Produktivo GmbH
Max-Planck-Str. 6–8 · 50858 Köln
Tel. 0221 80166-457 · info@produktivo.com

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Produktivo GmbH

Teil 1 – Allgemeiner Teil · Teil 2 – Seminare, Coachings und Keynotes · Teil 3 – Digitale Inhalte und Lernplattform · Teil 4 – KI-, Automatisierungs- und Agenturdienstleistungen · Teil 5 – Wartung, Support und Managed Services · Teil 6 – Öffentliche Veranstaltungen und Ticketverkauf · Anlage „Drittanbieter und Plattformen“ · Anlage „Widerrufsbelehrung“

Fassung vom 25.10.2026

Teil 1 – Allgemeiner Teil

Aufbau dieser Geschäftsbedingungen

Die Geschäftsbedingungen der Produktivo GmbH bestehen aus diesem **Allgemeinen Teil** sowie den jeweils einschlägigen **Besonderen Bedingungen**:

- Teil 2 – Besondere Bedingungen für Seminare, Coachings und Keynotes
- Teil 3 – Besondere Bedingungen für digitale Inhalte und die Lernplattform
- Teil 4 – Besondere Bedingungen für KI-, Automatisierungs- und Agenturdienstleistungen
- Teil 5 – Besondere Bedingungen für Wartung, Support und Managed Services
- Teil 6 – Besondere Bedingungen für öffentliche Veranstaltungen und Ticketverkauf
- Anlage – Drittanbieter und Plattformen

Der Allgemeine Teil gilt für alle Leistungen. Welche Besonderen Bedingungen zusätzlich gelten, ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot bzw. der Auftragsbestätigung.

§ 1 Geltungsbereich

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB") gelten für sämtliche Verträge, Lieferungen und Leistungen zwischen der

Produktivo GmbH, Max-Planck-Str. 6–8, 50858 Köln, vertreten durch den Geschäftsführer Dominic Michels, eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Köln unter HRB 97613, USt-IdNr. DE322781518, Tel. 0221 80166-457, info@produktivo.com (nachfolgend „Produktivo", „wir" oder „Anbieter")

und ihren Kunden (nachfolgend „Kunde").

(2) Die AGB gelten gegenüber Unternehmern, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen sowie gegenüber Verbrauchern. Einzelne Bestimmungen gelten ausdrücklich nur gegenüber Verbrauchern oder nur gegenüber Unternehmern; dies ist jeweils kenntlich gemacht.

(3) **Verbraucher** ist jede natürliche Person, die das Geschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können (§ 13 BGB).

Unternehmer ist eine natürliche oder juristische Person oder rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss des Geschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt (§ 14 BGB).

(4) Die Leistungen aus Teil 4 (KI-, Automatisierungs- und Agenturdienstleistungen) und Teil 5 (Wartung, Support und Managed Services) richten sich **ausschließlich an Unternehmer**. Darüber hinaus richten sich einzelne Bestimmungen der Teile 2 und 3 ausschließlich an Unternehmer (insbesondere Teil 2 § 11 – B2B-Coaching- und Beratungsprogramme – sowie Teil 3 § 10 – Plattformbereitstellung für eigene Inhalte des Kunden); dies ist dort jeweils kenntlich gemacht.

(5) Es gelten ausschließlich diese AGB. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, Produktivo stimmt ihrer Geltung ausdrücklich in Textform zu. Dies gilt auch dann, wenn Produktivo in Kenntnis entgegenstehender Bedingungen die Leistung vorbehaltlos erbringt.

(6) Diese AGB gelten in ihrer zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Fassung auch für alle künftigen gleichartigen Geschäfte mit demselben Kunden, ohne dass es einer erneuten Einbeziehung bedarf.

§ 2 Vertragsschluss

(1) Die Darstellung der Leistungen auf der Website, in Broschüren oder in sonstigen Werbemitteln stellt kein bindendes Angebot dar, sondern eine Aufforderung zur Abgabe eines Angebots.

(2) Individuelle Angebote von Produktivo (z. B. schriftliche Angebote, Kostenvoranschläge) sind freibleibend, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet sind. Ein als verbindlich bezeichnetes Angebot gilt bis zum darin genannten Datum („Gültig bis"); fehlt eine Angabe, beträgt die Bindungsfrist 14 Tage ab Angebotsdatum.

(3) Der Vertrag kommt zustande durch a) Annahme des Angebots durch den Kunden in Textform (z. B. unterschriebene Auftragsbestätigung, E-Mail) oder b) Auftragsbestätigung durch Produktivo nach einer Bestellung des Kunden oder c) Beginn der Leistungsausführung durch Produktivo.

(4) Bei Buchungen über ein Online-Buchungs- oder Registrierungssystem richtet sich der Vertragsschluss zusätzlich nach den jeweiligen Besonderen Bedingungen.

(5) **Online-Bestellung über einen Bestelllink (Unternehmer).** Für Leistungen nach Teil 4 und Teil 5 kann Produktivo dem Kunden einen persönlichen Bestelllink zur Verfügung stellen. Die dort aufgeführten Leistungen, Preise, Laufzeiten und Vertragsunterlagen (insbesondere Leistungsbeschreibung, diese AGB und der Vertrag zur Auftragsverarbeitung, jeweils mit Fassungsdatum) stellen ein **verbindliches Angebot** von Produktivo dar, das bis zum angegebenen Ablaufdatum des Links gilt. Der Kunde nimmt es an, indem er die Zustimmung zu den Vertragsunterlagen erklärt, die Zahlungsdaten hinterlegt und die Schaltfläche „Zahlungspflichtig bestellen" betätigt. Mit dem Absenden kommt der Vertrag zustande; **Vertragsbeginn ist der Tag der Bestellung (Bestelltag)**, soweit auf der Bestellseite nichts anderes angegeben ist. Vor dem Absenden kann der Kunde seine Angaben prüfen und korrigieren. Produktivo bestätigt den Vertragsschluss unverzüglich in Textform (Bestellbestätigung) und stellt dem Kunden die Vertragsunterlagen in speicherbarer Form zur Verfügung. Die Online-Bestellung steht ausschließlich Unternehmern offen; der Kunde bestätigt bei der Bestellung, als Unternehmer (§ 14 BGB) und zur Vertretung des bestellenden Unternehmens berechtigt zu handeln.

§ 3 Rangfolge der Bedingungen

Bei Widersprüchen zwischen den vertraglichen Regelungen gilt folgende Rangfolge (vorrangige Regelung zuerst):

1. individuelle Vereinbarungen und Auftragsbestätigungen im Einzelfall (§ 305b BGB),
2. die einschlägigen Besonderen Bedingungen (Teile 2–6) einschließlich Anlagen,
3. dieser Allgemeine Teil,
4. die gesetzlichen Vorschriften.

Kombinations-/Bündelangebote: Gelten für eine Leistung **mehrere Besondere Bedingungen** (z. B. „Coaching mit Mitgliederbereich" – Teil 2 + Teil 3; oder Einrichtung mit Wartung – Teil 4 + Teil 5), bilden diese zusammen mit dem Angebot bzw. der THB einen **einheitlichen Vertrag**. Das Angebot bzw. die THB bestimmt den einheitlichen Leistungsumfang, die Laufzeit und die Vergütung. Soweit Besondere Bedingungen einander widersprechen, gehen die für die **Hauptleistung** einschlägigen Bestimmungen vor; die übrigen Besonderen Bedingungen gelten für ihren jeweiligen Leistungsgegenstand **ergänzend**.

§ 4 Leistungsumfang und Leistungsänderungen

(1) Art und Umfang der von Produktivo geschuldeten Leistungen ergeben sich abschließend aus dem Angebot, der Auftragsbestätigung und den jeweils einschlägigen Besonderen Bedingungen. Öffentliche Äußerungen, Anpreisungen oder Werbung stellen keine vertragliche Beschaffenheitsangabe dar.

(2) Soweit für die Leistungserbringung Beiträge oder Plattformen Dritter eingesetzt werden, gilt § 8 sowie die Anlage „Drittanbieter und Plattformen".

(3) Produktivo ist berechtigt, Leistungen in zumutbarem Umfang weiterzuentwickeln, technisch anzupassen oder zu verbessern, soweit der vertraglich geschuldete Leistungsumfang dadurch nicht eingeschränkt wird und berechtigte Interessen des Kunden gewahrt bleiben.

§ 5 Preise, Zahlung, Verzug, Aufrechnung

(1) Es gelten die im Angebot bzw. in der Auftragsbestätigung genannten Preise. Sofern nichts anderes vereinbart ist, verstehen sich die Preise gegenüber Unternehmern **netto zuzüglich** der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer; gegenüber Verbrauchern sind die Preise als **Gesamtpreise inklusive** Umsatzsteuer ausgewiesen.

(2) Soweit nicht anders vereinbart, sind Rechnungen innerhalb von **14 Tagen** ab Zugang ohne Abzug zur Zahlung fällig. Einmalige Leistungen (z. B. Einrichtung/Setup) werden – soweit die Besonderen Bedingungen nichts Abweichendes (z. B. eine Anzahlung) regeln – mit Abnahme bzw. Leistungserbringung fällig; wiederkehrende Leistungen (z. B. Abonnements, Wartung) werden – soweit in den Besonderen Bedingungen nicht abweichend geregelt – **monatlich im Voraus** abgerechnet.

(3) Verbrauchsabhängige Entgelte (z. B. Telefonie-Minuten, Nachrichten) werden nach tatsächlichem Verbrauch monatlich nachträglich abgerechnet.

(4) Gerät der Kunde in Zahlungsverzug, ist Produktivo berechtigt, Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe zu verlangen (gegenüber Verbrauchern 5 Prozentpunkte, gegenüber Unternehmern 9 Prozentpunkte über dem jeweiligen Basiszinssatz). Die Geltendmachung eines weitergehenden Schadens bleibt unberührt.

(5) Ein Recht zur **Aufrechnung** steht dem Kunden nur zu, soweit seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, unbestritten oder von Produktivo anerkannt sind. Ein **Zurückbehaltungsrecht** kann der Kunde nur ausüben, soweit sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht. Gegenüber Verbrauchern gelten diese Einschränkungen nicht für Gegenansprüche aus demselben Vertragsverhältnis.

