Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

360° Journey OS — Software-as-a-Service für Studios

Version 1.3 · Stand: 6. November 2026

§ 1 Anbieter, Geltungsbereich

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) gelten für alle Verträge über die Nutzung der Software-Plattform „360° Journey OS“ (auch „360°CHAT Operator“; nachfolgend „Plattform“) zwischen der Freedom Business Institute S.L., La Gaviota 14, 1 19, 38618 Granadilla de Abona, S.C. de Tenerife, Spanien, CIF B76802917 (nachfolgend „Anbieter“) und dem jeweiligen Kunden (nachfolgend „Studio“).

(2) Das Angebot des Anbieters richtet sich ausschließlich an Unternehmer, d. h. natürliche oder juristische Personen, die bei Vertragsschluss in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln. Ein Vertragsschluss mit Verbrauchern ist ausgeschlossen. Mit der Registrierung bestätigt das Studio, als Unternehmer zu handeln.

(3) Entgegenstehende oder von diesen AGB abweichende Bedingungen des Studios werden nicht Vertragsbestandteil, auch wenn der Anbieter ihnen nicht ausdrücklich widerspricht. Individuelle Vereinbarungen haben Vorrang vor diesen AGB.

(4) Für die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag des Studios gilt ergänzend der gesondert geschlossene Auftragsverarbeitungsvertrag („AVV“). In Fragen der Auftragsverarbeitung geht der AVV diesen AGB vor (§ 11).

(5) Für das Partner-/Affiliate-Programm des Anbieters gelten gesonderte Bedingungen; es ist nicht Gegenstand dieser AGB.

§ 2 Begriffsbestimmungen

- „Plattform“: die vom Anbieter als Software-as-a-Service bereitgestellte Anwendung 360° Journey OS einschließlich Dashboard, Auswertungen und – soweit freigeschaltet – Versandfunktionen.
- „Studio“: der Kunde (Betreiber eines oder mehrerer Fitness-/Gesundheitsstudios oder vergleichbarer Einrichtungen), einschließlich seiner berechtigten Nutzer (Seats).
- „Mitglied“: ein Endkunde, Interessent oder Lead des Studios, dessen Daten über die angebundene Studioverwaltung verarbeitet werden.
- „Studioverwaltung“: das vom Studio genutzte Drittsystem (derzeit insbesondere Magicline/Aidoo), aus dem die Plattform Daten über Schnittstellen bezieht.
- „Leistungsstufen“: die jeweils buchbaren Stufen und Pakete der Plattform (derzeit „Einblick“, „Überblick“, „Aktiv“-Fall-Pakete, „Pro“ sowie Add-ons, § 5).
- „Abrechnungsseite“: der Bereich der Plattform, in dem das Studio Leistungsstufen, Pakete und Add-ons bucht, ändert und abbestellt (§ 5, § 13, § 14).
- „Versandfunktionen“: Funktionen zur Kontaktaufnahme und zum Dialog mit Mitgliedern über die unterstützten Kanäle — derzeit WhatsApp, SMS, E-Mail, Telefonie (ein- und ausgehend, einschließlich KI-Telefon-Assistent) und Website-Chat (Widget) —, die erst nach gesonderter Freischaltung je Studio zur Verfügung stehen (§ 6).
- „Eigene Schlüssel (BYOK)“: vom Studio bei Drittanbietern (z. B. Twilio, Meta/WhatsApp, Brevo, OpenAI, VAPI, GoHighLevel) selbst beschaffte Konten, API-Schlüssel und Absender-Identitäten bzw. Rufnummern, die das Studio in der Plattform hinterlegt (§ 7).
- „Abrechnungszeitraum“: der gewählte Zeitraum (Monat oder Vertragsjahr), für den das Entgelt anfällt.

§ 3 Vertragsgegenstand, Leistungsbeschreibung

(1) Der Anbieter stellt dem Studio die Plattform für die Dauer des Vertrags über das Internet zur Nutzung bereit. Die Plattform wertet Daten aus der angebundenen Studioverwaltung aus, erkennt definierte

Zustände in der Mitglieder-Journey (z. B. Kündigungseingang, ausbleibender Trainingsstart, Inaktivität, auslaufende Verträge, offene Termine) und stellt diese als Fälle, Auswertungen, Verläufe und Berichte (z. B. Wochen-Report an das Studio) dar. Soweit gebucht und freigeschaltet, unterstützt die Plattform zusätzlich die Kontaktaufnahme und den Dialog mit Mitgliedern über die Versandfunktionen — einschließlich der Aufnahme und Weiterverarbeitung von Leads/Interessenten-Anfragen, eines Website-Chat-Widgets für die Studio-Website (z. B. Probetrainings- und Terminanfragen) sowie eines telefonischen KI-Assistenten, der eingehende Anrufe entgegennehmen und — nach gesonderter Freischaltung — Termine in der angebundenen Studioverwaltung buchen, umbuchen oder absagen kann.

(2) Der konkrete Funktionsumfang ergibt sich aus der bei Vertragsschluss gültigen Leistungsbeschreibung der jeweils gebuchten Leistungsstufe (Produkt-/Preisseite, In-App-Beschreibung). Übergabepunkt für die Leistung ist der Routerausgang des vom Anbieter genutzten Rechenzentrums; die Internetverbindung des Studios ist nicht Vertragsgegenstand.

