

MYFAQ SAAS-ABONNEMENTVERTRAG

Anbieter: Faciliter AI, SASU mit einem Kapital von 1.000 EUR, eingetragen im Handelsregister Salon-de-Provence unter 938 793 775, USt-IdNr. FR14938793775

Sitz: 100 chemin de Mireille, 13300 Salon-de-Provence, Frankreich

Kontakt: contact@faciliter.ai - +33 4 65 01 14 66

Version: 2.1 - **Gültig ab:** 15. Juli 2026

1. GELTUNGSBEREICH, VERTRAGSSCHLUSS UND RANGFOLGE

Diese Allgemeinen Service- und Nutzungsbedingungen ("Bedingungen") regeln die geschäftliche Nutzung der MyFAQ-SaaS-Plattform ("Service") und alle Abonnements, die ein Geschäftskunde ("Kunde") bei Faciliter AI ("Anbieter") bestellt. Der Service richtet sich nicht an Verbraucher.

Der Vertrag kommt zustande, wenn der Kunde die Bedingungen bei der Registrierung annimmt, eine darauf verweisende Bestellung abgibt oder den Service erstmals nutzt. Wer für den Kunden handelt, bestätigt seine Vertretungsmacht. Bestellung oder Abonnementseite nennen Tarif, Abrechnungszeitraum, Preis, enthaltene Credits und Testphase. Bei ausdrücklichem Widerspruch geht ein unterzeichnetes Bestellformular vor; danach gelten diese Bedingungen, Anhang 1, die Richtlinie zur zulässigen Nutzung und die Datenschutzrichtlinie.

2. BEGRIFFE

- **Autorisierter Nutzer:** Mitarbeiter, Auftragnehmer oder andere vom Kunden zugelassene Person.
- **Kundeninhalt:** Dokumente, Fragen, Antworten, Anweisungen, personenbezogene Daten und sonstige vom oder für den Kunden eingestellte Inhalte.
- **KI-Ausgabe:** durch künstliche Intelligenz erzeugter Inhalt.
- **Credits:** Nutzungseinheiten für bestimmte Vorgänge.
- **Abonnementlaufzeit:** bei Bestellung angegebener monatlicher, jährlicher oder sonstiger Zeitraum.

3. ZUGANG UND ZULÄSSIGE NUTZUNG

3.1 Nutzungsrecht. Vorbehaltlich Zahlung und Vertragstreue erhält der Kunde ein beschränktes, nicht ausschließliches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Recht zur internen geschäftlichen Nutzung während der Laufzeit.

3.2 Konten. Der Kunde ist für autorisierte Nutzer, richtige Kontodaten, vertrauliche Zugangsdaten und die unverzügliche Meldung verdächtiger Zugriffe verantwortlich. Konten dürfen nicht außerhalb seiner Organisation geteilt werden.

3.3 Beschränkungen. Der Kunde hält die Richtlinie zur zulässigen Nutzung und geltendes Recht ein. Unzulässig sind rechtswidriger Zugriff, Störung, Kopie, Weiterverkauf, Reverse Engineering oder Umgehung technischer Grenzen, soweit zwingendes Recht nichts anderes bestimmt.

4. BESTELLUNG, PREIS, ZAHLUNG UND CREDITS

4.1 Preise und Steuern. Es gelten Preis, Währung und Abrechnungszeitraum bei Bestellung. Preise verstehen sich zuzüglich Umsatzsteuer und sonstiger Steuern, sofern nicht anders angegeben. Der Kunde trägt anwendbare Steuern außer Ertragsteuern des Anbieters.

4.2 Abrechnung. Abonnementgebühren werden im Voraus über das angegebene Zahlungsmittel berechnet. Der Kunde ermächtigt wiederkehrende Belastungen bei Verlängerung. Rechnungen sind zum genannten Datum, andernfalls binnen 30 Tagen fällig. Skonto wird nicht gewährt.

4.3 Verzug. Überfällige B2B-Beträge werden ohne Mahnung ab dem Folgetag mit dem am 1. Januar bzw. 1. Juli geltenden EZB-Refinanzierungssatz zuzüglich 10 Prozentpunkten, mindestens jedoch gesetzlich, verzinst. Je Rechnung fallen 40 EUR Beitreibungspauschale sowie gesetzlich zulässige nachgewiesene Mehrkosten an.

4.4 Credits. Enthaltene Credits werden am Zyklusende zurückgesetzt und nicht übertragen. Separat gekaufte Pakete verfallen nach 12 Monaten, soweit nicht anders bestellt. Credits haben keinen Barwert und sind nicht übertragbar. Verbrauchssätze stehen im Service. Zukünftige Sätze können mit 30 Tagen Vorankündigung geändert werden; eine

wesentlich nachteilige Änderung gilt erst ab Verlängerung, außer bei zwingenden Rechts-, Sicherheits- oder unvermeidbaren Drittanbietergründen.