(6) **Preisanpassung bei Dauerschuldverhältnissen:** Bei Verträgen mit wiederkehrenden Leistungen ist Produktivo berechtigt, die Entgelte anzupassen, wenn und soweit sich die Kosten für von Dritten bezogene Leistungen (insbesondere Lizenz-, Plattform- oder Telekommunikationskosten) ändern oder sich die allgemeinen Kosten der Leistungserbringung verändern. Produktivo wird Preiserhöhungen mindestens **sechs**

Wochen im Voraus in Textform ankündigen; beruht die Erhöhung auf einer Preisänderung eines Drittanbieters, kündigt Produktivo sie unverzüglich nach eigener Kenntnis an, mindestens jedoch **drei Wochen** vor ihrem Wirksamwerden. Dem Kunden steht im Fall einer Erhöhung ein **Sonderkündigungsrecht** zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung zu; Einzelheiten regeln die Besonderen Bedingungen (Teil 5).

(7) **SEPA-Lastschrift und Kartenzahlung.** Hat der Kunde ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt (z. B. bei der Online-Bestellung über den Zahlungsdienstleister Stripe), zieht Produktivo fällige Beträge zum jeweiligen Fälligkeitstag ein. Die Vorabankündigung (Pre-Notification) erfolgt spätestens **einen Bankarbeitstag** vor dem Einzug, z. B. mit der Rechnung, der Bestellbestätigung oder einem einmal mitgeteilten Zahlungsplan für wiederkehrende Beträge gleicher Höhe. Der Kunde sorgt zum Fälligkeitstag für ausreichende Deckung. Kosten einer Rücklastschrift, die der Kunde zu vertreten hat (z. B. mangelnde Deckung, unberechtigter Widerspruch, falsche Kontodaten), trägt der Kunde; dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. Für hinterlegte Kreditkarten gilt Satz 1 entsprechend. Bei Zahlung per Lastschrift oder Karte entfällt das Zahlungsziel nach Absatz 2; maßgeblich ist der Fälligkeitstag.

§ 6 Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Der Kunde stellt Produktivo alle für die Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Unterlagen, Daten, Zugänge und Inhalte rechtzeitig, vollständig und in geeigneter Form unentgeltlich zur Verfügung und benennt eine*n verantwortliche*n Ansprechpartner*in.

(2) Der Kunde ist für die inhaltliche Richtigkeit und Rechtmäßigkeit der von ihm bereitgestellten Inhalte und Daten verantwortlich und stellt sicher, dass er zu deren Nutzung berechtigt ist und keine Rechte Dritter entgegenstehen.

(3) Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht rechtzeitig nach, verlängern sich vereinbarte Fristen angemessen. Mehraufwände, die Produktivo durch verspätete, unvollständige oder fehlerhafte Mitwirkung entstehen, kann Produktivo nach Aufwand zu den vereinbarten bzw. üblichen Sätzen gesondert berechnen.

§ 7 Einsatz von Subunternehmern und Drittanbietern

(1) Produktivo ist berechtigt, zur Erbringung der Leistungen Subunternehmer und Drittanbieter (z. B. Plattform-, Software- und Telekommunikationsdienste) einzusetzen. Eine Übersicht der typischerweise eingesetzten Drittanbieter sowie der jeweiligen Verantwortlichkeiten enthält die **Anlage „Drittanbieter und Plattformen"**.

(2) Soweit Produktivo Leistungen Dritter weitervermittelt oder weiterverkauft, gelten ergänzend deren Nutzungs- und Vertragsbedingungen. Produktivo weist den Kunden hierauf in den Besonderen Bedingungen (insbesondere Teil 4 und Teil 5) hin. Der Einsatz Dritter lässt die vertragliche Verantwortlichkeit von Produktivo gegenüber dem Kunden im Rahmen des vereinbarten Leistungsumfangs unberührt; für die Verfügbarkeit und den Betrieb der Plattformen Dritter gelten die Regelungen der Besonderen Bedingungen.

(3) Die datenschutzrechtlichen Rollen und Verantwortlichkeiten ergeben sich aus § 9 sowie der Anlage und den gesondert abzuschließenden Vereinbarungen zur Auftragsverarbeitung.

§ 8 Vertraulichkeit

(1) Die Parteien verpflichten sich, alle nicht offenkundigen geschäftlichen und technischen Informationen sowie Geschäftsgeheimnisse der jeweils anderen Partei, die ihnen im Rahmen der Zusammenarbeit bekannt werden, vertraulich zu behandeln und nur für Zwecke des Vertrages zu verwenden.

(2) Die Vertraulichkeitspflicht gilt nicht für Informationen, die öffentlich bekannt sind, der empfangenden Partei bereits rechtmäßig bekannt waren, von dritter Seite ohne Vertraulichkeitsbindung erlangt wurden oder unabhängig entwickelt wurden, sowie soweit eine Offenlegung gesetzlich oder behördlich vorgeschrieben ist.

(3) Die Pflichten aus diesem Paragraphen gelten für die Dauer des Vertragsverhältnisses und für einen Zeitraum von drei Jahren nach dessen Beendigung fort.

§ 9 Datenschutz

(1) Produktivo verarbeitet personenbezogene Daten nach den Vorgaben der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG). Einzelheiten zur Verarbeitung personenbezogener Daten der Website-Besucher und Kunden ergeben sich aus der **Datenschutzerklärung** unter https://produktivo.com/datenschutz.

(2) Soweit Produktivo im Auftrag des Kunden personenbezogene Daten verarbeitet (insbesondere bei Einrichtung, Betreuung und Wartung von KI- und Automatisierungslösungen), schließen die Parteien einen gesonderten **Vertrag zur Auftragsverarbeitung (AVV)** nach Art. 28 DSGVO. Der AVV geht den Regelungen dieser AGB in datenschutzrechtlichen Fragen vor.

(3) Soweit für die Leistungserbringung Plattformen Dritter eingesetzt werden, die personenbezogene Daten verarbeiten, gilt: Bezieht Produktivo die Plattform im **eigenen Namen** (z. B. als Reseller), ist der Anbieter **Unterauftragsverarbeiter von Produktivo** und wird im AVV zwischen Produktivo und dem Kunden geführt; ein eigener AVV des Kunden mit dem Anbieter ist dann nicht erforderlich. Bezieht der Kunde die Plattform **selbst** (eigener Vertrag oder Account), schließt er den erforderlichen AVV unmittelbar mit dem Anbieter. In jedem Fall bleibt der Kunde als Verantwortlicher im Sinne der DSGVO für die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung verantwortlich, insbesondere für die Information der betroffenen Personen und die Einholung erforderlicher Einwilligungen. Einzelheiten regeln die Besonderen Bedingungen und die Anlage.

§ 10 Haftung

(1) Produktivo haftet unbeschränkt a) bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, b) für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, c) nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes sowie d) im Umfang einer von Produktivo übernommenen Garantie.

(2) Bei der leicht fahrlässigen Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) – also einer Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf – ist die Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt.

(3) Im Übrigen ist die Haftung von Produktivo ausgeschlossen. Dies gilt insbesondere für die leicht fahrlässige Verletzung nicht wesentlicher Vertragspflichten.

(4) Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen von Produktivo.

(5) Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

§ 11 Höhere Gewalt

(1) Produktivo haftet nicht für die Nichterfüllung oder Verzögerung von Leistungen, soweit diese auf Ereignissen höherer Gewalt beruhen. Als höhere Gewalt gelten alle von Produktivo nicht zu vertretenden, unvorhersehbaren Ereignisse außerhalb des zumutbaren Einflussbereichs, insbesondere Naturkatastrophen, Pandemien, Krieg, Terror, Streik, behördliche Maßnahmen sowie der Ausfall von Telekommunikationsnetzen oder Infrastruktur Dritter.

(2) Produktivo wird den Kunden über den Eintritt höherer Gewalt unverzüglich informieren. Vereinbarte Fristen verlängern sich um die Dauer der Behinderung. Dauert ein Ereignis höherer Gewalt länger als sechs Wochen

an, sind beide Parteien berechtigt, den betroffenen Vertrag bzw. die betroffene Leistung zu kündigen; bereits erbrachte Leistungen sind zu vergüten.

§ 12 Widerrufsrecht für Verbraucher

(1) Verbrauchern steht bei im Fernabsatz oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen ein gesetzliches **Widerrufsrecht** zu. Einzelheiten und Voraussetzungen ergeben sich aus der **Widerrufsbelehrung** (Anlage „Widerrufsbelehrung und Muster-Widerrufsformular"), die dem Verbraucher vor Vertragsschluss zur Verfügung gestellt wird.

(2) Das Widerrufsrecht erlischt bei Verträgen über die Erbringung von Dienstleistungen vorzeitig, wenn Produktivo die Dienstleistung vollständig erbracht hat und mit der Ausführung erst begonnen hat, nachdem der Verbraucher hierzu seine ausdrückliche Zustimmung gegeben und gleichzeitig seine Kenntnis davon bestätigt hat, dass er sein Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung verliert.

(3) Bei Verträgen über digitale Inhalte und digitale Dienstleistungen gelten die besonderen Erlöschensregelungen der §§ 356 Abs. 5, 327 ff. BGB; Einzelheiten regeln die Besonderen Bedingungen (Teil 3).

(4) Dieser Paragraph gilt nur gegenüber Verbrauchern und nur für die Leistungen aus Teil 2, Teil 3 und – soweit dort auf diesen Paragraphen verwiesen wird – Teil 6.

§ 13 Vertragslaufzeit und Kündigung

(1) Die Laufzeit, die Kündigungsfristen und die Voraussetzungen einer Verlängerung richten sich nach den jeweils einschlägigen Besonderen Bedingungen.

(2) Das Recht beider Parteien zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für Produktivo insbesondere vor bei erheblichem Zahlungsverzug des Kunden oder bei schwerwiegenden Verstößen gegen wesentliche Vertragspflichten.

(3) Kündigungen bedürfen mindestens der Textform.

§ 14 Schlussbestimmungen

(1) **Textform / Änderungen:** Änderungen und Ergänzungen des Vertrages bedürfen der Textform. Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Textformerfordernisses. Individuelle Vereinbarungen haben stets Vorrang (§ 305b BGB).

(2) **Änderung dieser AGB:** Produktivo ist berechtigt, diese AGB mit Wirkung für die Zukunft zu ändern, soweit dies aus triftigem Grund (z. B. geänderte Rechtslage, höchstrichterliche Rechtsprechung, geänderte Marktbedingungen oder geänderte Leistungen Dritter) erforderlich ist und der Kunde dadurch nicht unangemessen benachteiligt wird. Produktivo wird dem Kunden die geänderten Bedingungen mindestens sechs Wochen vor ihrem Inkrafttreten in Textform mitteilen. Widerspricht der Kunde nicht innerhalb von sechs Wochen ab Zugang und setzt er die Nutzung fort, gelten die Änderungen als angenommen; hierauf wird Produktivo in der Mitteilung gesondert hinweisen. Bei Widerspruch ist Produktivo berechtigt, das Vertragsverhältnis zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung zu kündigen.