(3) Die Plattform liefert Hinweise und Entscheidungsunterstützung auf Basis der aus der Studioverwaltung übernommenen Daten. Der Anbieter schuldet die vereinbarte Funktionalität, jedoch keinen bestimmten wirtschaftlichen Erfolg (z. B. Reduktion von Kündigungen, Rückgewinnung von Mitgliedern, Terminquoten). Die Prüfung der Fälle und die Entscheidung über Maßnahmen gegenüber Mitgliedern liegen beim Studio.

(4) Die Richtigkeit und Vollständigkeit der Auswertungen hängt von den Daten und der Konfiguration der angebundenen Studioverwaltung sowie von deren Schnittstellen ab. Zustände werden auf Grundlage der dort verfügbaren Ereignisse und Felder ermittelt; systembedingte Verzögerungen oder Lücken der Quellsysteme hat der Anbieter nicht zu vertreten.

(5) Der Anbieter entwickelt die Plattform laufend weiter. Er darf Funktionen ändern oder ergänzen, soweit der vertraglich vereinbarte Kernfunktionsumfang der gebuchten Leistungsstufe erhalten bleibt und die Änderung für das Studio unter Berücksichtigung der beiderseitigen Interessen zumutbar ist; § 19 bleibt unberührt.

(6) Schnittstellen (API/MCP): Soweit in der gebuchten Leistungsstufe enthalten, stellt der Anbieter eine Programmierschnittstelle bereit — derzeit eine lesende MCP-Schnittstelle, über die das Studio seine Plattform-Daten mit eigenen, MCP-fähigen Anwendungen (z. B. KI-Assistenten) abrufen kann. Der Zugriff erfolgt über studio-gebundene API-Schlüssel; § 4 Abs. 2 gilt entsprechend. Die Schnittstelle ist auf datenminimierte Inhalte ausgelegt (insbesondere Zustände, Kennzahlen, Fristen). Welche Anwendungen das Studio anbindet und wie diese die abgerufenen Daten weiterverarbeiten — einschließlich einer etwaigen Übermittlung an die Betreiber dieser Anwendungen —, liegt allein in der Verantwortung des Studios. Der Anbieter darf die Schnittstelle versionieren und weiterentwickeln (Abs. 5) und den Zugriff durch angemessene Mengen- und Frequenzgrenzen (Fair Use) schützen; bei Überschreitung oder Missbrauch kann der Zugriff gedrosselt oder gesperrt werden (§ 8 Abs. 7 gilt entsprechend). Schreibende Schnittstellen-Funktionen stehen erst nach gesonderter Freischaltung zur Verfügung.

§ 4 Vertragsschluss, Registrierung, AVV-Gate

(1) Der Vertrag kommt zustande, indem das Studio den Online-Bestell- bzw. Aktivierungsprozess abschließt (z. B. Aktivierung über den Marketplace der Studioverwaltung und/oder Buchung über die Plattform) und der Anbieter die Bereitstellung bestätigt oder mit der Bereitstellung beginnt. Der Anbieter kann den Vertragsschluss ohne Angabe von Gründen ablehnen.

(2) Das Studio sichert zu, dass die bei Registrierung und Buchung gemachten Angaben zutreffend und vollständig sind, und hält sie aktuell; dies gilt insbesondere für die bei entgeltlichen Buchungen erfassten Angaben Umsatzsteuer-Identifikationsnummer und Rechnungsanschrift. Zugangsdaten und API-/MCP-Schlüssel sind geheim zu halten; eine Weitergabe an Dritte außerhalb der berechtigten Nutzer ist unzulässig. Das Studio informiert den Anbieter unverzüglich über eine missbräuchliche Nutzung seines Zugangs.

(3) Die produktive Nutzung der Plattform setzt den Abschluss des AVV voraus. Die Plattform sperrt die Nutzung, bis das Studio den AVV im Onboarding elektronisch bestätigt hat („AVV-Gate“). Abschluss und

Version des AVV sowie die im Onboarding gesetzten Bestätigungen werden protokolliert. Ereignisse, die die Studioverwaltung nach der Verbindung übermittelt, nimmt der Anbieter entgegen und verwahrt sie ungelesen; verarbeitet werden sie erst nach Annahme des AVV. Wird der AVV nicht innerhalb von 60 Tagen nach der Verbindung angenommen, löscht der Anbieter die verwahrten Ereignisse und nimmt bis zur Annahme keine weiteren entgegen.

(4) Vertragssprache ist Deutsch.

§ 5 Leistungsstufen, unentgeltliche Stufe, Testphase

(1) Die Plattform wird in Leistungsstufen angeboten. Umfang und Preise ergeben sich aus der bei Buchung angezeigten Produkt- und Preisübersicht. Derzeit werden angeboten: „Einblick“ (unentgeltlich, eingeschränkter Lese-Umfang), „Überblick“ (Lese-Vollumfang inkl. Verlauf und Wochen-Report), „Aktiv“-Fall-Pakete in gestaffelten Größen vom Einzelfall bis zum 20er-Paket (je Paket eine bestimmte Anzahl an Plätzen für Fälle, Abs. 5 und 6), „Pro“ (Bündel aus „Überblick“, dem 20er-Paket, der Chat-KI-Basis sowie je Standort einem Eingang und einem Kalender nach Wahl und der Chat-KI-Fähigkeit „Termine“) sowie Add-ons (z. B. Telefonie, Chat-KI); Staffelpreise für mehrere Standorte gelten, soweit sie in der Produkt- und Preisübersicht ausgewiesen sind.