4.5 Erstattungen. Soweit zwingendes Recht nichts anderes verlangt, werden Gebühren sowie genutzte oder verfallene Credits nicht erstattet. Ansprüche wegen nachgewiesener wesentlicher Pflichtverletzung bleiben unberührt.

5. LAUFZEIT, VERLÄNGERUNG, KÜNDIGUNG UND WECHSEL

5.1 Verlängerung. Das Abonnement verlängert sich jeweils um den gewählten Abrechnungszeitraum, sofern es nicht vor der Verlängerung in den Kontoeinstellungen oder im Abrechnungsportal gekündigt wird.

5.2 Kündigung. Der Kunde kann jederzeit ohne Kündigungsfrist, abgesehen von der technischen Bestätigung, kündigen. Bereits fällige Beträge bleiben bestehen. Der Zugang kann mit Bestätigung enden, wie im Ablauf klar angegeben. Benötigte Daten sind vorher zu exportieren.

5.3 Abruf und Löschung. Innerhalb von 30 Tagen nach Kündigung und vor geplanter Löschung kann der Kunde unter contact@faciliter.ai angemessene Hilfe beim Abruf exportierbarer Kundeninhalte in einem verfügbaren, strukturierten, gängigen Format verlangen. Danach werden Kundeninhalte aus aktiven Systemen gelöscht, vorbehaltlich Aufbewahrungspflichten und Backup-Rotation. Eine Wiederherstellung ist nicht garantiert.

5.4 Wechsel. Soweit Kapitel VI der Verordnung (EU) 2023/2854 (Data Act) gilt, unterstützt der Anbieter Wechsel und Portabilität nach deren Vorgaben. Die Ankündigungsfrist beträgt höchstens zwei Monate und der zwingende Übergangszeitraum höchstens 30 Kalendertage, sofern keine Verlängerung zulässig ist. Der Kunde wirkt mit, schützt exportierte Daten und zahlt zwingend zulässige, vorher offengelegte Entgelte.

6. BETRIEB, ÄNDERUNGEN UND SUPPORT

Der Anbieter betreibt und sichert den Service mit angemessener fachlicher Sorgfalt. Unterbrechungen können wegen Wartung, Sicherheit, Kapazität, Drittausfall oder höherer Gewalt auftreten. Ohne gesondertes SLA werden keine bestimmte Verfügbarkeit oder Reaktionszeit zugesagt. Bei wesentlicher Verringerung bezahlter Kernfunktionen erfolgt angemessene Vorankündigung; ist sie nachteilig und nicht rechtlich oder sicherheitsbedingt, kann der Kunde vorher kündigen.

7. KÜNSTLICHE INTELLIGENZ

KI-Ausgaben sind probabilistisch und können unvollständig, falsch oder ungeeignet sein. Sie sind Entwurfshilfe, keine fachliche Beratung oder maßgebliche Quelle. Der Kunde verantwortet menschliche Prüfung, Quellenkontrolle und Entscheidungen, insbesondere vor Angeboten, Verträgen oder externer Kommunikation, sowie gesetzlich oder vertraglich erforderliche KI-Hinweise. Dies schließt unabdingbare Haftung oder Haftung wegen Pflichtverletzung des Anbieters nicht aus.

8. INHALTE, GEISTIGES EIGENTUM UND VERTRAULICHKEIT

8.1 Kundeninhalt. Der Kunde behält seine Rechte und räumt nur die zum Hosten, Kopieren, Übertragen und Verarbeiten für Bereitstellung, Sicherheit und Support nötigen Rechte ein. Er sichert die erforderlichen Rechte und Rechtsgrundlagen zu.

8.2 Modellverbesserung mit anonymisierten Daten. Der Anbieter verwendet weder Kundeninhalte noch darin enthaltene personenbezogene Daten oder vertrauliche Informationen zum Trainieren oder Feinabstimmen eines Modells. Nach einem dokumentierten De-Identifizierungsprozess darf der Anbieter ausschließlich irreversibel anonymisierte aggregierte Daten erstellen und verwenden, sodass weder der Kunde, eine Person noch der ursprüngliche Kundeninhalt mit vernünftigerweise einzusetzenden Mitteln identifiziert, reidentifiziert oder rekonstruiert werden kann. Der Anbieter darf diese anonymisierten aggregierten Daten nutzen, um plattformweite Anwendungsfälle zu analysieren und Modelle, die zur Verbesserung des Dienstes eingesetzt werden, zu entwickeln, zu trainieren, feinabzustimmen und zu bewerten. Pseudonymisierte, tokenisierte oder lediglich de-identifizierte Daten bleiben Kundeninhalt und/oder personenbezogene Daten und dürfen nicht nach diesem Abschnitt verwendet werden. Der Anbieter versucht keine Reidentifizierung, erhält angemessene technische und organisatorische Maßnahmen aufrecht und überprüft den Anonymisierungsprozess regelmäßig unter Berücksichtigung verfügbarer Technologien.