(3) **Abtretung:** Der Kunde kann Rechte aus dem Vertrag nur mit vorheriger Zustimmung von Produktivo in Textform auf Dritte übertragen. § 354a HGB bleibt unberührt.

(4) **Anwendbares Recht:** Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG). Gegenüber Verbrauchern gilt diese Rechtswahl nur, soweit dadurch der durch zwingende Bestimmungen des Rechts des Staates des gewöhnlichen Aufenthalts des Verbrauchers gewährte Schutz nicht entzogen wird.

(5) **Erfüllungsort und Gerichtsstand:** Erfüllungsort ist der Sitz von Produktivo (Köln). Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen oder hat er keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis der Sitz von Produktivo in Köln. Produktivo ist berechtigt, auch am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden zu klagen.

(6) **Verbraucherstreitbeilegung:** Produktivo ist zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle **nicht verpflichtet** und nimmt daran nicht teil.

(7) **Salvatorische Klausel:** Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. An die Stelle unwirksamer oder undurchführbarer Bestimmungen treten die gesetzlichen Vorschriften.

Teil 2 – Besondere Bedingungen für Seminare, Coachings und Keynotes

> **Verhältnis zum Allgemeinen Teil:** Diese Besonderen Bedingungen gelten **ergänzend** zum Allgemeinen Teil (Teil 1) der AGB. Bei Widersprüchen gilt die Rangfolge nach Teil 1 § 3 (Individualvereinbarung → Besondere Bedingungen → Allgemeiner Teil → Gesetz). Begriffe (insbesondere „Verbraucher" und „Unternehmer") haben die in Teil 1 § 1 festgelegte Bedeutung.
>
> **Aufbau dieses Teils: Abschnitt A** enthält die für alle Konstellationen geltenden Bestimmungen. Je nach Konstellation (§ 1 Abs. 2) gelten zusätzlich **Abschnitt B** (Inhouse-/Auftragsveranstaltungen), **Abschnitt C** (direkt verkaufte Veranstaltungen/Coachings) oder **Abschnitt D** (B2B-Programme). Der öffentliche Ticketverkauf richtet sich nach Teil 6.

Abschnitt A – Allgemeine Bestimmungen

(Die Bestimmungen dieses Abschnitts gelten für alle Konstellationen nach § 1 Abs. 2.)

§ 1 Leistungsgegenstand, Konstellationen und Begriffe

(1) Produktivo erbringt im Bereich Wissensvermittlung und Begleitung insbesondere folgende Leistungen (nachfolgend einheitlich „Veranstaltung" bzw., soweit es sich um Programme oder Beratung handelt, „Leistung"): a) **Seminare, Workshops und Trainings** (Präsenz oder online), b) **Webinare** (online), c) **Coachings** (Einzel- oder Gruppen-Coaching, Präsenz oder online), d) **Keynotes und Vorträge**, gegebenenfalls mit ergänzenden Erlebnisformaten (z. B. VR-Formate, „Keynote+") sowie e) **Beratungs- und Unternehmensberatungsleistungen** sowie mehrteilige **Coaching-, Beratungs- und Mentoring-Programme** (insbesondere gegenüber Unternehmern; ergänzend gilt Abschnitt D / § 11).

(2) **Konstellationen.** Dieser Teil 2 gilt für **individuell bzw. mit einem bestimmten Kunden vereinbarte** Leistungen. **Öffentliche, offen ausgeschriebene Veranstaltungen** (Verkauf von Tickets an ein offenes Publikum) richten sich dagegen – **gleich welchen Formats (Präsenz oder online) und gegenüber Unternehmern wie Verbrauchern** – ausschließlich nach **Teil 6**. Innerhalb dieses Teils 2 gelten je nach Konstellation ergänzend zu Abschnitt A: a) **Inhouse-/Auftragsveranstaltungen (B2B):** Ein Unternehmer (nachfolgend „Auftraggeber") bucht Produktivo zur Durchführung einer Veranstaltung für seine eigenen Teilnehmenden; der Auftraggeber ist Veranstalter (**Abschnitt B**). b) **Einzel-/Individualgeschäft (B2B/B2C):** Produktivo erbringt eine einzeln vereinbarte Leistung für einen bestimmten Kunden (z. B. Einzel- oder Gruppen-Coaching, Einzelberatung sowie für einen bestimmten Kunden durchgeführte Seminare oder Webinare); der Kunde ist zugleich Teilnehmer oder benennt die Teilnehmer; Produktivo ist Veranstalter (**Abschnitt C**). c) **B2B-Coaching- und Beratungsprogramme:** mehrteilige Programme gegenüber Unternehmern (**Abschnitt D**).

(3) **Begriffe.** „Auftraggeber" ist der buchende Unternehmer in der Konstellation nach Absatz 2 a). „Kunde" ist der jeweilige Vertragspartner von Produktivo. „Teilnehmer" ist die an der Veranstaltung teilnehmende Person. Soweit nachstehend ausschließlich vom „Auftraggeber" die Rede ist, gilt die Regelung für die Konstellation nach Absatz 2 a).

(4) Art, Thema, Umfang, Dauer, Teilnehmerzahl, Termine und Vergütung der konkreten Veranstaltung ergeben sich aus der **Termin- und Honorarbestätigung** bzw. dem Angebot oder der Auftragsbestätigung (nachfolgend „THB").

(5) Die Leistungen von Produktivo sind **Dienstleistungen**; Produktivo schuldet die fachgerechte Durchführung der Veranstaltung, **nicht** den Eintritt eines bestimmten Erfolgs (vgl. § 6).

(6) **Keine Anlage-, Rechts- oder Steuerberatung:** Inhalte von Veranstaltungen – insbesondere bei finanz-, vermögens- oder unternehmensbezogenen Themen – dienen ausschließlich der allgemeinen Information und Weiterbildung. Sie stellen keine individuelle Anlage-, Finanz-, Rechts- oder Steuerberatung dar und ersetzen eine solche nicht. Eigenverantwortliche Entscheidungen der Teilnehmenden bleiben hiervon unberührt.

§ 2 Terminvereinbarung und Vertragsschluss

(1) Termine werden zwischen den Parteien abgestimmt und mit der **beiderseitigen Bestätigung der THB** (Unterschrift oder Bestätigung in Textform) verbindlich gebucht.

(2) **Abschluss im Beratungsgespräch und über Online-Systeme.** Der Vertrag kann neben der beiderseitigen Bestätigung der THB in Textform (Absatz 1) auch zustande kommen a) **mündlich im Rahmen eines Beratungsgesprächs** (Telefon- oder Videokonferenz) durch übereinstimmende Erklärungen der Parteien, oder b) durch eine **verbindliche Bestellung des Kunden über ein von Produktivo bereitgestelltes Online-System** (z. B. Checkout-/Zahlungsseite). In den Fällen a) und b) bestätigt Produktivo den Inhalt des Vertrages unverzüglich in Textform (THB bzw. Bestätigungs-E-Mail). Im Fall b) gilt die abgeschlossene Bestellung als Angebot des Kunden, das Produktivo durch die Bestätigung in Textform oder durch Beginn der Leistungsausführung annimmt.

(3) **Online-Checkout.** Stellt Produktivo eine Online-Zahlungs-/Bestellseite (Checkout) bereit, werden dem Kunden vor Abschluss des Bestellvorgangs der Leistungs- und Preisumfang, diese AGB sowie – gegenüber Verbrauchern – die Widerrufsbelehrung und die gesetzlichen Pflichtinformationen angezeigt; der Kunde bestätigt deren Kenntnisnahme. Die Zahlungsabwicklung erfolgt über einen Zahlungsdienstleister; dessen Einbindung ergibt sich aus der Datenschutzerklärung und der Anlage „Drittanbieter und Plattformen".

(4) **Aufzeichnung von Beratungs-/Verkaufsgesprächen.** Beratungs- oder Verkaufsgespräche (Telefon- oder Videokonferenz) werden nur aufgezeichnet, soweit der Gesprächspartner zuvor ausdrücklich eingewilligt hat; die Aufzeichnung dient der Dokumentation des Vertragsinhalts. Wünscht der Gesprächspartner keine Aufzeichnung, wird der Vertragsinhalt stattdessen in Textform bestätigt. Einzelheiten regelt die Datenschutzerklärung.

(5) Mit der Buchung erkennt der Kunde diese Besonderen Bedingungen sowie den Allgemeinen Teil der AGB an. Die THB enthält hierauf einen Hinweis und einen Verweis auf die jeweils gültige Fassung der AGB.

(6) Mehrere gebuchte Termine (z. B. eine Workshop-Reihe) gelten als jeweils eigenständig gebuchte Veranstaltungen, soweit in der THB nichts anderes bestimmt ist.

§ 3 Umbuchung und Stornierung

(1) **Umbuchung (Terminverschiebung):** Eine Verschiebung gebuchter Termine ist nur einvernehmlich in Textform möglich; ein Anspruch des Auftraggebers auf Verschiebung besteht nicht. Bei jedem Verschiebungswunsch des Auftraggebers steht Produktivo das Wahlrecht zu, a) der Verschiebung zuzustimmen; in diesem Fall trägt der Auftraggeber die bereits angefallenen, nicht anderweitig erstattungsfähigen Kosten sowie die durch die Verschiebung entstehenden Mehraufwände, im Übrigen bleibt das vereinbarte Honorar bestehen; oder b) die Verschiebung als **Stornierung** des ursprünglichen Termins zum Zeitpunkt des Zugangs der Verschiebungserklärung zu behandeln; in diesem Fall wird das Ausfallhonorar nach der Staffel gemäß Absatz 2 fällig. Ein anschließend einvernehmlich vereinbarter Ersatztermin gilt als neue, gesondert zu vergütende Buchung. Der Nachweis eines geringeren Schadens bleibt dem Auftraggeber vorbehalten (Absatz 4). Dieser Absatz gilt nicht für Verschiebungen aufgrund höherer Gewalt oder behördlicher Maßnahmen (Absatz 5).

(2) **Stornierung durch den Kunden:** Wird ein gebuchter Termin abgesagt, wird – soweit in der THB nichts Abweichendes vereinbart ist – folgendes Ausfallhonorar fällig:

a) gegenüber Unternehmern (B2B):

Absage … vor dem Termin	Ausfallhonorar
mehr als 8 Monate	0 %
6 bis 8 Monate	50 %
4 bis 6 Monate	75 %
weniger als 4 Monate / Nichterscheinen	100 %

b) gegenüber Verbrauchern (B2C):

Absage … vor dem Termin	Ausfallhonorar
mehr als 30 Tage	0 %
8 bis 30 Tage	50 %
weniger als 8 Tage / Nichterscheinen	90 %

(3) Maßgeblich ist jeweils der Zugang der Stornierungserklärung in Textform. Das Ausfallhonorar bemisst sich nach dem in der THB vereinbarten Netto-Honorar der abgesagten Veranstaltung.

