitsrisiken bestehen und der Vertrag nicht vom Auftragnehmer bereits aus wichtigem Grund aufgelöst wurde.

§ 13 Änderung der Allgemeinen Nutzungsbedingungen

- (1) Der Auftragnehmer behält sich das Recht vor, diese allgemeinen Nutzungsbedingungen zu ändern, soweit dies zur Anpassung an veränderte technische Rahmenbedingungen, neue gesetzliche oder behördliche Anforderungen, regulatorische Vorgaben, insbesondere auf dem Gebiet des Datenschutzes und der KI-Regulierung, oder zur Verbesserung der Plattformsicherheit erforderlich ist.
- (2) Der Auftragnehmer wird den Kunden über beabsichtigte Änderungen gemäß Absatz 1 mindestens zwei Wochen vor deren Inkrafttreten in Textform, insbesondere per E-Mail, an die hinterlegte Kontaktadresse, informieren. Sofern der Kunde den Änderungen nicht innerhalb von zwei Wochen nach Zugang der Mitteilung widerspricht, gelten die Änderungen als vom Kunden genehmigt. Im Falle eines Widerspruchs ist der Auftragnehmer berechtigt, das Vertragsverhältnis unter Einhaltung der im Vertrag vereinbarten ordentlichen Kündigungsfrist zu beenden. Ein Recht zur außerordentlichen Kündigung besteht für diesen Fall allein nicht.

Von der Änderungsbefugnis der allgemeinen Nutzungsbedingungen ausgenommen sind wesentliche Vertragsbestandteile, insbesondere solche zur Hauptleistung und zur Vergütung. Änderungen der Vergütung, eine Beschränkung der zugesagten Hauptleistungsmerkmale oder eine Verkürzung der vereinbarten Verfügbarkeitsgarantie bedürfen der ausdrücklichen vorherigen schriftlichen Zustimmung des Kunden. Hiervon unberührt bleibt das Recht des Auftragnehmers, die in Anhang A festgelegten Nutzungskontingente und die Fair-Use-Regelung gemäß § 2 Abs. 8 einseitig nach Maßgabe von Absatz 1 anzupassen. Eine solche Anpassung gilt nicht als Einschränkung von Hauptleistungsmerkmalen im Sinne dieses Absatzes, sofern der vertragsgemäße Gebrauch der Plattform hierdurch nicht unzumutbar eingeschränkt wird.

§ 14 Schlussbestimmungen

- (1) Es bestehen keine mündlichen Nebenabreden zu diesen Nutzungsbedingungen. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform.
- (2) Die Vertragssprache ist deutsch.
- (3) Sollten einzelne Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen nichtig oder unwirksam sein oder werden, so verpflichten sich die Vertragspartner die nichtigen oder unwirksamen Bestimmungen durch wirksame Bestimmungen zu ersetzen, die den mit den nichtigen oder unwirksamen beabsichtigten rechtlichen oder wirtschaftlichen Zwecken möglichst nahekommen.
- (4) Ausschließlicher Gerichtsstand für alle sich aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ergebenden Rechtsstreitigkeiten ist der Firmensitz des Auftragnehmers.
- (5) Es gilt materielles österreichisches Recht unter Ausschluss von UN-Kaufrecht und internationalem Privatrecht.

Anhänge:

- **Anhang A:** Funktions- und Nutzungsbeschreibung
- **Anhang B:** Vertrag über die Auftragsverarbeitung gemäß Artikel 28 DSGVO
- **Anhang C:** Datenschutz-Folgenabschätzung