8.3 Anbieterrechte. Anbieter und Lizenzgeber behalten alle Rechte an Service, Software, Dokumentation, Modellen und Verbesserungen.

8.4 Vertraulichkeit. Jede Partei schützt nicht öffentliche geschäftliche, technische und kommerzielle Informationen mindestens angemessen, nutzt sie nur zur Vertragsdurchführung und gibt sie nur an verpflichtete Personen mit Bedarf weiter. Ausgenommen sind ohne Verstoß öffentliche, rechtmäßig bekannte, unabhängig entwickelte oder rechtmäßig von Dritten erhaltene Informationen. Gesetzlich verlangte Offenlegung ist nach vorheriger Mitteilung zulässig, soweit rechtlich möglich.

9. DATENSCHUTZ UND SICHERHEIT

Jede Partei beachtet Datenschutzrecht. Für Konto-, Abrechnungs-, Sicherheits- und direkte Beziehungsdaten ist der Anbieter eigenständiger Verantwortlicher gemäß Datenschutzrichtlinie. Für personenbezogene Daten in Kundeninhalten ist der Kunde Verantwortlicher, der Anbieter Auftragsverarbeiter und Anhang 1 gilt. Daten werden in der gewählten oder zugewiesenen Region gehostet; beschränkte internationale Übermittlungen erfolgen über anerkannte Mechanismen. Der Anbieter hält risikogerechte technische und organisatorische Maßnahmen vor.

10. SPERRUNG UND KÜNDIGUNG AUS WICHTIGEM GRUND

Der Anbieter darf betroffenen Zugang angemessen sperren bei Sicherheitsrisiko, rechtswidriger Nutzung, Nichtzahlung, Richtlinienverstoß oder Bedrohung. Soweit möglich erfolgen Hinweis und Abhilfefrist. Jede Partei kann bei wesentlicher, nicht binnen 30 Tagen nach Mitteilung behobener Verletzung kündigen, sofort bei Unheilbarkeit, Insolvenz oder Rechtswidrigkeit der Fortsetzung. Ihrem Wesen nach fortgeltende Regeln bestehen fort.

11. GEWÄHRLEISTUNG UND HAFTUNG

11.1 Zusagen. Jede Partei ist zum Vertragsschluss befugt. Der Anbieter erbringt den Service mit angemessener fachlicher Sorgfalt. Soweit zulässig, sind nicht ausdrücklich vereinbarte stillschweigende Gewährleistungen ausgeschlossen.

11.2 Ausgeschlossene Schäden. Keine Partei haftet für indirekte oder Folgeschäden oder Verlust von Gewinn, Umsatz, erwarteten Einsparungen, Ansehen oder Geschäftschancen, soweit diese nicht unmittelbare und vorhersehbare Vertragsfolge sind.

11.3 Höchstbetrag. Vorbehaltlich 11.4 ist die Gesamthaftung jeder Partei auf die in den 12 Monaten vor dem Ereignis gezahlten oder geschuldeten Servicegebühren begrenzt. Bei kostenlosem Service beträgt der Höchstbetrag des Anbieters 1.000 EUR.

11.4 Ausnahmen. Unbegrenzt bleiben Zahlungspflichten, Betrug oder Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit, Tod oder Körperverletzung, Vertraulichkeitsbruch, Verletzung geistiger Eigentumsrechte der anderen Partei und gesetzlich nicht beschränkbare Haftung. Keine Grenze entleert eine wesentliche Vertragspflicht ihres Inhalts.

12. ALLGEMEINES

Die Parteien sind unabhängig. Abtretung bedarf nicht unbillig verweigerbarer Zustimmung, außer mit dem betreffenden Geschäft oder Vermögen nach schriftlicher Mitteilung. Der Anbieter darf Subunternehmer einsetzen und bleibt verantwortlich. Ereignisse außerhalb zumutbarer Kontrolle entschuldigen Verzögerung, nicht bereits fällige Zahlung. Unwirksame Bestimmungen werden nur soweit nötig angepasst; der Rest bleibt bestehen. Nichtdurchsetzung ist kein Verzicht.