(4) **Nachweis geringeren Schadens:** Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass Produktivo durch die Absage kein Schaden oder ein wesentlich geringerer Schaden als das pauschale Ausfallhonorar entstanden ist. Produktivo bleibt der Nachweis eines höheren tatsächlichen Schadens vorbehalten.

(5) **Höhere Gewalt / behördliche Maßnahmen:** Kann eine Präsenzveranstaltung aufgrund höherer Gewalt oder verbindlicher behördlicher Anordnungen (z. B. Versammlungs- oder Reisebeschränkungen) am vorgesehenen Ort nicht stattfinden, löst dies **kein Ausfallhonorar** aus. Die Parteien vereinbaren in diesem Fall vorrangig einen Ersatztermin oder die Durchführung als Online-Veranstaltung; im Übrigen gilt Teil 1 § 11.

(6) **Wechsel von Präsenz auf Online:** Der Wechsel einer Präsenzveranstaltung in ein gleichwertiges Online-Format gilt **nicht** als Stornierung und löst kein Ausfallhonorar aus.

(7) **Absage durch Produktivo:** Produktivo ist berechtigt, eine Veranstaltung abzusagen oder zu verschieben, wenn die Durchführung aus von Produktivo nicht zu vertretenden Gründen unzumutbar oder unmöglich wird (z. B. Erkrankung des Referenten, höhere Gewalt) oder eine in der THB festgelegte Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird. Produktivo wird den Kunden unverzüglich informieren und vorrangig einen Ersatztermin oder eine*n geeignete*n Ersatzreferent*in anbieten. Kommt eine Ersatzlösung nicht zustande, werden bereits gezahlte Honorare für die ausgefallene Veranstaltung anteilig erstattet. Weitergehende Ansprüche des Kunden richten sich nach Teil 1 § 10.

(8) Das Recht des Verbrauchers zum **Widerruf** nach § 10 dieser Besonderen Bedingungen bleibt von den Regelungen dieses Paragraphen unberührt und geht ihnen vor.

§ 4 Durchführung und Mitwirkung

(1) **Online-Veranstaltungen:** Bei Online-Formaten sind die Teilnehmenden für eine geeignete technische Ausstattung und eine stabile Internetverbindung selbst verantwortlich. Produktivo benennt rechtzeitig die eingesetzte Konferenzplattform; deren Nutzung durch die Teilnehmenden unterliegt zusätzlich den Bedingungen des jeweiligen Anbieters (vgl. Anlage „Drittanbieter und Plattformen").

(2) **Aufzeichnung:** Eine Bild- oder Tonaufzeichnung der Veranstaltung erfolgt nur, soweit dies vereinbart ist und – soweit erforderlich – die Einwilligung der Teilnehmenden vorliegt. Eigenmächtige Aufzeichnungen durch Teilnehmende sind ohne vorherige Zustimmung von Produktivo nicht gestattet.

(3) **Überlassene Ausrüstung:** Stellt Produktivo für ein Erlebnisformat Ausrüstung bereit (z. B. VR-Brillen, Endgeräte), ist diese pfleglich zu behandeln und nach der Veranstaltung vollständig zurückzugeben. Für vom Auftraggeber oder seinen Teilnehmenden zu vertretende Beschädigung oder Verlust haftet der Auftraggeber nach den gesetzlichen Vorschriften.

(4) **Startbereitschaft und Annahmeverzug.** Soweit für die Durchführung ein Onboarding oder eine Mitwirkung des Kunden erforderlich ist, zeigt Produktivo die Bereitschaft zur Durchführung an. Ruft der Kunde die Leistung nicht innerhalb von **einem Monat** ab Anzeige der Startbereitschaft ab oder erbringt er die für den Beginn erforderlichen Mitwirkungshandlungen (z. B. Terminwahl, Bereitstellung erforderlicher Informationen oder Zugänge) trotz angemessener Fristsetzung nicht, gerät er in Annahmeverzug. Produktivo behält in diesem Fall den Anspruch auf die vereinbarte Vergütung, ohne zur Nachholung verpflichtet zu sein (§ 615 BGB); Produktivo muss sich anrechnen lassen, was es infolge des Unterbleibens an Aufwendungen erspart oder durch anderweitige Verwendung seiner Arbeitskraft erwirbt oder zu erwerben böswillig unterlässt. Die Regelungen zur Stornierung (§ 3) bleiben unberührt und gehen für die dort geregelten Fälle vor.

(5) **Ausschluss bei Fehlverhalten.** Stört ein Teilnehmer den Ablauf einer Veranstaltung erheblich oder verstößt er schwerwiegend gegen geltendes Recht oder gegen die berechtigten Interessen von Produktivo, anderer Teilnehmer oder Mitwirkender (z. B. Belästigung, Diskriminierung, Bedrohung, strafbare Handlungen), ist Produktivo berechtigt, ihn nach vorheriger Abmahnung – in schwerwiegenden Fällen auch ohne Abmahnung – von der weiteren Teilnahme an der betreffenden Veranstaltung auszuschließen. Der Anspruch von Produktivo auf die vereinbarte Vergütung bleibt unberührt, soweit der Teilnehmer den Ausschluss zu vertreten hat; weitergehende Ansprüche (z. B. Schadensersatz, außerordentliche Kündigung) bleiben vorbehalten.

§ 5 Schulungsunterlagen und Nutzungsrechte

(1) Im Rahmen einer Veranstaltung überlassene Unterlagen, Präsentationen, Materialien und Inhalte (nachfolgend „Schulungsunterlagen") sind urheberrechtlich geschützt. Sämtliche Rechte daran verbleiben bei Produktivo bzw. den jeweiligen Rechteinhabern.

(2) Produktivo räumt dem Kunden bzw. den Teilnehmenden an den Schulungsunterlagen ein einfaches, nicht übertragbares Recht zur Nutzung **für eigene interne Zwecke** ein. Eine darüber hinausgehende Nutzung, insbesondere die Vervielfältigung, Bearbeitung, Verbreitung, öffentliche Wiedergabe oder Weitergabe an Dritte sowie jede kommerzielle Verwertung, bedarf der vorherigen Zustimmung von Produktivo in Textform.

(3) Zwingende gesetzliche Nutzungsbefugnisse (z. B. zulässige Vervielfältigung zum privaten Gebrauch nach § 53 UrhG) bleiben unberührt.

(4) Marken, Logos und Konzepte von Produktivo dürfen ohne vorherige Zustimmung nicht verwendet werden.

§ 6 Haftung und Erfolgsausschluss

(1) Für die Haftung von Produktivo gilt Teil 1 § 10.

(2) **Erfolgsausschluss:** Produktivo schuldet die sorgfältige und fachgerechte Durchführung der Veranstaltung, nicht jedoch einen bestimmten Lern-, Geschäfts- oder wirtschaftlichen Erfolg. Der Erfolg einer Veranstaltung hängt maßgeblich von der Mitwirkung, Vorbildung und Umsetzung durch die Teilnehmenden ab und liegt außerhalb des Einflussbereichs von Produktivo.

(3) Entscheidungen, die Teilnehmende auf Grundlage der vermittelten Inhalte treffen, fallen in ihren eigenen Verantwortungsbereich. Für aus solchen Entscheidungen resultierende Folgen übernimmt Produktivo keine Haftung; § 1 Abs. 6 (keine Anlage-, Rechts- oder Steuerberatung) gilt entsprechend.

Abschnitt B – Inhouse- und Auftragsveranstaltungen (B2B)

(Ergänzend zu Abschnitt A; gilt für die Konstellation nach § 1 Abs. 2 a – der Auftraggeber ist Veranstalter.)

§ 7 Veranstalterstellung und Räumlichkeiten

(1) **Veranstalterstellung.** Bei Inhouse- und Auftragsveranstaltungen, die der Auftraggeber durchführt bzw. für seine eigenen Teilnehmenden bucht, ist der **Auftraggeber Veranstalter** und trägt die damit verbundenen Veranstalterpflichten (insbesondere erforderliche Genehmigungen und Anmeldungen, GEMA, Jugend- und Arbeitsschutz, Verkehrssicherungspflicht sowie das Hausrecht am Veranstaltungsort). Produktivo wird insoweit ausschließlich als Referent bzw. Trainer (Dienstleister) tätig und übernimmt keine Veranstalterpflichten. Führt Produktivo eine Veranstaltung demgegenüber selbst durch, gilt bei individueller Vereinbarung Abschnitt C, bei öffentlicher/offener Veranstaltung Teil 6.

(2) **Räumlichkeiten und Technik.** Soweit in der THB nichts anderes vereinbart ist, stellt der Auftraggeber auf eigene Kosten einen geeigneten Veranstaltungsraum sowie die erforderlichen Medien und die Seminartechnik (z. B. Beamer, Leinwand, Bestuhlung, Strom-/Netzanschluss) zur Verfügung und sorgt für geeignete Rahmenbedingungen.

§ 8 Reisekosten und Auslagen

(1) Reisekosten werden gesondert berechnet. Das anzuwendende Abrechnungsmodell wird **vor Vertragsschluss in der THB festgelegt**; zur Auswahl stehen: a) **Kilometersatz** – Abrechnung nach gefahrener Strecke zu dem in der THB vereinbarten Satz (z. B. 1,00 € je gefahrenem Kilometer und PKW); oder b) **Reisekostenpauschale** – ein in der THB vereinbarter Pauschalbetrag (z. B. 600,00 €) je Veranstaltung bzw. Anreise, der unabhängig von der tatsächlich gefahrenen Strecke gilt.

(2) Welches der beiden Modelle wirtschaftlich sinnvoll ist, hängt von der Entfernung ab; die Parteien legen das Modell daher einvernehmlich in der THB fest. Ist in der THB kein Modell ausdrücklich gewählt, werden die tatsächlich angefallenen, angemessenen Reisekosten abgerechnet.

(3) Notwendige Übernachtungs- und Verpflegungskosten sowie sonstige im Zusammenhang mit der Durchführung anfallende, angemessene Auslagen trägt der Auftraggeber, soweit in der THB nichts anderes vereinbart ist.

(4) Reisekosten und Auslagen werden zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer abgerechnet und sind mit dem Honorar zur Zahlung fällig (Teil 1 § 5).

