

Allgemeine Geschäftsbedingungen für eMailButler24

B2B SaaS Bedingungen für die Nutzung des KI gestützten E Mail Assistenten

Dokumentstatus	Allgemeingültiger B2B-Vertragsentwurf - offene Angaben türkis markiert
Version	1.0
Stand	18. September 2026

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln die Bereitstellung von eMailButler24 an Unternehmen. Sie gelten ausschließlich für Kunden, die bei Vertragsschluss in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit handeln.

[VOR VERÖFFENTLICHUNG ERGÄNZEN] Die türkis markierten Angaben, insbesondere Anbieter, Gerichtsstand und Vertragskontakt, müssen vor Veröffentlichung vervollständigt werden. Tarif, Preis und Leistungsumfang werden kundenspezifisch im Bestellprozess oder in der Bestellbestätigung festgelegt und müssen daher nicht in dieser allgemeingültigen Fassung stehen.

1 Anbieter und Geltungsbereich

Anbieter von eMailButler24 ist **[ANBIETERFIRMA UND RECHTSFORM]**, **[VOLLSTÄNDIGE ANSCHRIFT]**, vertreten durch **[VERTRETUNGSBERECHTIGTE PERSON]**, eingetragen im **[REGISTERGERICHT UND REGISTERNUMMER]**, E-Mail **[VERTRAGSEMAIL]**, Umsatzsteuer-ID **[UMSATZSTEUER-ID]**.

Diese Bedingungen gelten für sämtliche Verträge über die Nutzung von eMailButler24. Entgegenstehende oder abweichende Bedingungen des Kunden gelten nur, wenn der Anbieter ihrer Geltung ausdrücklich in Textform zugestimmt hat.

Das Angebot richtet sich nicht an Verbraucher. Der Kunde bestätigt bei Vertragsschluss, als Unternehmer, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen zu handeln.

2 Vertragsschluss und Vertragsunterlagen

Die Darstellung von Tarifen und Funktionen auf der Website ist eine Aufforderung zur Abgabe eines Angebots. Der Kunde gibt sein verbindliches Angebot durch Abschluss des Online-Bestellvorgangs oder durch Annahme eines individuellen Angebots ab. Der Vertrag kommt mit der elektronischen Auftragsbestätigung oder der Freischaltung des Kundenkontos zustande.

Zum Vertrag gehören in folgender Rangfolge das individuelle Angebot oder die Bestellbestätigung, die Leistungsbeschreibung des gewählten Tarifs, die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung einschließlich Anlagen und diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Für datenschutzrechtliche Fragen geht die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung vor.

Der Kunde kann diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung vor Abgabe seiner Vertragserklärung über eindeutig bezeichnete Links aufrufen,

als PDF herunterladen und speichern. Im Bestellprozess bestätigt er beide Dokumente über getrennte, nicht vorangekreuzte Pflicht-Checkboxes. Der Anbieter protokolliert Unternehmen, handelnde Person, geschäftliche E-Mail-Adresse, Datum und Uhrzeit sowie die jeweils akzeptierten Dokumentversionen. Der Kunde erhält die akzeptierten Fassungen oder dauerhaft verfügbare Downloadlinks mit der Auftragsbestätigung.

Der Vertrag wird mit dem im Bestellprozess bezeichneten Unternehmen geschlossen. Die handelnde Person bestätigt, zum Vertragsabschluss für dieses Unternehmen berechtigt zu sein. Eine handschriftliche Unterschrift ist nicht erforderlich.

3 Kostenlose Testphase und kostenpflichtige Fortführung

Sofern im Bestellprozess angeboten, beginnt der Vertrag mit einer kostenlosen Testphase von 30 aufeinanderfolgenden Kalendertagen. Die Testphase kann nur gestartet werden, wenn der Kunde zuvor den anschließend geltenden Tarif, den monatlichen Nettopreis, den Beginn der Zahlungspflicht und die automatische Fortführung ausdrücklich bestätigt hat.

