LOUSMONT
TECH SERVICES

Allgemeine Geschäftsbedingungen *(AGB)*

Lousmont Voice · KI-Telefonassistent „Susanne" · B2B

Vorschau — noch nicht angenommen.

Version 1.8 · Stand: 2026-09-18.
Geltung: für den KI-Telefonassistenten „Susanne" (Agent) der Produktfamilie Lousmont Voice; für weitere Produkte der Familie (z. B. die Lousmont-Voice-Stimme) werden gesonderte Bedingungen vorbereitet. Gilt **ausschließlich gegenüber Unternehmern** (§ 14 BGB), Behörden und juristischen Personen des öffentlichen Rechts — **nicht** gegenüber Verbrauchern. Kein Verbrauchergeschäft, daher keine Widerrufsbelehrung/Button-Lösung.

1. Geltungsbereich, Anbieter

Anbieter: **Lousmont Tech Services GmbH**, Oppenhoffallee 143, 52066 Aachen (Amtsgericht Aachen, HRB 30029) („Lousmont"). Diese AGB gelten für die Nutzung des SaaS-Dienstes „Susanne" (KI-Telefonassistent der Produktfamilie „Lousmont Voice") durch **Unternehmer** („Kunde"). Entgegenstehende oder abweichende Bedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, sofern Lousmont ihnen nicht ausdrücklich zustimmt.

Lousmont ist seit dem 2. Juli 2026 im Handelsregister eingetragen (Amtsgericht Aachen, HRB 30029); der Zusatz „i. G." ist entfallen. Rechte und Pflichten aus vor der Eintragung geschlossenen Verträgen sind mit der Eintragung auf die eingetragene Gesellschaft übergegangen.

2. Leistungsgegenstand

Lousmont stellt den KI-gestützten Telefonassistenten „Susanne" (Produktfamilie „Lousmont Voice") als mandantenfähigen Software-as-a-Service bereit (Web-Widget/Link sowie Telefonie: Lousmont stellt dem Kunden eine Rufnummer aus dem Lousmont-Nummernpool bereit, auf die der Kunde Anrufe seines Anschlusses weiterleitet; Susanne nimmt diese Anrufe entgegen, führt das Gespräch und dokumentiert es im Kundenbereich). Der Funktionsumfang richtet sich nach dem gewählten Tarif und der jeweils aktuellen Leistungsbeschreibung. Lousmont entwickelt den Dienst fortlaufend

weiter und kann Funktionen anpassen, **soweit dies dem Kunden zumutbar ist und der vertragliche Kernnutzen nicht beeinträchtigt wird**.

3. Registrierung, Konto, Onboarding

Die Nutzung setzt ein Konto voraus. Der Kunde hält seine Zugangsdaten geheim und sorgt für einen sicheren Umgang. Im Onboarding schließt der Kunde den **Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV)** ab (Bestätigung + Download) und bestätigt die hier geregelten Pflichten.

4. Tarife, Preise, Abrechnung

Funktionsumfang und Entgelt richten sich nach dem vom Kunden gewählten Tarif gemäß der **bei Vertragsschluss gültigen Preisliste** bzw. dem **individuellen Angebot**. Die Tarife umfassen ein monatliches Inklusivkontingent an Gesprächen; darüber hinausgehende Gespräche werden je Gespräch zum jeweils gültigen Overage-Preis berechnet. Etwaige Sonderkonditionen (z. B. Founding-Member) ergeben sich aus dem individuellen Angebot.

Alle Preise verstehen sich **zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer**. Die Abrechnung erfolgt **quartalsweise per Rechnung**: die monatliche Grundgebühr (drei Monate je Quartal) im Voraus, zusätzliche Gespräche (Overage) quartalsweise nachgelagert. Zahlungsziel **14 Tage** ab Rechnungsdatum. Endet der Vertrag innerhalb eines bereits abgerechneten Quartals, wird die im Voraus gezahlte Grundgebühr für nicht genutzte volle Monate anteilig erstattet. Befindet sich der Kunde mit der Zahlung eines nicht unerheblichen Betrages in Verzug, ist Lousmont berechtigt, den Zugang zum Dienst nach vorheriger Ankündigung (Textform genügt) bis zur vollständigen Zahlung zu sperren (Zurückbehaltungsrecht).