Abschnitt C – Einzel-/Individualgeschäft (B2B/B2C)

(Ergänzend zu Abschnitt A; gilt für einzeln/individuell vereinbarte Leistungen nach § 1 Abs. 2 b – Produktivo ist Veranstalter. Öffentliche/offene Veranstaltungen: Teil 6.)

§ 9 Einzel-/Individualgeschäft

(1) Bei einzeln bzw. individuell mit einem bestimmten Kunden vereinbarten Leistungen (z. B. Einzel- oder Gruppen-Coaching, Einzelberatung sowie für einen bestimmten Kunden durchgeführte Seminare oder Webinare) erbringt und organisiert Produktivo die Leistung selbst; Produktivo ist insoweit Veranstalter und trägt die damit verbundenen Veranstalterpflichten. Der Kunde ist zugleich Teilnehmer oder benennt die teilnehmenden Personen.

(2) Der Vertragsschluss kann auch über einen Online-Checkout erfolgen (§ 2 Abs. 2 und 3).

(3) Ist der Kunde Verbraucher, gilt ergänzend das Widerrufsrecht nach § 10.

(4) **Öffentliche, offen ausgeschriebene Veranstaltungen** (Verkauf von Tickets an ein offenes Publikum) richten sich – gleich welchen Formats – ausschließlich nach **Teil 6**, nicht nach diesem Abschnitt.

§ 10 Widerrufsrecht für Verbraucher

(1) Ist der Kunde Verbraucher und wird der Vertrag im Fernabsatz oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen, steht ihm ein gesetzliches Widerrufsrecht zu. Es gilt Teil 1 § 12 in Verbindung mit der **Widerrufsbelehrung** (Anlage), die dem Verbraucher vor Vertragsschluss zur Verfügung gestellt wird.

(2) Wünscht der Verbraucher den Beginn der Leistung (z. B. Durchführung eines Coachings) **vor Ablauf der Widerrufsfrist**, hat er dies ausdrücklich in Textform zu verlangen. Beginnt Produktivo auf dieses Verlangen hin mit der Ausführung, schuldet der Verbraucher bei einem Widerruf Wertersatz für die bis dahin erbrachten Leistungen; bei vollständiger Leistungserbringung erlischt das Widerrufsrecht (Teil 1 § 12 Abs. 2).

(3) Dieser Paragraph gilt nur gegenüber Verbrauchern.

Abschnitt D – B2B-Coaching- und Beratungsprogramme

(Ergänzend zu Abschnitt A; gilt für die Konstellation nach § 1 Abs. 2 c – mehrteilige Programme gegenüber Unternehmern.)

§ 11 B2B-Coaching- und Beratungsprogramme

(1) **Anwendungsbereich.** Diese Bestimmungen gelten ergänzend für mehrteilige, über einen längeren Zeitraum erbrachte Coaching-, Beratungs-, Mentoring- und Unternehmensberatungsprogramme **gegenüber Unternehmern** (nachfolgend „Programm"), die mit einer vereinbarten Laufzeit gebucht werden. Gegenüber Verbrauchern gelten sie nicht; insoweit bleibt es bei den übrigen Bestimmungen dieses Teils 2. Für Programme gehen die Bestimmungen dieses Abschnitts D den Regelungen zur Stornierung (§ 3) und zum Annahmeverzug (§ 4 Abs. 4) vor.

(2) **Dienstleistung / Erfolgsausschluss.** Programme sind Dienstleistungen; Produktivo schuldet die fachgerechte Durchführung sowie die Weitergabe von Wissen und Erfahrung, nicht jedoch einen bestimmten wirtschaftlichen oder sonstigen Erfolg. § 6 gilt entsprechend; der Erfolg hängt maßgeblich von der Mitwirkung und Umsetzung durch den Kunden ab.

(3) **Inhaltliche Ausgestaltung.** Die konkrete inhaltliche Ausgestaltung, Schwerpunktsetzung und Reihenfolge der Programminhalte bestimmt Produktivo **im Rahmen des im Angebot bzw. der THB vereinbarten Themas und Leistungsumfangs** nach billigem Ermessen (§ 315 BGB); der vereinbarte Leistungsumfang bleibt hiervon unberührt. Produktivo kann insbesondere Inhalte, Methoden und die zeitliche Abfolge an den Bedarf und den Verlauf des Programms sowie an die Zusammensetzung der Teilnehmenden anpassen.

(4) **Laufzeit.** Die Laufzeit des Programms ergibt sich aus dem Angebot bzw. der THB. Während der vereinbarten Laufzeit ist die ordentliche Kündigung ausgeschlossen, soweit nichts anderes vereinbart ist. Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund (Teil 1 § 13) bleibt unberührt.

(5) **Vergütung und Ratenzahlung.** Die Vergütung ist nach Maßgabe des Angebots zu zahlen. Ist Ratenzahlung vereinbart, gilt sie nur für die ordnungsgemäße Zahlung; gerät der Kunde mit mindestens zwei aufeinanderfolgenden Raten ganz oder teilweise oder insgesamt mit einem Betrag in Höhe von mindestens zwei Raten in Verzug, ist Produktivo berechtigt, nach erfolglosem Ablauf einer angemessenen Nachfrist die gesamte noch offene Restvergütung sofort fällig zu stellen.

(6) **Programmbestandteile.** Stellt Produktivo die vereinbarten Programmbestandteile (z. B. Calls, Sessions, Materialien, Community-Zugang) bereit bzw. bietet sie an, so verfallen nicht in Anspruch genommene Bestandteile am Ende der Laufzeit und werden nicht erstattet. Ein Anspruch auf Nachholung besteht nur nach gesonderter Vereinbarung.

(7) **Digitale Inhalte / Plattform (Kombiprodukt).** Umfasst ein Programm den Zugang zu digitalen Inhalten, einem Mitgliederbereich oder einer Lernplattform (z. B. „Coaching mit Mitgliederbereich"), bilden Programm

und Zugang **ein einheitliches Produkt**; der Zugang wird als **Bestandteil des Programms für dessen Laufzeit** gewährt. Für die inhalts- und plattformbezogenen Rechte und Pflichten (insbesondere Nutzungsrechte, unzulässige Weitergabe/Account-Sharing, Sperrung und Verfügbarkeit) gilt ergänzend **Teil 3**. **Laufzeit, Kündigung und Vergütung** richten sich jedoch einheitlich nach diesem § 11; eine gesonderte Laufzeit-/Kündigungsregelung für den Plattformzugang (Teil 3 § 4) gilt insoweit **nicht**.

Teil 3 – Besondere Bedingungen für digitale Inhalte und die Lernplattform

> **Verhältnis zum Allgemeinen Teil:** Diese Besonderen Bedingungen gelten **ergänzend** zum Allgemeinen Teil (Teil 1). Bei Widersprüchen gilt die Rangfolge nach Teil 1 § 3. Begriffe („Verbraucher", „Unternehmer") haben die in Teil 1 § 1 festgelegte Bedeutung.

§ 1 Leistungsgegenstand

(1) **Digitale Inhalte.** Produktivo stellt digitale Lern- und Weiterbildungsinhalte bereit (nachfolgend „Inhalte"), insbesondere Onlinekurse, Videokurse, E-Learnings, Webinare und deren Aufzeichnungen, Lern- und Begleitmaterialien, Downloads sowie Mitglieder-, Akademie- oder Communitybereiche und Bundles. Art und Umfang der jeweils gebuchten Inhalte sowie etwaige kostenpflichtige und unentgeltliche Bestandteile ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot, der gewählten Leistung bzw. der Buchung.

(2) **Bereitstellung / Zugangsweg.** Die Bereitstellung der Inhalte kann je nach Angebot erfolgen a) über die von Produktivo betriebene digitale Lern- und Weiterbildungsplattform unter www.produktivo.com (nachfolgend „Lernplattform"), b) über Plattformen oder Mitgliederbereiche Dritter oder c) über sonstige digitale Zugangswege (z. B. Bereitstellung zum Abruf oder Download). Welcher Zugangsweg gilt, ergibt sich aus dem Angebot. Erfolgt die Bereitstellung über eine Drittplattform, gelten ergänzend Teil 4 § 6 sowie die Anlage „Drittanbieter und Plattformen"; insoweit schuldet Produktivo nicht die technische Verfügbarkeit oder bestimmte Leistungsmerkmale der Drittplattform, und der Kunde erkennt deren Bedingungen vor der erstmaligen Nutzung an.

(3) Produktivo schuldet die Bereitstellung des Zugangs zu den gebuchten Inhalten für die Dauer des Vertrages; soweit die Bereitstellung über die Lernplattform erfolgt, gilt für die Verfügbarkeit § 5. Ein bestimmter Lern- oder Weiterbildungserfolg wird nicht geschuldet.

(4) Die Inhalte werden, soweit nichts anderes vereinbart ist, online bereitgestellt (Streaming/Abruf). Ein Anspruch auf dauerhafte Überlassung (Download) besteht nur, soweit für einzelne Inhalte eine entsprechende Funktion ausdrücklich angeboten wird.

(5) Die Inhalte werden insbesondere in folgenden Vertriebswegen angeboten: a) **Einzelbuchung** einzelner Kurse, Videopakete oder E-Learnings (durch Verbraucher oder Unternehmer) sowie b) **Lizenzpakete für Unternehmer**, die eine vereinbarte Anzahl von Lizenzen für bestimmte Lernmodule (z. B. vordefinierte Modulpakete oder für den Kunden erstellte eigene Lernmodule) für ihre Mitarbeitenden erwerben. Die Einzelheiten eines Lizenzpakets ergeben sich aus dem gesonderten **Lizenzvertrag**; dieser geht diesen Besonderen Bedingungen im Einzelfall vor (Teil 1 § 3).

(6) **Vertriebsweg / Reseller.** Einzelne Kurse/Inhalte können an Verbraucher oder an Unternehmer verkauft werden – entweder (a) unmittelbar durch Produktivo oder (b) über einen Reseller bzw. Marktplatz (z. B. CopeCart). Im Fall (b) kommt der **Kaufvertrag mit dem jeweiligen Reseller** zustande; dieser ist gegenüber dem Käufer für **Rechnungsstellung, Umsatzsteuer, Widerruf und Erstattung** zuständig, und insoweit gelten dessen Bedingungen. Produktivo räumt dem Käufer in beiden Fällen die **Nutzungsrechte am Kurs** nach diesem Teil 3 ein – unabhängig davon, ob der Käufer Verbraucher oder Unternehmer ist. „Reseller" in diesem Sinne ist ein Anbieter, der das Angebot von Produktivo an Endkunden weiterverkauft; dies ist nicht zu verwechseln mit der Reseller-Rolle von Produktivo selbst (Teil 4 § 6).