Kündigt der Kunde nicht vor Ablauf der Testphase, wird der Vertrag am 31. Kalendertag automatisch als kostenpflichtiges, monatlich kündbares Abonnement des ausgewählten Tarifs fortgeführt. Der Anbieter informiert den Kunden rechtzeitig vor Ablauf der Testphase per E-Mail über den Beginn der Zahlungspflicht.

Der Kunde kann während der Testphase jederzeit in Textform oder über die im Kundenkonto angebotene Kündigungsfunktion kündigen. In diesem Fall endet der Vertrag mit Ablauf der Testphase, ohne dass eine Vergütung anfällt.

Wurde im Bestellprozess kein konkreter kostenpflichtiger Tarif mit Preis ausgewählt und bestätigt, endet die Testphase automatisch. Eine kostenpflichtige Fortführung findet dann nicht statt.

4 Leistungsgegenstand

eMailButler24 unterstützt den Kunden bei der Bearbeitung geschäftlicher E-Mails. Der konkrete Funktionsumfang ergibt sich aus dem ausgewählten Tarif und der jeweils vereinbarten Leistungsbeschreibung. Zum typischen Leistungsumfang gehören die Anbindung ausgewählter E-Mail-Postfächer, die Analyse freigegebener E-Mails und Wissensquellen sowie die Erstellung von Antwortentwürfen.

Antworten werden grundsätzlich als Entwürfe bereitgestellt. Ein automatischer Versand oder eine selbstständige Bearbeitung von Vorgängen erfolgt nur, wenn eine solche Funktion ausdrücklich vereinbart und vom Kunden aktiviert wurde.

Tarifabhängige Nutzungsgrenzen, insbesondere für Postfächer, Benutzer, KI-Antworten, Speicher oder zusätzliche Verarbeitungspakete, ergeben sich aus der Bestellung. Nicht verbrauchte Kontingente verfallen am Ende des jeweiligen Abrechnungszeitraums, soweit im Angebot nichts anderes geregelt ist.

Der Anbieter darf zur Leistungserbringung geeignete technische Komponenten, Modelle und Unterauftragnehmer einsetzen, sofern der vereinbarte Funktionsumfang, die Datenschutzerfordernungen und das vereinbarte Schutzniveau gewahrt bleiben.

5 Besonderheiten künstlicher Intelligenz

KI-generierte Inhalte können sachlich falsch, unvollständig, missverständlich oder für den konkreten Vorgang ungeeignet sein. Der Anbieter schuldet die technische Bereitstellung der vereinbarten Funktionen, nicht die inhaltliche Richtigkeit jedes Entwurfs.

Der Kunde muss jeden Entwurf vor Verwendung prüfen. Dies gilt insbesondere für Preise, Fristen, Zusagen, rechtliche oder steuerliche Aussagen, personenbezogene Bewertungen und sonstige Inhalte, die Rechte oder Pflichten auslösen können.

Der Kunde darf eMailButler24 nicht als alleinige Grundlage für Entscheidungen verwenden, die gegenüber natürlichen Personen rechtliche Wirkung entfalten oder sie ähnlich erheblich beeinträchtigen. Gesetzliche Vorgaben für automatisierte Entscheidungen bleiben unberührt.

Kundendaten werden nicht zum Training allgemein verfügbarer KI-Modelle verwendet, sofern der Kunde einer solchen Nutzung nicht in einer gesonderten Vereinbarung ausdrücklich zugestimmt hat. Eine Zustimmung in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen findet nicht statt.

6 Kundenkonto und Zugangssicherheit

Der Kunde stellt vollständige und zutreffende Unternehmens- und Kontaktdaten bereit. Er benennt mindestens eine administrative Kontaktperson und aktualisiert Änderungen unverzüglich.