(2) Hoch- und Herabstufungen sowie das Zu- und Abbuchen von Paketen und Add-ons nimmt das Studio selbst über die Abrechnungsseite vor (§ 13). Rechnungen und Zahlungsdaten stellt der Zahlungsdienstleister in seinem Kundenportal bereit. Für Änderungen während eines Abrechnungszeitraums gilt § 13 Abs. 6.

(3) Die Stufe „Einblick“ wird unentgeltlich bereitgestellt. Auf sie besteht kein Anspruch; der Anbieter kann Umfang und Verfügbarkeit der unentgeltlichen Stufe mit einer Ankündigungsfrist von vier Wochen ändern, einschränken oder einstellen. Für unentgeltliche Leistungen gelten die Haftungsmaßstäbe des § 16 Abs. 5.

(4) Soweit eine kostenlose Testphase angeboten wird (z. B. erster Monat einer Aktiv-Stufe), gilt diese einmalig je Studio. Nach Ablauf geht die Buchung in ein entgeltpflichtiges Abonnement über, sofern das Studio nicht zuvor über die Abrechnungsseite kündigt. Auf den Übergang wird bei Buchung hingewiesen.

(5) „Aktiv“-Fall-Pakete gewähren je Standort des Studios die im jeweiligen Paket ausgewiesene Anzahl an Plätzen. Das Studio belegt die Plätze je Standort mit Fällen aus dem jeweils verfügbaren Katalog; ein als zusammengehörig ausgewiesenes Fall-Paar belegt dabei einen Platz. Die Belegung eines bereits belegten Platzes kann das Studio einmal je Platz und Abrechnungszeitraum ändern (Tausch oder Freigabe); das erstmalige Belegen eines freien Platzes sowie Freigaben infolge einer Verkleinerung des Pakets zählen dabei nicht. Die Belegung und ihre Änderung sind unentgeltlich. Fall-Pakete setzen die Stufe „Überblick“ voraus.

(6) Jedes Fall-Paket umfasst die darin ausgewiesene Anzahl an Plätzen. Weitere Plätze können als Einzelfälle zugebucht werden, soweit die Produkt- und Preisübersicht dies ausweist. Neu in den Katalog aufgenommene Fälle erweitern ein Fall-Paket nicht; das Studio kann sie auf freie Plätze legen oder Plätze hinzubuchen. Gesondert angebotene Produktlinien und Add-ons (z. B. Telefonie, Chat-KI-Fähigkeiten, Kampagnen-Funktionen) sind nicht Teil der Fall-Pakete.

§ 6 Versandfunktionen, Schutzmechanismen

(1) Versandfunktionen stehen nur in den dafür vorgesehenen Leistungsstufen und erst nach erfolgreichem Abschluss der technischen und rechtlichen Einrichtung zur Verfügung, insbesondere: Hinterlegung eigener Schlüssel (§ 7), Einrichtung der Absender-Identitäten beim jeweiligen Drittanbieter und Bestätigung der Einwilligungs-/Opt-in-Grundlagen (§ 8).

(2) Die Plattform enthält technische Schutzmechanismen für den Versand (z. B. Opt-in-Prüfung, Prüfung des Nachrichtenzwecks, Ruhezeiten/Quiet Hours, Frequenz- und Freigabe-Regeln, Vorschau-/Freigabe-Workflows). Diese Mechanismen unterstützen das Studio, ersetzen aber nicht dessen eigene rechtliche Prüfung und Verantwortung als Verantwortlicher für die Kommunikation mit seinen Mitgliedern.

(3) Das Studio darf Schutzmechanismen nicht umgehen. Der Anbieter darf den Versand ganz oder teilweise aussetzen, wenn konkrete Anhaltspunkte für rechtswidrige Nutzung, fehlende Einwilligungen, außergewöhnliche Fehler- oder Beschwerdequoten oder eine Gefährdung der Plattform, der Zustellbarkeit oder Dritter bestehen. Der Anbieter informiert das Studio unverzüglich über die Aussetzung und deren Gründe; berechtigte Interessen des Studios werden berücksichtigt.

(4) Website-Chat-Widget: Bindet das Studio das Widget auf seiner eigenen Website ein, ist es für diese Einbindung verantwortlich, insbesondere für die Information der Website-Besucher (Datenschutzerklärung, ggf. Einwilligungs-Management) und die Kennzeichnung des Chats als KI-gestützt. Die Plattform stellt hierfür Konfigurations- und Hinweisbausteine bereit.

(5) Telefon-Assistent: Der Einsatz des telefonischen KI-Assistenten setzt die kanalbezogene Einrichtung (§ 7) und die ausdrückliche Freischaltung je Studio voraus. Aktionen mit Außenwirkung (insbesondere Buchung, Umbuchung oder Absage von Terminen) sind standardmäßig deaktiviert und werden erst nach gesonderter Bestätigung durch das Studio ausgeführt. Das Studio stellt sicher, dass Anrufer nach Maßgabe des anwendbaren Rechts über den Einsatz eines automatisierten Systems informiert werden; Gesprächsaufzeichnungen erfolgen nur, soweit das Studio sie rechtskonform konfiguriert hat.