(7) **Plattformbereitstellung für eigene Inhalte (B2B).** Produktivo kann die Lernplattform Unternehmern auch zur Einstellung und Bereitstellung **eigener Inhalte** überlassen (Plattformbereitstellung/„SaaS"), ohne dass Produktivo Inhalte beisteuert; hierfür gilt ergänzend § 10.

§ 2 Registrierung und Nutzerkonto

(1) Soweit die Bereitstellung über die Lernplattform erfolgt, setzt deren Nutzung eine Registrierung und ein Nutzerkonto voraus. Zur Registrierung berechtigt sind nur unbeschränkt geschäftsfähige natürliche Personen sowie juristische Personen, die durch vertretungsberechtigte Personen handeln. Erfolgt die Bereitstellung über eine Drittplattform, richtet sich die Registrierung nach deren Vorgaben.

(2) **Verbraucher** registrieren sich über einen von Produktivo bereitgestellten Zugang (z. B. Einladungs- oder Bestätigungslink) unter Angabe der erforderlichen Daten (z. B. Anrede, Vor- und Nachname, E-Mail-Adresse) und Vergabe eines selbstgewählten Passworts. **Unternehmer** registrieren ihre Nutzer entweder über eine benannte verwaltungsberechtigte Person oder lassen die Einrichtung durch Produktivo vornehmen.

(3) Der Nutzer ist verpflichtet, die bei der Registrierung erhobenen Daten wahrheitsgemäß und vollständig anzugeben und bei Änderungen unverzüglich zu aktualisieren.

(4) Zugangsdaten sind geheim zu halten und vor dem Zugriff Dritter zu schützen. Der Nutzer ist für alle Aktivitäten verantwortlich, die unter seinen Zugangsdaten vorgenommen werden, es sei denn, er hat den Missbrauch nicht zu vertreten. Bei Anhaltspunkten für einen unbefugten Zugriff ist Produktivo unverzüglich zu informieren.

(5) Eine Weitergabe des Nutzerkontos oder der Zugangsdaten an Dritte ist nicht gestattet. Ein Zugang berechtigt jeweils nur eine namentlich zugeordnete Person zur Nutzung.

§ 3 Nutzungsrechte

(1) Produktivo räumt dem Nutzer für die Dauer des Vertrages ein einfaches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Recht ein, die freigeschalteten Inhalte zu eigenen Lern- und Weiterbildungszwecken abzurufen bzw. zu nutzen.

(2) Dem Nutzer ist es untersagt, Inhalte zu bearbeiten, zu übersetzen, zu vervielfältigen, zu verbreiten, öffentlich wiederzugeben oder Dritten zugänglich zu machen, soweit dies nicht durch zwingende gesetzliche Befugnisse (z. B. § 53 UrhG) gedeckt oder durch Produktivo ausdrücklich gestattet ist.

(3) Soweit für einzelne Inhalte eine Download- oder Druckfunktion bereitgestellt wird, dürfen die heruntergeladenen Inhalte zeitlich unbefristet, jedoch ausschließlich für eigene, nicht-kommerzielle Zwecke genutzt werden. Eine Weitergabe an Dritte bleibt ausgeschlossen.

(4) **Lizenzpakete (Unternehmer):** Bei Lizenzpaketen werden die Nutzungsrechte je Lernmodul und in der im Lizenzvertrag vereinbarten Anzahl eingeräumt; jede Lizenz berechtigt jeweils eine*n namentlich zugeordnete*n Nutzer*in. Die Lizenzen sind ohne vorherige Zustimmung von Produktivo weder übertragbar noch unterlizenzierbar; der Kunde verwendet sie ausschließlich für eigene Zwecke. Von den Beschränkungen nach Absatz 2 ausgenommen sind eigene, vom Kunden bereitgestellte oder für den Kunden erstellte Inhalte (eigene Lernmodule des Kunden).

§ 4 Laufzeit und Kündigung

(1) Die nachstehende Laufzeitregelung gilt für **dauerhafte Zugangs- bzw. Abonnementmodelle**. **Einmalige Einzelkurs-Käufe** (Kauf bzw. zeitlich begrenzter Zugang ohne automatische Verlängerung) sind hiervon ausgenommen; der Zugangszeitraum ergibt sich insoweit aus dem Angebot. Ist der Plattformzugang **Bestandteil eines Coaching-/Beratungsprogramms nach Teil 2 § 11** („Coaching mit Mitgliederbereich"), richtet sich die Laufzeit einheitlich nach jenem Programm (Teil 2 § 11 Abs. 7); die nachstehende Laufzeitregelung gilt insoweit nicht. Im Übrigen ergibt sich die Laufzeit aus der jeweiligen Buchung; soweit nicht anders vereinbart, gilt:

a) gegenüber Unternehmern (B2B): Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 12 Monate. Der Vertrag verlängert sich um jeweils 12 Monate, sofern er nicht mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der jeweiligen Laufzeit gekündigt wird.

b) gegenüber Verbrauchern (B2C): Die anfängliche Mindestlaufzeit beträgt höchstens 12 Monate. Wird der Vertrag nicht zum Ende der Mindestlaufzeit gekündigt, verlängert er sich auf **unbestimmte Zeit** und kann sodann vom Verbraucher jederzeit mit einer Frist von **einem Monat** gekündigt werden.

(2) Kündigungen bedürfen mindestens der Textform. Für Verbraucher, die den Vertrag über die Website abgeschlossen haben, stellt Produktivo zusätzlich eine leicht zugängliche Kündigungsmöglichkeit (Kündigungsschaltfläche) bereit.

(3) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt (Teil 1 § 13). Ein wichtiger Grund für Produktivo liegt insbesondere bei erheblichem Zahlungsverzug oder bei schwerwiegenden Verstößen gegen §§ 2, 3 oder 6 vor.

(4) Mit Wirksamwerden der Kündigung endet der Zugang zur Lernplattform. Personenbezogene Daten des Nutzerkontos werden nach Maßgabe der gesetzlichen Vorgaben und der Datenschutzerklärung gelöscht, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen; im Übrigen erfolgt die Löschung innerhalb von 30 Tagen nach Vertragsende.

§ 5 Verfügbarkeit der Plattform

(1) Produktivo bemüht sich um eine möglichst unterbrechungsfreie Verfügbarkeit der Lernplattform, schuldet jedoch keine ununterbrochene Verfügbarkeit.

(2) Einschränkungen können sich insbesondere aus notwendigen Wartungs-, Sicherheits- und Aktualisierungsarbeiten, aus technischen Störungen sowie aus Umständen außerhalb des Einflussbereichs von Produktivo ergeben (z. B. Störungen von Telekommunikationsnetzen oder Leistungen Dritter; vgl. Anlage „Drittanbieter und Plattformen" sowie Teil 1 § 11). Planbare Wartungsarbeiten wird Produktivo nach Möglichkeit in nutzungsschwache Zeiten legen und vorab ankündigen.

(3) Der Betrieb der Lernplattform erfolgt unter Einsatz von Hosting-Dienstleistern; Einzelheiten ergeben sich aus der Anlage „Drittanbieter und Plattformen".

(4) Erfolgt die Bereitstellung der Inhalte über eine Drittplattform, richtet sich deren Verfügbarkeit nach den Bedingungen des jeweiligen Anbieters; Produktivo schuldet sie insoweit nicht (§ 1 Abs. 2, Teil 4 § 6).

§ 6 Verbotene Nutzungen

(1) Der Nutzer verpflichtet sich, die Lernplattform nicht missbräuchlich zu nutzen. Untersagt sind insbesondere: a) die Weitergabe von Zugangsdaten sowie die Ermöglichung der Nutzung durch nicht berechtigte Dritte, b) die Weiterveräußerung, Vermietung oder sonstige entgeltliche oder unentgeltliche Überlassung der Inhalte oder des Zugangs an Dritte, c) das Einstellen oder Verbreiten rechtswidriger, beleidigender, jugendgefährdender oder rechtsverletzender Inhalte, d) das Verbreiten von Schadsoftware, Spam oder Kettenbriefen, e) Maßnahmen, die den Betrieb der Lernplattform oder die zugrunde liegende Infrastruktur beeinträchtigen (z. B. automatisiertes Auslesen/Scraping, Umgehung von Zugangs- oder Sicherheitsmechanismen).

(2) Bei Kenntnis von rechtswidrigen Inhalten oder Aktivitäten wird der Nutzer Produktivo unverzüglich informieren.

(3) Soweit Inhalte über einen anderen Weg als die Lernplattform bereitgestellt werden (§ 1 Abs. 2), gelten die vorstehenden Verbote sinngemäß, soweit sie auf den jeweiligen Bereitstellungsweg anwendbar sind.

§ 7 Urheberrechte und Inhalte

(1) Die Inhalte der Lernplattform – insbesondere Lernvideos, Texte, Grafiken, Software und sonstige Materialien – sind urheberrechtlich geschützt und stehen im Eigentum von Produktivo oder der jeweiligen Rechteinhaber. Produktivo behält sich alle Rechte vor; dem Nutzer werden ausschließlich die in § 3 genannten Nutzungsrechte eingeräumt.

(2) Soweit die Lernplattform dem Nutzer ermöglicht, eigene Inhalte einzustellen (z. B. Beiträge, Kommentare), ist der Nutzer für diese Inhalte allein verantwortlich und sichert zu, zu deren Nutzung berechtigt zu sein und keine Rechte Dritter zu verletzen. Der Nutzer räumt Produktivo das für den Betrieb der Lernplattform erforderliche, einfache Nutzungsrecht an diesen Inhalten ein; nach deren Entfernung erlischt dieses Recht, vorbehaltlich zulässiger Sicherungskopien.

(3) Produktivo ist berechtigt, vom Nutzer eingestellte Inhalte, die gegen § 6 verstoßen, unter Wahrung der berechtigten Interessen des Nutzers zu sperren oder zu entfernen.

(4) **Freistellung:** Der Kunde bzw. Nutzer stellt Produktivo von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die auf einer von ihm zu vertretenden rechtswidrigen Nutzung der Lernplattform oder auf von ihm eingestellten bzw. bereitgestellten Inhalten beruhen, einschließlich der angemessenen Kosten der Rechtsverteidigung.

§ 8 Sperrung von Zugängen

(1) Soweit die Bereitstellung über die Lernplattform erfolgt, ist Produktivo berechtigt, einen Zugang vorübergehend oder dauerhaft zu sperren, wenn konkrete Anhaltspunkte für einen erheblichen Verstoß gegen diese Bedingungen (insbesondere §§ 2, 3, 6) vorliegen oder ein sonstiger wichtiger Grund besteht (z. B. erheblicher Zahlungsverzug). Die berechtigten Interessen des Nutzers werden dabei angemessen berücksichtigt; mildere Mittel sind vorrangig.