5. Pflichten des Kunden / zulässige Nutzung

Der Kunde ist für die Inhalte und Einsatzzwecke seines Assistenten **datenschutzrechtlich Verantwortlicher** und stellt insbesondere sicher:

- eine **Rechtsgrundlage** für die Verarbeitung der Anrufer-/Nutzerdaten sowie deren **Information** nach Art. 13/14 DSGVO;
- bei aktivierter **Gesprächsaufzeichnung** die Zulässigkeit und die Hinweis-/Einwilligungslage (der Dienst weist Anrufer:innen zu Gesprächsbeginn auf die Aufzeichnung hin);
- dass der Dienst **nicht** für **Berufsgeheimnisträger nach § 203 StGB** (approbierte Heilberufe, staatlich geregelte Gesundheitsfachberufe, Rechts-/Steuerberatung u. ä.) eingesetzt wird, solange Lousmont das jeweilige Vertical nicht ausdrücklich freigibt; nicht approbierte Heilberufe (z. B. Heilpraktiker:innen, auch für Psychotherapie) dürfen

den Dienst nutzen und tragen die Verantwortung für die Rechtsgrundlage der Verarbeitung von Gesundheitsdaten ihrer Anrufer:innen (Art. 9 DSGVO);
- keine rechtswidrigen, belästigenden oder irreführenden Einsatzzwecke (insbesondere keine unzulässige Telefonwerbung); Beachtung der KI-Transparenz gegenüber den Nutzer:innen.

Bei Verstößen kann Lousmont betroffene Funktionen/Inhalte sperren.

Freistellung: Der Kunde stellt Lousmont von sämtlichen Ansprüchen Dritter — einschließlich angemessener Kosten der Rechtsverteidigung — frei, die auf einer vertrags- oder rechtswidrigen Nutzung des Dienstes durch den Kunden beruhen (z. B. unzulässige Werbeanrufe nach § 7 UWG, fehlende Rechtsgrundlage/Einwilligung, rechtswidrige Inhalte).

6. Verfügbarkeit / Support

Lousmont gewährleistet eine Verfügbarkeit des Dienstes von **98 % während der üblichen Geschäftszeiten** (Montag bis Freitag, 08:00–20:00 Uhr, Zeitzone Europe/Berlin; gesetzliche Feiertage am Sitz des Anbieters ausgenommen) sowie **90 % außerhalb dieser Zeiten**, jeweils im **Kalendermonat**. Nicht in die Berechnung einbezogen werden geplante, angekündigte Wartungsfenster, Zeiten höherer Gewalt (Ziffer 12) sowie Störungen, die der Kunde oder von ihm eingesetzte Dritte zu vertreten haben. Soweit keine gesonderte SLA mit Service-Gutschriften vereinbart ist, bestehen bei Unterschreitung die gesetzlichen Mängelrechte; eine Vertragsstrafe wird nicht geschuldet. Support per E-Mail an info@lousmont.de.

7. Datenschutz / Auftragsverarbeitung

Die Verarbeitung personenbezogener Daten im Kundenauftrag regelt der **AVV** (Art. 28 DSGVO), der Vorrang vor diesen AGB in Datenschutzfragen hat. Es gilt zudem die Produkt-Datenschutzerklärung.