§ 7 Drittleistungen und eigene Schlüssel (BYOK)

(1) Für den Betrieb der Versandfunktionen und einzelner Zusatzfunktionen nutzt das Studio eigene Konten bei Drittanbietern — insbesondere Messaging-/Telefonie-Anbieter (z. B. Twilio für WhatsApp und SMS, Meta/WhatsApp Business), E-Mail-Dienste (z. B. Brevo), Sprach-/Voice-Dienste (z. B. VAPI), KI-Modell-Anbieter (z. B. OpenAI) sowie optional angebundene Marketing-/CRM-Plattformen (z. B. GoHighLevel). Das Studio schließt die hierfür erforderlichen Verträge – einschließlich etwaiger Auftragsverarbeitungsverträge und Prüfungen zu Drittlandtransfers – im eigenen Namen und auf eigene Rechnung ab. Die Plattform führt das Studio bei der Einrichtung durch entsprechende Bestätigungsschritte (z. B. Bestätigung des eigenen Auftragsverarbeitungsvertrags mit dem Drittanbieter, Auswahl einer EU-Konfiguration, soweit verfügbar, Kenntnisnahme von Drittlandtransfers bei US-Anbietern) und protokolliert diese; die Verantwortung für Abschluss und Inhalt der Drittverträge bleibt beim Studio.

(2) Sämtliche nutzungsabhängigen Kosten der Drittanbieter (z. B. Nachrichten-, Gesprächs-, Telefonnummern- oder Modellkosten) trägt das Studio unmittelbar gegenüber dem Drittanbieter. Die Entgelte des Anbieters decken ausschließlich die Software- und Logikleistung der Plattform ab.

(3) Der Anbieter schuldet die vertragsgemäße Anbindung der Drittleistungen, nicht jedoch deren Verfügbarkeit, Qualität oder Vertragskonformität. Für Leistungen der Drittanbieter und der Studioverwaltung (einschließlich deren API-Verfügbarkeit, Richtlinien, Sperrungen und Preismodelle) ist der Anbieter nicht verantwortlich; sie sind keine Erfüllungsgehilfen des Anbieters.

(4) Ändern Drittanbieter oder die Studioverwaltung ihre Schnittstellen, Richtlinien oder Konditionen, darf der Anbieter die betroffenen Funktionen mit angemessener Frist anpassen; führt dies zu einer wesentlichen Einschränkung des gebuchten Kernfunktionsumfangs, gilt § 19 Abs. 4 (Sonderkündigungsrecht) entsprechend.

(5) Vom Studio hinterlegte Schlüssel werden verschlüsselt gespeichert, ausschließlich zur Leistungserbringung für das Studio verwendet und nicht an Dritte weitergegeben. Das Studio bleibt Inhaber der Schlüssel und kann sie jederzeit austauschen oder entfernen; ohne gültige Schlüssel stehen die betroffenen Funktionen nicht zur Verfügung.

(6) Abweichend von Abs. 1 und 2 kann das Studio WhatsApp über ein Konto des Anbieters nutzen („WhatsApp über 360°CHAT“). Dafür gelten die Zusatzbedingungen, die das Studio beim Verbinden annimmt.

§ 8 Pflichten des Studios

(1) Das Studio nutzt die Plattform ausschließlich im Rahmen des geltenden Rechts, insbesondere des

Datenschutzrechts (DSGVO und anwendbares nationales Recht) sowie des am Sitz des Studios bzw. am Ort der Empfänger geltenden Werbe- und Wettbewerbsrechts (in Deutschland insbesondere § 7 UWG) und der Richtlinien der genutzten Kanäle (z. B. WhatsApp-Business-Richtlinien).

(2) Das Studio ist als datenschutzrechtlich Verantwortlicher allein dafür verantwortlich, dass für jede über die Plattform veranlasste Kontaktaufnahme eine tragfähige Rechtsgrundlage besteht – bei werblicher Kommunikation insbesondere eine wirksame Einwilligung des Mitglieds für den jeweiligen Kanal. Der Anbieter stellt hierfür Werkzeuge bereit (Opt-in-Erfassung, Dokumentation, Vorlagen); die rechtliche Prüfung der Vorlagen und Prozesse obliegt dem Studio.

(3) Bestätigt das Studio in der Plattform vorhandene Einwilligungen als bereits eingeholt (Attestation), steht es für deren Richtigkeit und Nachweisbarkeit ein. Die Bestätigung wird mit Nutzer und Zeitpunkt protokolliert.

(4) Das Studio stellt sicher, dass Widersprüche und Opt-outs (z. B. „STOP“-Nachrichten) beachtet werden, soweit deren Umsetzung nicht bereits automatisch durch die Plattform erfolgt, und dass Betroffenenrechte seiner Mitglieder (Auskunft, Berichtigung, Löschung) erfüllt werden; der Anbieter unterstützt nach Maßgabe des AVV.

(5) Das Studio ist für die Qualität, Rechtmäßigkeit und Aktualität der in der Studioverwaltung gepflegten Daten sowie für die von ihm vorgenommene Konfiguration der Plattform (z. B. Regeln, Vorlagen, Ruhezeiten, Freigaben) verantwortlich. Von ihm bearbeitete oder freigegebene Nachrichteninhalte sind eigene Inhalte des Studios.