Zugangsdaten sind personenbezogen zu vergeben und geheim zu halten. Der Kunde muss angemessene Sicherheitsmaßnahmen einsetzen und eine angebotene Mehrfaktor-Authentifizierung für administrative Konten aktivieren.

Der Kunde informiert den Anbieter unverzüglich, wenn Anhaltspunkte für einen unbefugten Zugriff, kompromittierte Zugangsdaten oder eine sonstige Sicherheitsstörung bestehen. Der Anbieter darf betroffene Zugänge vorübergehend sperren, soweit dies zum Schutz der Systeme oder Daten erforderlich ist.

7 Pflichten des Kunden

Der Kunde ist für die Rechtmäßigkeit der von ihm verarbeiteten Inhalte, die Auswahl der angebundenen Postfächer und Ordner sowie die erforderlichen Informationen an Beschäftigte, Kunden und sonstige betroffene Personen verantwortlich.

Der Kunde stellt sicher, dass er zur Nutzung der angebundenen Konten, E-Mails, Dokumente und sonstigen Inhalte berechtigt ist. Er erteilt nur solche Weisungen, die mit dem anwendbaren Recht vereinbar sind.

Unzulässig sind insbesondere die Nutzung für rechtswidrige Zwecke, die Umgehung von Sicherheitsmaßnahmen, automatisierte Belastungstests ohne Zustimmung, die Übermittlung von Schadsoftware sowie der Versuch, auf Daten anderer Kunden zuzugreifen.

Der Kunde prüft vor der Verarbeitung besonderer Kategorien personenbezogener Daten, Berufsgeheimnisse oder anderer besonders schutzbedürftiger Informationen, ob deren Verarbeitung erforderlich und rechtlich zulässig ist und ob zusätzliche Schutzmaßnahmen erforderlich sind.

8 Nutzungsrechte und Kundendaten

Der Anbieter räumt dem Kunden für die Vertragsdauer ein einfaches, nicht ausschließliches, nicht übertragbares Recht ein, eMailButler24 im vereinbarten Umfang für eigene geschäftliche Zwecke zu nutzen.

Alle Rechte an der Software, der Benutzeroberfläche, den Modellen, Vorlagen und sonstigen Bestandteilen verbleiben beim Anbieter oder seinen Lizenzgebern. Der Kunde darf den Dienst nicht vervielfältigen, zurückentwickeln, Dritten weitervermieten oder zur Entwicklung eines konkurrierenden Dienstes auswerten, soweit zwingendes Recht nichts anderes erlaubt.

Der Kunde behält alle Rechte an seinen E-Mails, Dokumenten und sonstigen Eingabedaten. Er räumt dem Anbieter die für die Vertragserfüllung erforderlichen, zeitlich auf die Vertragsdauer und technisch erforderliche Nachlaufzeiten beschränkten Nutzungsrechte ein.

Soweit an KI-generierten Ergebnissen Rechte entstehen und dem Anbieter zustehen, räumt der Anbieter dem Kunden daran ein zeitlich, räumlich und inhaltlich unbeschränktes Nutzungsrecht für eigene geschäftliche Zwecke ein. Rechte Dritter und die fehlende Schutzfähigkeit rein maschinell erzeugter Inhalte bleiben unberührt.

Der Anbieter darf ausschließlich anonymisierte oder ausreichend aggregierte Betriebs- und Nutzungsdaten zur Sicherheit, Kapazitätsplanung und Verbesserung des Dienstes verwenden. Ein Rückschluss auf den Kunden, seine Beschäftigten oder Kommunikationspartner darf dabei nicht möglich sein.

9 Datenschutz und Vertraulichkeit

Soweit der Anbieter personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, gilt die gesonderte Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO einschließlich ihrer Anlagen. Sie wird durch eine eigene Pflicht-Checkbox elektronisch abgeschlossen und gilt spätestens, bevor der Kunde ein produktives E-Mail-Postfach oder andere Echtdatenquellen verbindet.