Der Anbieter darf aus Rechts-, Sicherheits- oder Betriebsgründen ändern. Wesentliche Änderungen werden 30 Tage vorher auf dauerhaftem Datenträger mitgeteilt. Bereits bezahlte Festlaufzeiten werden nicht rückwirkend geändert; nachteilige Änderungen können vor Verlängerung durch Kündigung abgelehnt werden. Mitteilungen an die registrierte E-Mail gelten bei Versand als zugewiesen, sofern keine Fehlermeldung erfolgt.

13. RECHT UND STREITIGKEITEN

Es gilt französisches Recht. Bevollmächtigte Vertreter versuchen zunächst 30 Tage lang eine gütliche Lösung. **SIND BEIDE PARTEIEN KAUFLEUTE, IST FÜR ALLE SACHLICH ZUSTÄNDIGEN STREITIGKEITEN AUSSCHLIESSLICH DAS HANDELSGERICHT SALON-DE-PROVENCE ZUSTÄNDIG, AUCH IM EINSTWEILIGEN RECHTSSCHUTZ, BEI GEWÄHRLEISTUNGSANSPRÜCHEN ODER MEHREREN BEKLAGTEN.** Zwingende Gerichtsstände bleiben unberührt.

ANHANG 1 - AUFTRAGSVERARBEITUNGSBEDINGUNGEN

A.1 Weisungen und Einzelheiten. Der Anbieter verarbeitet personenbezogene Daten in Kundeninhalten nur nach dokumentierter Weisung, einschließlich dieser Bedingungen und der Servicekonfiguration, außer bei gesetzlicher Pflicht. Gegenstand ist die Servicebereitstellung; Dauer sind Vertrag und Löschfrist; Art und Zweck umfassen Hosting, Indexierung, Abruf, KI-gestützte Erzeugung, Support, Sicherheit und Löschung. Daten können Identitäts-, Kontakt-, Beschäftigungs-, Dokument- und Nutzungsdaten über Personal, Interessenten, Lieferanten, Kunden und andere vom Kunden erfasste Personen umfassen. Der Kunde verantwortet rechtmäßige Weisungen, Hinweise und Rechtsgrundlagen.

A.2 Personal und Sicherheit. Berechtigte Personen sind vertraulichkeitsgebunden. Der Anbieter setzt angemessene Maßnahmen nach Art. 32 DSGVO ein, einschließlich Zugriffskontrolle, Mandantentrennung, Verschlüsselung bei Übertragung und soweit unterstützt im Ruhezustand, Protokollierung, Sicherung und Wiederherstellung, Schwachstellen- und Vorfallmanagement.

A.3 Unterauftragsverarbeiter. Der Kunde erteilt allgemeine schriftliche Genehmigung für erforderliche Unterauftragsverarbeiter. Der Anbieter hält Informationen über wesentliche Anbieter bereit und kündigt Ergänzungen oder Ersetzungen angemessen an, sodass aus Datenschutzgründen widersprochen werden kann. Gleichwertige Pflichten werden auferlegt; die gesetzliche Verantwortung bleibt.

A.4 Unterstützung und Vorfälle. Unter Berücksichtigung der Verarbeitung und verfügbaren Informationen unterstützt der Anbieter angemessen bei Betroffenenrechten, Sicherheit, Verletzungsmeldungen, Folgenabschätzungen und Konsultationen. Er meldet Verletzungen betreffend Kundeneinhalte unverzüglich und stellt verfügbare erforderliche Informationen bereit.

A.5 Rückgabe, Löschung und Prüfungen. Nach Ende gibt der Anbieter Daten und Kopien nach Wahl des Kunden, soweit technisch möglich, zurück oder löscht sie, sofern keine Aufbewahrungspflicht besteht. Auf angemessene schriftliche Anfrage stellt er Nachweise zu Art. 28 DSGVO bereit und ermöglicht verhältnismäßige Prüfungen, vorzugsweise durch unabhängige Berichte. Vor-Ort-Prüfungen erfordern angemessene Frist, Vertraulichkeit, Störungsfreiheit, keinen Zugriff auf Fremddaten und Kostenerstattung, außer bei festgestelltem wesentlichem Verstoß.

A.6 Übermittlungen und rechtswidrige Weisung. Beschränkte Übermittlungen erfolgen nur mit gültigem Mechanismus, etwa Angemessenheitsbeschluss oder anwendbaren Standardvertragsklauseln. Der Anbieter informiert bei mutmaßlich rechtswidriger Weisung unverzüglich und darf sie bis zur Klärung aussetzen.