(6) Untersagt sind insbesondere: die Nutzung für Zwecke außerhalb der Mitglieder-/Interessentenkommunikation des eigenen Studios, unverlangte Massenkommunikation ohne Rechtsgrundlage, das Einstellen rechtswidriger Inhalte, Eingriffe in die Plattform (z. B. Umgehung von Zugriffs- oder Schutzmechanismen, Überlastung, automatisiertes Auslesen) sowie die Überlassung des Zugangs an Dritte außerhalb der berechtigten Nutzer.

(7) Bei schwerwiegenden oder trotz Abmahnung fortgesetzten Verstößen darf der Anbieter den Zugang oder einzelne Funktionen vorübergehend sperren; § 6 Abs. 3 Satz 2 und 3 gelten entsprechend. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung (§ 14 Abs. 4) bleibt unberührt.

§ 9 KI-Funktionen

(1) Die Plattform nutzt für einzelne Funktionen (z. B. Formulierung von Nachrichtenentwürfen, Zusammenfassungen, Chat-Funktionen) generative KI-Modelle. Soweit das Studio eigene Schlüssel eines KI-Anbieters hinterlegt, gilt § 7.

(2) KI-generierte Inhalte sind maschinell erzeugte Vorschläge. Sie können trotz sorgfältiger Gestaltung unzutreffend, unvollständig oder unpassend sein. Das Studio prüft KI-generierte Vorlagen und Entwürfe vor ihrer Verwendung im vorgesehenen Freigabe-Workflow; für vom Studio freigegebene oder unverändert übernommene Inhalte gilt § 8 Abs. 5 Satz 2. Eine Gewähr für die inhaltliche Richtigkeit einzelner KI-Ausgaben übernimmt der Anbieter nicht; die Haftung nach § 16 bleibt unberührt.

(3) Die Parteien wirken daran mit, die jeweils anwendbaren Transparenzpflichten für KI-Systeme (insbesondere nach der Verordnung (EU) 2024/1689, „KI-Verordnung“) zu erfüllen. Die Plattform kennzeichnet KI-Interaktionen und KI-generierte Inhalte, soweit dies gesetzlich vorgesehen ist. Im Verhältnis der KI-Verordnung ist der Anbieter hinsichtlich der Plattform-Funktionen Anbieter, das Studio hinsichtlich des Einsatzes gegenüber seinen Mitgliedern Betreiber. Diese Rollen folgen den tatsächlichen Verhältnissen und stehen nicht zur vertraglichen Disposition; insbesondere ändert die Hinterlegung eigener Schlüssel (§ 7) hieran nichts. Das Studio darf die KI-Funktionen daher nicht unter eigenem Namen oder eigener Marke als eigenes KI-System vermarkten, ihre Zweckbestimmung ändern oder sie wesentlich verändern; andernfalls können das Studio selbst Anbieterpflichten im Sinne der KI-Verordnung treffen.

(4) Der Anbieter verwendet Eingaben und Ausgaben des Studios nicht zum Training eigener oder fremder KI-Modelle; eine Verarbeitung erfolgt nur zur Leistungserbringung nach Maßgabe des AVV.

§ 10 Verfügbarkeit, Wartung, Support, Support-Zugriff

(1) Der Anbieter erbringt die Leistung mit angemessener Verfügbarkeit nach dem Stand der Technik. Eine bestimmte Mindestverfügbarkeit wird nicht zugesagt. Von der Verfügbarkeit ausgenommen sind Zeiten geplanter Wartung, Störungen außerhalb des Einflussbereichs des Anbieters (einschließlich Störungen der Studioverwaltung und der Drittanbieter) sowie Fälle höherer Gewalt.

(2) Geplante Wartungsarbeiten führt der Anbieter nach Möglichkeit außerhalb üblicher Studio-Geschäftszeiten durch und kündigt sie, soweit sie voraussichtlich zu spürbaren Einschränkungen führen, mit angemessenem Vorlauf in der Plattform oder per E-Mail an.

(3) Support wird für entgeltliche Leistungsstufen per E-Mail bzw. über die in der Plattform angebotenen Kanäle geleistet. Der Anbieter bemüht sich um eine Reaktion innerhalb von 48 Stunden (bezogen auf Werktage). Ein Anspruch auf Support besteht für die unentgeltliche Stufe nicht; telefonischer Support und Einrichtungshilfe können als gesonderte Leistungen angeboten werden.

(4) Zur Störungsanalyse und auf Wunsch des Studios zur Unterstützung bei der Konfiguration darf geschultes Personal des Anbieters zeitlich begrenzt auf den Studio-Zugang zugreifen („Support-Zugriff“). Der Support-Zugriff ist auf das Erforderliche beschränkt, nach Rollen abgestuft und wird vollständig protokolliert. Datenschutzrechtlich gilt der AVV.

§ 11 Datenschutz, Auftragsverarbeitung, Datenaufbewahrung

(1) Im Verhältnis zu den Mitgliedern ist das Studio Verantwortlicher im Sinne der DSGVO; der Anbieter verarbeitet personenbezogene Daten der Mitglieder als Auftragsverarbeiter nach Maßgabe des AVV. Der AVV regelt insbesondere Gegenstand und Dauer der Verarbeitung, Datenkategorien, technische und organisatorische Maßnahmen, Unterauftragsverarbeiter und Unterstützungspflichten.