(2) Über eine Sperrung wird Produktivo den Nutzer in Textform (z. B. E-Mail) informieren. Eine vorübergehende Sperre wird nach Wegfall des Sperrgrundes aufgehoben.

(3) Die Sperrung lässt die Zahlungspflichten des Nutzers unberührt, soweit er die Sperrung zu vertreten hat. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

§ 9 Widerrufsrecht für Verbraucher

(1) Ist der Nutzer Verbraucher, steht ihm bei im Fernabsatz geschlossenen Verträgen ein gesetzliches Widerrufsrecht zu. Es gilt Teil 1 § 12 in Verbindung mit der **Widerrufsbelehrung** (Anlage).

(2) Bei der Bereitstellung **digitaler Inhalte, die nicht auf einem körperlichen Datenträger geliefert werden**, erlischt das Widerrufsrecht, wenn Produktivo mit der Ausführung des Vertrages begonnen hat, nachdem der Verbraucher a) ausdrücklich zugestimmt hat, dass mit der Ausführung vor Ablauf der Widerrufsfrist begonnen wird, und b) seine Kenntnis davon bestätigt hat, dass er durch diese Zustimmung mit Beginn der Ausführung sein Widerrufsrecht verliert, und Produktivo dem Verbraucher eine Bestätigung des Vertrages zur Verfügung gestellt hat (§ 356 Abs. 5 BGB).

(3) Bei digitalen Dienstleistungen, deren Ausführung der Verbraucher vor Ablauf der Widerrufsfrist ausdrücklich verlangt hat, schuldet er bei einem Widerruf Wertersatz für die bis dahin erbrachten Leistungen.

(4) Dieser Paragraph gilt nur gegenüber Verbrauchern. Erfolgt der Verkauf über einen Reseller bzw. Marktplatz (z. B. CopeCart), ist dieser Vertragspartner des Käufers; Widerruf und Erstattung richten sich dann nach dessen Bedingungen (§ 1 Abs. 6).

§ 10 Plattformbereitstellung für eigene Inhalte des Kunden (B2B)

(1) **Anwendungsbereich.** Diese Bestimmungen gelten, wenn Produktivo einem Unternehmer die Lernplattform (ganz oder als abgegrenzten Mitglieder-/Markenbereich) bereitstellt, damit dieser **eigene Inhalte** einstellt und seinen eigenen Nutzern zugänglich macht (Plattformbereitstellung/„SaaS"). Sie gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern (Teil 1 § 1 Abs. 4).

(2) **Leistungsgegenstand.** Produktivo schuldet die **Bereitstellung der Plattform** mit den vereinbarten Funktionen, Speicher- und Nutzerkontingenten sowie die zugehörigen Zugänge – **nicht** die Inhalte. Inhalte, deren Struktur und Pflege verantwortet der Kunde. Einzelheiten (Funktionsumfang, Kontingente, ggf. Branding) ergeben sich aus dem Angebot bzw. dem **Lizenzvertrag**.

(3) **Inhalte des Kunden / Rechte / Freistellung.** Die vom Kunden eingestellten Inhalte verbleiben in seiner Verantwortung und im Eigentum des Kunden bzw. der jeweiligen Rechteinhaber. Der Kunde sichert zu, zur Nutzung und Bereitstellung der Inhalte berechtigt zu sein und keine Rechte Dritter oder gesetzliche Vorgaben zu verletzen. Er räumt Produktivo das für Betrieb, Speicherung und Auslieferung der Plattform erforderliche, einfache Nutzungsrecht an diesen Inhalten ein. Der Kunde stellt Produktivo von Ansprüchen Dritter frei, die auf seinen Inhalten oder deren Nutzung beruhen (§ 7 Abs. 4 gilt entsprechend).

(4) **Datenschutz.** Soweit der Kunde über die Plattform personenbezogene Daten seiner Nutzer verarbeitet, ist der **Kunde Verantwortlicher** und Produktivo Auftragsverarbeiter; die Parteien schließen einen **AVV** nach Art. 28 DSGVO (Teil 1 § 9 Abs. 2). Hosting und eingesetzte Dienstleister ergeben sich aus der Anlage „Drittanbieter und Plattformen".

(5) **Verfügbarkeit, Betrieb und Support.** Für die Verfügbarkeit gilt § 5. Laufender Betrieb, Wartung und Support sowie etwaige Service Level richten sich, soweit vereinbart, nach **Teil 5**.

(6) **Laufzeit und Vergütung.** Laufzeit, Mindestlaufzeit, Verlängerung und Vergütung (Lizenz-/Abogebühr, Kontingente) ergeben sich aus dem **Lizenzvertrag** bzw. dem Angebot; dieser geht im Einzelfall vor (Teil 1 § 3).

(7) **Vertragsende.** Mit Vertragsende endet der Zugang. Produktivo ermöglicht dem Kunden vor der Löschung einen **Export** seiner Inhalte und Daten in einem gängigen Format, soweit technisch möglich; anschließend werden Inhalte und Nutzerdaten nach Maßgabe des AVV und der gesetzlichen Vorgaben gelöscht. Einzelheiten kann der Lizenzvertrag regeln.

Teil 4 – Besondere Bedingungen für KI-, Automatisierungs- und Agenturdienstleistungen

> **Verhältnis zum Allgemeinen Teil:** Diese Besonderen Bedingungen gelten **ergänzend** zum Allgemeinen Teil (Teil 1). Bei Widersprüchen gilt die Rangfolge nach Teil 1 § 3. Die **laufende Bereitstellung, der Betrieb und die Wartung** implementierter Lösungen (einschließlich abonnementbasierter Drittleistungen) richten sich nach **Teil 5 – Wartung, Support und Managed Services**.
>
> **Ausschließlich B2B:** Die Leistungen nach diesem Teil 4 richten sich ausschließlich an Unternehmer (Teil 1 § 1 Abs. 4).

§ 1 Leistungsgegenstand

(1) Produktivo erbringt Dienstleistungen rund um die Konzeption, Einrichtung und Implementierung von KI- und Automatisierungslösungen sowie zugehörige Agentur- und Beratungsleistungen, insbesondere: a) Beratung und Analyse von Anwendungsfällen (Use Cases), b) Konzeption, Einrichtung und Konfiguration von KI-Assistenten (z. B. Sprach-/Telefon-KI, Chat-Assistenten) und Automatisierungs-Workflows, c) Integration von Dritt-Plattformen, -Software und Schnittstellen (APIs), d) Konzeption, Erstellung und Betreuung von Websites und Landingpages, e) Einweisung und Übergabe zur eingerichteten Lösung sowie f) sonstige Agentur-, Digitalisierungs- und Umsetzungsdienstleistungen vergleichbarer Art.

(2) Art, Umfang, Leistungsphasen und Vergütung der konkreten Leistung ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot bzw. der Auftragsbestätigung. Agenturdienstleistungen können – je nach Angebot – aus einer **einmaligen Einrichtungs-/Erstellungsleistung** (Projektleistung nach diesem Teil 4, einschließlich Abnahme und Zahlungsweise gemäß §§ 4 und 8) und/oder einer **laufenden Betreuung, Wartung oder Bereitstellung** (nach Teil 5) bestehen. Diese Bedingungen gelten auch für **künftige Agenturdienstleistungen vergleichbarer Art**.

(3) Soweit nichts anderes vereinbart ist, schuldet Produktivo die fachgerechte Erbringung der vereinbarten Leistungen. Ein bestimmter wirtschaftlicher Erfolg (z. B. eine bestimmte Anzahl bearbeiteter Vorgänge, Konversions- oder Einsparquoten) wird nicht geschuldet. Soweit im Einzelfall ein konkret umrissenes, abnahmefähiges Werk vereinbart ist (z. B. die Einrichtung einer definierten Lösung), gelten ergänzend § 2 und § 4.

(4) Ein wesentlicher Teil der Lösungen wird unter Einsatz von Plattformen und Diensten Dritter erbracht (z. B. Sprach-KI-Plattformen, KI-Modelle, Automatisierungs- und CRM-Dienste). Hierfür gelten § 6 sowie die Anlage „Drittanbieter und Plattformen".

(5) **Einweisung, Übergabe und Schulung.** Eine Einweisung bzw. Übergabe zur eingerichteten Lösung im Umfang von **bis zu vier (4) Stunden** ist Teil der Einrichtungs-/Erstellungsleistung und mit deren Vergütung abgegolten; im Angebot kann ein abweichender Umfang vereinbart werden. **Weitergehende Schulungen, Coachings und Keynotes** – auch als spätere Zusatzbuchung (Upsell) – sind eigenständige Leistungen und richten sich nach **Teil 2** (Buchung über die Termin- und Honorarbestätigung), nicht nach diesem Teil 4.

(6) **Standardpakete und Online-Bestellung.** Produktivo kann Leistungen als Standardpaket mit einer **Leistungsbeschreibung** anbieten (z. B. Einrichtung und Betrieb eines KI-Telefonassistenten). Bei einer Bestellung über einen Bestelllink (Teil 1 § 2 Abs. 5) treten Bestellseite und Leistungsbeschreibung in der bei Bestellung gültigen Fassung an die Stelle des Angebots bzw. der Auftragsbestätigung. Die individuelle Ausgestaltung im Rahmen des Pakets (z. B. Begrüßung, Gesprächsablauf, Wissensinhalte, Weiterleitungen) wird nach Vertragsschluss anhand einer Checkliste, die in einem kurzen Onboarding-Gespräch mit dem

Kunden besprochen wird, abgestimmt und ist Teil der Einrichtungsleistung; Erweiterungen über den Paketumfang hinaus sind Change Requests (§ 2 Abs. 4).

§ 2 Analyse, Konzeption und Einrichtung

(1) Die Leistungserbringung erfolgt typischerweise in Phasen, z. B.: Analyse des Use Cases, Konzeption, Einrichtung/Konfiguration des Agents bzw. Workflows, Erstellung und Einpflege von Trainingsdaten, Konfiguration von Telefonnummern/Schnittstellen, Test- und Optimierungsphase sowie Übergabe und Live-Gang.

(2) Sofern nicht ausdrücklich ein Festpreis vereinbart ist, beruhen Angaben zu Aufwänden und Terminen auf Schätzungen und sind unverbindlich. Produktivo wird den Kunden informieren, wenn sich abzeichnet, dass der geschätzte Aufwand wesentlich überschritten wird.

(3) Für umfangreiche oder komplexe Vorhaben (z. B. Integrationen in ERP-/CRM-Systeme) kann bereits die Erstellung einer belastbaren Aufwandsschätzung bzw. eines Konzepts eine gesondert zu vergütende Leistung sein; dies wird vorab vereinbart.