8. Nutzungsrechte / Daten

Die im Rahmen der Nutzung entstehenden **Inhaltsdaten** (insbesondere Audio, Transkripte, Gesprächsinhalte) stehen im Verhältnis der Parteien dem **Kunden** zu. Lousmont verarbeitet sie ausschließlich zur Vertragserfüllung und nach Maßgabe des AVV (Verarbeitung nur auf Weisung). **Lousmont trainiert keine eigenen KI-Modelle mit den Gesprächsinhalten (Audio/Transkripte) des Kunden.** Lousmont behält sich jedoch vor, **anonymisierte technische Telemetrie- und Nutzungsdaten** (z. B. Gesprächsdauer, Abbruchraten, Latenzen, Mengengerüst) zur Gewährleistung der IT-Sicherheit, zur Abrechnung sowie zur allgemeinen Produktverbesserung auszuwerten. Für die

Vertragslaufzeit räumt Lousmont dem Kunden das einfache, nicht übertragbare Recht ein, den Dienst und das bereitgestellte Web-Widget bestimmungsgemäß zu nutzen und in eigene Web-Angebote einzubinden. Marken, Software und sonstige Schutzrechte am Dienst verbleiben bei Lousmont.

9. Funktionsweise der KI / keine Erfolgsgarantie

Der Assistent erzeugt Antworten automatisiert; Lousmont schuldet die Bereitstellung des Dienstes, **nicht** einen bestimmten inhaltlichen Gesprächserfolg. Der Kunde prüft geschäftskritische Vorgänge eigenverantwortlich.

10. Haftung

Lousmont haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit sowie bei Verletzung von Leben, Körper, Gesundheit. Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet Lousmont nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) und beschränkt auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden. Die Haftung für einfache Fahrlässigkeit ist zudem der Höhe nach begrenzt auf das vom Kunden in den zwölf Monaten vor dem schadensauslösenden Ereignis gezahlte Entgelt (zwölf Monatsentgelte / ein Jahresentgelt). Die Haftung nach Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

Datenverlust: Für den Verlust von Daten haftet Lousmont nur in Höhe des Aufwands, der bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Datensicherung durch den Kunden für die Wiederherstellung der Daten erforderlich gewesen wäre.

11. Geheimhaltung

Die Parteien behandeln vertrauliche Informationen der jeweils anderen Partei — einschließlich Sprach- und Geschäftsdaten — vertraulich, nutzen sie nur zur Vertragsdurchführung und geben sie nicht unbefugt an Dritte weiter. Diese Pflicht gilt über das Vertragsende hinaus fort. Ausgenommen sind Informationen, die allgemein bekannt sind oder aufgrund Gesetzes bzw. behördlicher/gerichtlicher Anordnung offenzulegen sind.

12. Höhere Gewalt

Wird eine Partei durch höhere Gewalt an der Leistung gehindert, ruhen die betroffenen Pflichten für die Dauer und im Umfang der Behinderung; eine Haftung hierfür besteht nicht. Als höhere Gewalt gelten insbesondere Ausfälle vorgelagerter Dienste (z. B. KI-/LLM-Anbieter, Cloud-/Hosting-Anbieter, Telekommunikations- und Internet-Infrastruktur), Energieausfälle, Streiks, behördliche Maßnahmen und vergleichbare, nicht beherrschbare

Ereignisse. Dauert die Behinderung länger als 30 Tage an, kann jede Partei den betroffenen Vertrag aus wichtigem Grund kündigen.

13. Laufzeit, Kündigung

Der Vertrag läuft auf unbestimmte Zeit und kann von beiden Seiten ordentlich mit einer Frist von 30 Tagen gekündigt werden (monatliche Kündbarkeit). Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Kündigungen bedürfen der Textform. Nach Vertragsende werden die Daten gemäß AVV gelöscht oder zurückgegeben.

14. Änderungen der AGB

Lousmont kann diese AGB mit Wirkung für die Zukunft ändern, **soweit dies zur Anpassung an veränderte rechtliche oder technische Rahmenbedingungen, zur Behebung nachträglich entstandener Äquivalenzstörungen oder zur Schließung von Regelungslücken erforderlich ist**; Änderungen werden mit angemessener Frist (6 Wochen) angekündigt. Widerspricht der Kunde nicht fristgerecht, gelten sie als angenommen; auf die Bedeutung des Schweigens wird in der Ankündigung hingewiesen.

15. Schlussbestimmungen

Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist — soweit zulässig — Aachen.