(2) Die Plattform wird in Rechenzentren innerhalb der EU betrieben; personenbezogene Daten werden verschlüsselt gespeichert. Details, einschließlich der Liste der Unterauftragsverarbeiter, ergeben sich aus dem AVV.

(3) Die Plattform ist datensparsam ausgelegt: Für die Auswertungen werden grundsätzlich nur Zustände, Fristen, Kennungen und Anzeigenamen aus der Studioverwaltung übernommen; die Studioverwaltung bleibt das führende System. Operative Mitglieder-Personendaten werden 90 Tage nach Abschluss des jeweiligen Falls anonymisiert bzw. gelöscht. Bei aktivierten Versandfunktionen zusätzlich gespeicherte Kommunikationsinhalte (Chat- und Nachrichtenverläufe) werden als aktive Arbeitskopie höchstens 90 Tage vorgehalten. Nachweis- und Rechenschaftsdaten (insbesondere Einwilligungs-Nachweise) sind von diesen Fristen ausgenommen und werden, soweit gesetzlich geboten, länger und datenminimiert aufbewahrt. Aggregierte, anonymisierte Kennzahlen bleiben für Verlaufs- und Trenddarstellungen erhalten. Einzelheiten regelt der AVV; die gesetzliche Langzeit-Aufbewahrung geschäftlicher Korrespondenz obliegt dem Studio (§ 14 Abs. 5).

(4) Der Anbieter darf anonymisierte, nicht auf einzelne Studios oder Personen rückführbare Nutzungs- und Leistungsdaten zur Produktverbesserung sowie für statistische Zwecke (z. B. Benchmarks) verwenden.

(5) Auswertungen der Plattform dienen der Darstellung von Mitglieder-Zuständen. Funktionen zur Leistungs- oder Verhaltenskontrolle einzelner Mitarbeiter des Studios sind nicht Vertragsgegenstand.

§ 12 Nutzungsrechte

(1) Das Studio erhält für die Dauer des Vertrags das einfache, nicht ausschließliche, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Recht, die Plattform für eigene betriebliche Zwecke im vertraglich vereinbarten Umfang zu nutzen. Eine Überlassung an Dritte, ein Betrieb für Dritte (z. B. als Dienstleister) oder eine Nutzung über die gebuchten Standorte und Seats hinaus bedarf gesonderter Vereinbarung.

(2) Alle Rechte an der Plattform, ihren Bestandteilen, Weiterentwicklungen und der zugrunde liegenden Software verbleiben beim Anbieter bzw. seinen Lizenzgebern. Dem Studio stehen die zwingenden gesetzlichen Befugnisse aus der Umsetzung der Software-Richtlinie 2009/24/EG (z. B.

Fehlerberichtigung, Dekompilierung zu Interoperabilitätszwecken) unbenommen; im Übrigen sind Vervielfältigung, Bearbeitung und Rückentwicklung untersagt.

(3) Vom Studio eingebrachte Inhalte und Daten bleiben Eigentum bzw. in der Verfügungsbefugnis des Studios. Das Studio räumt dem Anbieter die für die Leistungserbringung erforderlichen einfachen Nutzungsrechte ein.

(4) Berichte und Auswertungen, die die Plattform für das Studio erzeugt, darf das Studio im Rahmen seines Geschäftsbetriebs frei verwenden.

(5) Gibt das Studio Feedback oder Verbesserungsvorschläge, darf der Anbieter diese ohne gesonderte Vergütung für die Weiterentwicklung der Plattform nutzen.

§ 13 Vergütung, Abrechnung, Zahlungsverzug

(1) Es gelten die bei Buchung angezeigten Preise; sämtliche Preise verstehen sich als Nettopreise. Der Anbieter erbringt seine Leistungen von seinem Unternehmenssitz auf den Kanarischen Inseln (Spanien), die umsatzsteuerlich als Drittlandsgebiet gelten und nicht dem EU-Mehrwertsteuergebiet angehören; eine Umsatzsteuer wird daher nicht ausgewiesen. Bei Leistungen an Unternehmer außerhalb der Kanarischen Inseln fällt auch keine kanarische IGIC an. Bei Leistungen an Unternehmer, deren Leistungsort im Umsatzsteuergebiet der Europäischen Union liegt, geht die Steuerschuld nach den dort geltenden Vorschriften auf das Studio als Leistungsempfänger über (in Deutschland § 13b UStG). Für die korrekte steuerliche und buchhalterische Behandlung des Leistungsbezugs im eigenen Land ist das Studio selbst verantwortlich.

(2) Die Abrechnung erfolgt je nach gewähltem Modell monatlich oder jährlich im Voraus über den vom Anbieter eingesetzten Zahlungsdienstleister (derzeit Stripe). Rechnungen werden elektronisch bereitgestellt. Bei Jahreszahlung gilt der bei Buchung ausgewiesene Vorteilspreis. Ein Abonnement kann mehrere gebuchte Leistungen als einzelne Rechnungspositionen umfassen; für Änderungen während eines Abrechnungszeitraums gilt Abs. 6.

(3) Preisänderungen für laufende Abonnements kündigt der Anbieter mindestens sechs Wochen vor Wirksamwerden in Textform an. Sie gelten frühestens ab dem nächsten Abrechnungszeitraum. Das Studio kann bis zum Wirksamwerden mit Wirkung zu diesem Zeitpunkt kündigen (§ 19 Abs. 4); hierauf wird in der Ankündigung hingewiesen.