Die Parteien behandeln alle als vertraulich gekennzeichneten oder erkennbar vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei vertraulich. Die Pflicht besteht für fünf Jahre nach Vertragsende fort; für Geschäftsgeheimnisse und personenbezogene Daten gilt sie so lange, wie deren Schutzbedürftigkeit besteht.

Der Anbieter verpflichtet die zur Leistungserbringung eingesetzten Personen auf Vertraulichkeit und gewährt Zugriffe nur, soweit sie für Entwicklung, Betrieb, Sicherheit oder Support erforderlich und rechtlich zulässig sind.

10 Verfügbarkeit Wartung und Support

Der Anbieter stellt eMailButler24 im Rahmen der vereinbarten Leistungsbeschreibung bereit. Eine bestimmte Verfügbarkeit wird nur geschuldet, wenn sie im Angebot oder in einer gesonderten Service-Level-Vereinbarung ausdrücklich festgelegt ist.

Planbare Wartungsarbeiten werden nach Möglichkeit außerhalb üblicher Geschäftszeiten durchgeführt und rechtzeitig angekündigt. Kurzfristige Maßnahmen dürfen ohne Vorankündigung erfolgen, wenn sie zur Abwehr von Gefahren, zur Schließung kritischer Sicherheitslücken oder zur Stabilisierung des Betriebs erforderlich sind.

Support wird über die auf der Website oder in der Bestellung genannten Kontaktwege erbracht. Reaktions- und Behebungszeiten gelten nur, wenn sie ausdrücklich vereinbart wurden.

Störungen von E-Mail-, Identitäts-, Netzwerk- oder sonstigen Diensten Dritter können die Nutzung beeinträchtigen. Der Anbieter haftet für solche Dienste nur, soweit er die Störung zu vertreten hat.

11 Vergütung Abrechnung und Zahlungsverzug

Nach Ende einer vereinbarten Testphase schuldet der Kunde die bei Vertragsschluss ausgewiesene Vergütung des gewählten Tarifs. Sämtliche Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

Monatliche Entgelte werden zu Beginn des jeweiligen Abrechnungszeitraums fällig. Verbrauchsabhängige Entgelte und Zusatzleistungen werden nachträglich oder entsprechend der Bestellung abgerechnet. Rechnungen werden elektronisch bereitgestellt.

Zahlungen erfolgen über die im Bestellprozess angebotene Zahlungsart. Bei Rechnungszahlung ist der Betrag innerhalb von 14 Kalendertagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug fällig.

Bei Zahlungsverzug darf der Anbieter nach Mahnung und angemessener Fristsetzung den Zugang vorübergehend sperren. Die Zahlungspflicht bleibt bestehen. Gesetzliche Verzugszinsen und weitergehende Rechte bleiben unberührt.

Eine Aufrechnung ist nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen zulässig. Zurückbehaltungsrechte dürfen nur aus demselben Vertragsverhältnis ausgeübt werden.

12 Änderungen von Leistung Preisen und Vertragsbedingungen

Der Anbieter darf Funktionen weiterentwickeln oder ändern, wenn der vereinbarte Hauptzweck erhalten bleibt, die Änderung aus technischen, sicherheitsbezogenen oder rechtlichen Gründen erforderlich ist und der Kunde dadurch nicht unangemessen benachteiligt wird.

Preisänderungen für laufende Verträge werden mindestens sechs Wochen vor ihrem Wirksamwerden in Textform angekündigt. Erhöht sich der Preis, kann der Kunde den Vertrag bis zum Wirksamwerden der Änderung außerordentlich kündigen. In der Änderungsmitteilung wird auf dieses Recht hingewiesen.