(4) Gerät das Studio mit einem nicht unerheblichen Betrag in Zahlungsverzug, darf der Anbieter nach erfolgloser Mahnung mit angemessener Nachfrist und Sperrandrohung den Zugang bis zum Ausgleich sperren. Die Entgeltpflicht bleibt von der Sperre unberührt; die gesetzlichen Verzugsfolgen (einschließlich Verzugszinsen nach dem anwendbaren Recht) bleiben unberührt.

(5) Das Studio kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen; Zurückbehaltungsrechte stehen ihm nur wegen Gegenansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis zu.

(6) Für Änderungen der gebuchten Leistungen während eines Abrechnungszeitraums gilt: Zubuchungen werden sofort aktiv und für den laufenden Abrechnungszeitraum anteilig berechnet. Abbestellungen werden zum Ende des bezahlten Zeitraums wirksam; bis dahin bleibt die Leistung nutzbar. Eine Gutschrift oder Rückerstattung für bereits bezahlte Zeiträume erfolgt nicht. Die Berechnung führt der Zahlungsdienstleister nach diesen Regeln aus. Wechselt das Studio während eines Abrechnungszeitraums auf ein größeres Paket oder eine höhere Leistungsstufe, die die bisherige Leistung umfasst, wird die neue Leistung sofort aktiv; der nicht genutzte Anteil des für die bisherige Leistung bereits gezahlten Entgelts wird auf das anteilige Entgelt der neuen Leistung angerechnet. Ein Guthaben oder eine Rückerstattung entsteht dabei nicht; ergäbe die Anrechnung einen Überschuss, wird der Wechsel zum Ende des Abrechnungszeitraums wirksam.

§ 14 Laufzeit, Kündigung, Vertragsende

(1) Der Vertrag über entgeltliche Leistungsstufen läuft auf unbestimmte Zeit. Monatsabonnements kann das Studio jederzeit mit Wirkung zum Ende des laufenden Abrechnungsmonats kündigen,

Jahresabonnements mit Wirkung zum Ende des laufenden Vertragsjahres. Die Kündigung erfolgt über die Abrechnungsseite oder in Textform. Der Anbieter kann mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Abrechnungszeitraums kündigen.

(2) Die Nutzung der unentgeltlichen Stufe können beide Parteien jederzeit beenden; § 5 Abs. 3 bleibt unberührt.

(3) Ein Downgrade oder das Abbuchen einzelner Pakete wirkt wie eine Teilkündigung zum Ende des jeweiligen Abrechnungszeitraums; § 13 Abs. 6 gilt entsprechend.

(4) Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund für den Anbieter liegt insbesondere vor bei schwerwiegenden, trotz Abmahnung fortgesetzten Verstößen des Studios gegen § 6 oder § 8 oder bei Zahlungsverzug mit einem Betrag in Höhe von mindestens zwei Monatsentgelten.

(5) Nach Vertragsende stellt der Anbieter dem Studio auf Anforderung innerhalb von 30 Tagen einen Export der vom Studio eingebrachten bzw. für das Studio gespeicherten Daten in einem gängigen, maschinenlesbaren Format bereit. Nach Ablauf dieser Frist werden personenbezogene Daten nach Maßgabe des AVV gelöscht bzw. anonymisiert, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.

(6) Das Abschalten der Anbindung der Plattform in der Studioverwaltung (zum Beispiel über deren Marketplace) beendet den Vertrag nicht und gilt nicht als Kündigung. Der Anbieter weist das Studio nach einer solchen Abschaltung unverzüglich in Textform hierauf und auf die Kündigungsmöglichkeiten nach Abs. 1 hin. Für die Daten der Mitglieder und Interessenten gilt in diesem Fall der AVV.

§ 15 Gewährleistung

(1) Der Anbieter hält die Plattform während der Vertragslaufzeit in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand (Instandhaltung). Mängel beseitigt der Anbieter innerhalb angemessener Frist nach Kenntnis oder Mängelanzeige; das Studio zeigt Mängel unverzüglich und nachvollziehbar an und unterstützt bei der Eingrenzung.

(2) Eine verschuldensunabhängige Haftung des Anbieters für bereits bei Vertragsschluss vorhandene Mängel ist ausgeschlossen; die Haftung nach § 16 bleibt unberührt.

(3) Für unentgeltliche Leistungen leistet der Anbieter Gewähr nur bei arglistigem Verschweigen eines Mangels.

§ 16 Haftung

(1) Der Anbieter haftet unbeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, nach dem Produkthaftungsgesetz sowie im Umfang einer vom Anbieter übernommenen Garantie.

(2) Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet der Anbieter nur für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung das Studio regelmäßig vertrauen darf), und zwar begrenzt auf den vertragstypischen, bei Vertragsschluss vorhersehbaren Schaden.

(3) Die Haftung nach Abs. 2 ist der Höhe nach begrenzt auf die Summe der vom Studio in den letzten zwölf Monaten vor dem schadensauslösenden Ereignis an den Anbieter gezahlten Entgelte.

(4) Bei Verlust von Daten haftet der Anbieter im Rahmen der Absätze 2 und 3 nur für den Aufwand, der für die Wiederherstellung der Daten bei ordnungsgemäßer, dem vereinbarten Sicherungskonzept entsprechender Datensicherung erforderlich ist. Die primäre Datenhaltung der Mitgliederdaten verbleibt in der Studioverwaltung.

(5) Für unentgeltlich bereitgestellte Leistungen (insbesondere die Stufe „Einblick“ und Testphasen) haftet der Anbieter nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit sowie in den Fällen des Abs. 1.

(6) Im Übrigen ist die Haftung des Anbieters ausgeschlossen. Die vorstehenden Beschränkungen gelten

auch zugunsten der Organe, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen des Anbieters.

(7) Ansprüche des Studios aus diesem Vertrag verjähren – mit Ausnahme der Ansprüche nach Abs. 1 – in zwölf Monaten ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn.

§ 17 Freistellung

(1) Das Studio stellt den Anbieter von allen Ansprüchen Dritter (einschließlich Mitgliedern, Wettbewerbern, Aufsichtsbehörden und Kanal-/Drittanbietern) sowie den damit verbundenen angemessenen Rechtsverteidigungskosten frei, die darauf beruhen, dass das Studio die Plattform unter Verstoß gegen diese AGB oder geltendes Recht nutzt – insbesondere bei Kommunikation ohne erforderliche Einwilligung, unzutreffender Attestation (§ 8 Abs. 3) oder rechtswidrigen Inhalten.

(2) Die Freistellung setzt voraus, dass der Anbieter das Studio über geltend gemachte Ansprüche unverzüglich informiert, keine Anerkenntnisse ohne Zustimmung des Studios abgibt und dem Studio die Verteidigung ermöglicht, soweit zumutbar. Ein Mitverschulden des Anbieters bleibt zu berücksichtigen.

§ 18 Geheimhaltung, Referenznennung

(1) Die Parteien behandeln vertrauliche Informationen der jeweils anderen Partei, die ihnen im Zusammenhang mit dem Vertrag bekannt werden, vertraulich und verwenden sie nur zur Vertragsdurchführung. Gesetzliche Offenlegungspflichten und der Schutz von Geschäftsgeheimnissen nach dem GeschGehG bleiben unberührt. Die Pflicht gilt für die Dauer des Vertrags und drei Jahre danach.

(2) Der Anbieter darf das Studio mit Name und Logo als Referenz nennen, sofern das Studio nicht widerspricht; eine darüber hinausgehende Nutzung (z. B. Fallstudien, Zitate) bedarf der vorherigen Zustimmung in Textform.

§ 19 Änderungen der AGB und der Leistungen

(1) Der Anbieter darf diese AGB mit Wirkung für die Zukunft ändern, soweit die Änderung erforderlich ist, um Änderungen der Rechtslage oder Rechtsprechung, behördlichen Vorgaben, Sicherheitsanforderungen oder der Weiterentwicklung der Plattform (einschließlich neuer Funktionen und Änderungen bei Drittanbietern) Rechnung zu tragen, und die Änderung das vertragliche Gleichgewicht nicht zulasten des Studios wesentlich verschiebt.

(2) Änderungen werden dem Studio mindestens sechs Wochen vor Wirksamwerden in Textform (z. B. E-Mail, Hinweis in der Plattform) unter Hervorhebung der Änderungen angekündigt.

(3) Widerspricht das Studio nicht bis zum Wirksamwerden und nutzt es die Plattform weiter, gelten die geänderten AGB ab dem angekündigten Zeitpunkt. Auf diese Folge weist der Anbieter in der Ankündigung ausdrücklich hin. Änderungen wesentlicher Hauptleistungspflichten oder der Preise werden nicht über dieses Verfahren, sondern nur nach § 13 Abs. 3 bzw. mit Zustimmung des Studios wirksam.

(4) Widerspricht das Studio fristgerecht oder kündigt der Anbieter eine Änderung nach § 7 Abs. 4 oder § 13 Abs. 3 an, kann jede Partei den Vertrag mit Wirkung zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung kündigen (Sonderkündigungsrecht), das Studio zudem bereits zu jedem früheren zulässigen Termin nach § 14.

§ 20 Schlussbestimmungen

(1) Es gilt spanisches Recht (gemeinsames staatliches Zivilrecht Spaniens) unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und der Kollisionsnormen. Zwingende Vorschriften, die am Ort der Leistungserbringung des Studios unabhängig von der Rechtswahl gelten (z. B. Datenschutz- und Werberecht gegenüber den Mitgliedern), bleiben unberührt.

(2) Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag sind die für den Sitz des Anbieters zuständigen Gerichte (S.C. de Tenerife, Spanien); der Anbieter darf das Studio auch an dessen allgemeinem Gerichtsstand verklagen.

(3) Erklärungen nach diesem Vertrag bedürfen, soweit nicht gesetzlich eine strengere Form zwingend ist, mindestens der Textform (z. B. E-Mail). Das gilt auch für die Änderung dieser Klausel.

(4) Die Übertragung von Rechten und Pflichten aus dem Vertrag durch das Studio bedarf der Zustimmung des Anbieters in Textform. Der Anbieter darf den Vertrag im Zuge einer Unternehmensnachfolge oder Umstrukturierung auf einen Rechtsnachfolger übertragen; dem Studio steht in diesem Fall ein Sonderkündigungsrecht zu.

(5) Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung gelten die gesetzlichen Vorschriften.