Änderungen dieser Bedingungen werden dem Kunden in Textform angeboten. Schweigen gilt nur dann als Zustimmung, wenn die Änderung den Kunden nicht unangemessen benachteiligt, der Kunde mindestens sechs Wochen Zeit zur Prüfung erhält und die Mitteilung deutlich auf Bedeutung, Frist und Widerspruchsrecht hinweist. Änderungen wesentlicher Hauptleistungspflichten bedürfen der ausdrücklichen Zustimmung.

13 Laufzeit Kündigung und Vertragsende

Nach einer etwaigen Testphase läuft der Vertrag auf unbestimmte Zeit und kann von jeder Partei zum Ende des laufenden monatlichen Abrechnungszeitraums gekündigt werden. Die Kündigung kann in Textform oder über die im Kundenkonto angebotene Kündigungsfunktion erfolgen.

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn die andere Partei trotz Abmahnung erheblich gegen Vertragspflichten verstößt, fällige Entgelte wiederholt nicht zahlt oder eine Fortsetzung wegen erheblicher Sicherheits- oder Rechtsrisiken unzumutbar ist.

Der Kunde kann seine exportierbaren Daten bis zum Vertragsende über die bereitgestellten Funktionen abrufen. Nach Vertragsende werden Kundendaten entsprechend der Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gelöscht oder zurückgegeben. Gesetzliche Aufbewahrungspflichten bleiben unberührt.

14 Mängelrechte

Der Kunde meldet Störungen nachvollziehbar und stellt die zur Analyse erforderlichen Informationen bereit. Der Anbieter wird reproduzierbare Mängel innerhalb angemessener Zeit beheben.

Bei erheblichen Mängeln kann der Kunde die Vergütung angemessen mindern, wenn der Anbieter den Mangel trotz angemessener Frist nicht behebt. Eine Kündigung wegen eines Mangels setzt grundsätzlich eine erfolglose angemessene Nachfrist voraus, soweit eine Fristsetzung nicht entbehrlich ist.

Mängelansprüche bestehen nicht, soweit die Störung auf einer vertragswidrigen Nutzung, nicht unterstützten Änderungen durch den Kunden oder von ihm zu verantwortenden Drittkomponenten beruht.

15 Haftung

Der Anbieter haftet unbeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, für Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, nach dem Produkthaftungsgesetz, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels sowie im Umfang ausdrücklich übernommener Garantien.

Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ist die Haftung auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt. Wesentliche Vertragspflichten sind Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

Im Übrigen ist die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen. Die vorstehenden Begrenzungen gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Beschäftigten und Erfüllungsgehilfen des Anbieters.

Zwingende Haftung nach der DSGVO und anderen zwingenden Vorschriften bleibt unberührt.

16 Höhere Gewalt

Keine Partei haftet für eine verzögerte oder unterbliebene Leistung, soweit diese auf einem außerhalb ihres zumutbaren Einflussbereichs liegenden Ereignis beruht und die Partei angemessene Maßnahmen zur Schadensbegrenzung ergreift. Hierzu können insbesondere Naturereignisse, behördliche Maßnahmen, Arbeitskämpfe, großflächige Ausfälle von Telekommunikation oder Energieversorgung sowie erhebliche Cyberangriffe zählen.

Dauert die Beeinträchtigung länger als 30 Kalendertage an und ist ein Festhalten am Vertrag unzumutbar, kann jede Partei den betroffenen Leistungsteil außerordentlich kündigen.

17 Schlussbestimmungen

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand **GERICHTSSTAND DES ANBIETERS**. Der Anbieter bleibt berechtigt, den Kunden an dessen allgemeinem Gerichtsstand zu verklagen.

Rechtserhebliche Erklärungen können in Textform an die im Kundenkonto oder in der Bestellung hinterlegte E-Mail-Adresse übermittelt werden, soweit keine strengere Form gesetzlich vorgeschrieben ist.

Sollte eine Bestimmung ganz oder teilweise unwirksam sein, bleiben die übrigen Bestimmungen wirksam. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung treten die gesetzlichen Vorschriften.