(4) **Änderungen und Zusatzleistungen (Change Requests):** Wünscht der Kunde nach Auftragserteilung Änderungen oder Erweiterungen des Leistungsumfangs, wird Produktivo den Mehraufwand und etwaige Auswirkungen auf Termine und Vergütung mitteilen. Die Umsetzung erfolgt erst nach Bestätigung in Textform; vereinbarte Termine verschieben sich entsprechend.

§ 3 Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Ergänzend zu Teil 1 § 6 wirkt der Kunde insbesondere wie folgt mit: a) rechtzeitige Bereitstellung der erforderlichen Informationen, Inhalte, Trainings- und Stammdaten, Prozessbeschreibungen und Freigaben, b) Bereitstellung der erforderlichen Zugänge, Benutzerkonten und Testumgebungen sowie ggf. Abschluss eigener Verträge mit Drittanbietern (§ 6), c) Benennung fachlich und entscheidungsbefugter Ansprechpartner, d) zeitnahe Prüfung von Zwischenständen und Erteilung erforderlicher Freigaben.

(2) Beruht eine Verzögerung oder ein Mangel auf unzureichender, verspäteter oder fehlerhafter Mitwirkung oder auf vom Kunden bereitgestellten Inhalten/Daten, so trägt der Kunde die hieraus resultierenden Folgen; Fristen verlängern sich angemessen und Mehraufwände können gesondert berechnet werden (Teil 1 § 6 Abs. 3).

§ 4 Abnahme von Projekten

(1) Soweit ein abnahmefähiges Werk geschuldet ist, erfolgt nach Fertigstellung eine Abnahme. Produktivo zeigt die Abnahmebereitschaft an; der Kunde prüft die Leistung unverzüglich und erklärt die Abnahme in Textform. Die Übergabe bzw. der Live-Gang (§ 2 Abs. 1) gilt zugleich als Anzeige der Abnahmebereitschaft.

(2) Die Leistung gilt als abgenommen, wenn der Kunde sie nicht innerhalb von 14 Tagen ab Anzeige der Abnahmebereitschaft unter Angabe mindestens eines wesentlichen Mangels in Textform zurückweist oder die Lösung produktiv nutzt.

(3) Wegen **unwesentlicher** Mängel darf die Abnahme nicht verweigert werden; solche Mängel werden im Rahmen der Mängelbeseitigung behoben. In sich abgeschlossene Teilleistungen können gesondert abgenommen werden (Teilabnahme).

§ 5 Einsatz von KI-Systemen

(1) Bei den eingesetzten KI-Systemen handelt es sich um wahrscheinlichkeitsbasierte Verfahren. Ihre Ergebnisse können **fehlerhaft, unvollständig, veraltet oder unpassend** sein („Halluzinationen"). Produktivo übernimmt keine Gewähr für die inhaltliche Richtigkeit, Vollständigkeit oder Eignung der durch KI generierten Ausgaben für einen bestimmten Zweck.

(2) Der Kunde ist verpflichtet, KI-generierte Ergebnisse vor einer Verwendung – insbesondere vor geschäftskritischer, rechtlich, steuerlich, medizinisch oder finanziell erheblicher Nutzung – eigenverantwortlich auf Richtigkeit und Eignung zu prüfen. KI-Ausgaben stellen keine Rechts-, Steuer-, Finanz- oder medizinische Beratung dar.

(3) Der Kunde ist für die von ihm bereitgestellten Trainings- und Eingabedaten sowie für deren Rechtmäßigkeit verantwortlich und stellt sicher, dass er zur Nutzung berechtigt ist und keine Rechte Dritter oder gesetzliche Vorgaben entgegenstehen.

(4) Die eingesetzten KI-Modelle und -Anbieter können sich weiterentwickeln oder geändert werden; ein Anspruch auf ein bestimmtes Modell oder eine unveränderte Funktionsweise besteht nicht, soweit der vereinbarte Leistungszweck gewahrt bleibt.

(5) **Transparenz- und Betreiberpflichten (KI-VO / EU AI Act):** Soweit eine Lösung der unmittelbaren Interaktion mit natürlichen Personen dient (z. B. Sprach- oder Chat-Assistenten) oder synthetische Inhalte erzeugt, bestehen Transparenzpflichten nach der Verordnung (EU) 2024/1689 (KI-VO), insbesondere die Offenlegung, dass mit einem KI-System interagiert wird. Produktivo richtet die Lösung so ein, dass diese Pflichten erfüllt werden können (z. B. entsprechende Ansage/Hinweis). Verantwortlich für den rechtskonformen Betrieb als Betreiber bleibt der Kunde; er ist insbesondere für erforderliche Hinweise, Einwilligungen (z. B. bei Gesprächsaufzeichnung) und die Zulässigkeit des Einsatzes im konkreten Anwendungsfall verantwortlich. Für Telefon- und Sprach-KI-Assistenten gilt ergänzend § 6a.

§ 6 Einsatz von Drittplattformen, Drittsoftware und Kooperationspartnern

(1) Produktivo setzt zur Leistungserbringung Plattformen, Modelle und Dienste Dritter ein, vermittelt diese oder verkauft sie weiter (z. B. Sprach-KI-Plattform, KI-Modelle, Automatisierungs-, CRM- und Telekommunikationsdienste sowie technische Entwicklungsleistungen von Kooperationspartnern). Eine Übersicht und die jeweiligen Verantwortlichkeiten enthält die **Anlage „Drittanbieter und Plattformen"**.

(2) **Rolle von Produktivo.** Produktivo kann Leistungen Dritter in unterschiedlicher Rolle einbeziehen; welche Rolle für die jeweilige Leistung gilt, ergibt sich aus dem Angebot bzw. der Auftragsbestätigung: a) **Eigenleistung unter Einsatz von Drittmitteln** – Produktivo erbringt die geschuldete Leistung selbst und nutzt dafür Werkzeuge/Plattformen Dritter; b) **Weiterverkauf im eigenen Namen (Reseller)** – Produktivo stellt die Drittleistung im eigenen Namen bereit und rechnet sie gegenüber dem Kunden ab (Absatz 4); c) **Vermittlung oder Empfehlung** – Produktivo vermittelt lediglich die Leistung eines Kooperationspartners oder empfiehlt dem Kunden einen Drittanbieter. In diesem Fall kommt der Vertrag über diese Leistung **unmittelbar zwischen dem Kunden und dem Kooperationspartner bzw. Drittanbieter** zu dessen Bedingungen zustande; dieser rechnet unmittelbar mit dem Kunden ab. Produktivo wird insoweit nicht Vertragspartner, schuldet diese Leistung nicht und haftet nicht für sie; eine Empfehlung begründet keine Leistungs- oder Einstandspflicht von Produktivo. Eine etwaige Vergütung von Produktivo durch den Kooperationspartner (z. B. Provision oder Umsatzbeteiligung) ist ein Innenverhältnis und berührt das Vertragsverhältnis zwischen Kunde und Partner nicht. Eigene Begleitleistungen von Produktivo (z. B. Beratung, Use-Case-Entwicklung, Schulung) bleiben demgegenüber Leistungen von Produktivo nach diesen AGB.

(3) **Anbieterbedingungen.** Wird der Kunde nach der jeweiligen Rolle (Abs. 2 lit. c) oder nach dem Angebot **selbst Vertragspartner** des Anbieters oder verlangt der Anbieter dies ausdrücklich, ist der Kunde verpflichtet,

die anwendbaren Bedingungen des Anbieters (insbesondere Nutzungsbedingungen, Datenschutzbestimmungen und einen etwaigen Auftragsverarbeitungsvertrag) vor der erstmaligen Nutzung anzuerkennen; Produktivo stellt die erforderlichen Dokumente bzw. Verweise bereit. Im **Reseller-Fall** (Abs. 2 lit. b) bezieht Produktivo die Drittleistung im eigenen Namen; ein Vertrag zwischen Kunde und Anbieter entsteht nicht. Der Kunde ist in diesem Fall an die Nutzungsregeln gebunden, die Produktivo ihm in diesen Bedingungen (insbesondere § 6a) und in der Leistungsbeschreibung weitergibt. Datenschutzrechtlich ist der Anbieter dann Unterauftragsverarbeiter von Produktivo (Teil 1 § 9 Abs. 3; AVV).

(4) Soweit Produktivo Drittleistungen im eigenen Namen weiterverkauft (Reseller), bleibt der jeweilige Anbieter für Betrieb, Verfügbarkeit und technische Leistungserbringung der Plattform verantwortlich. Produktivo schuldet **nicht** die technische Verfügbarkeit oder die Leistungsmerkmale der Drittplattform; insoweit gelten die Zusagen (z. B. Verfügbarkeits-/Service-Level) des jeweiligen Anbieters. Die von Produktivo geschuldeten eigenen Leistungen (Einrichtung, Konfiguration, Betreuung) bleiben hiervon unberührt.

(5) Die Marke und Anbietereigenschaft des jeweiligen Drittanbieters bleibt erkennbar, soweit mit dem Anbieter nichts anderes vereinbart ist (z. B. Co-Branding oder White Label); der Anbieter wird jedenfalls im Vertrag zur Auftragsverarbeitung und in der Anlage „Drittanbieter und Plattformen" benannt.

(6) Kommt der Kunde einer Pflicht nach Absatz 3 nicht nach, ist Produktivo berechtigt, die Bereitstellung bis zur Anerkennung zu verweigern. Der Kunde stellt Produktivo von Ansprüchen Dritter frei, die daraus entstehen, dass der Kunde erforderliche Bedingungen nicht oder nicht wirksam anerkannt oder die an ihn weitergegebenen Nutzungsregeln (Absatz 3 Satz 4, § 6a) verletzt hat.

§ 6a Telefon- und Sprach-KI-Assistenten

(1) **Anwendungsbereich und Rollen.** Dieser § 6a gilt, soweit Produktivo für den Kunden einen Telefon- oder Sprach-KI-Assistenten einrichtet und – als Reseller oder über eigenen Account – bereitstellt. Anbieter (Provider) des zugrunde liegenden KI-Systems im Sinne der Verordnung (EU) 2024/1689 (KI-VO) ist der Plattformbetreiber; der **Kunde ist Betreiber (Deployer)** des Assistenten und datenschutzrechtlich **Verantwortlicher** für die Verarbeitung der Daten seiner Anrufer und Gesprächspartner. Produktivo verarbeitet diese Daten als Auftragsverarbeiter nach dem gesondert geschlossenen AVV.

(2) **KI-Hinweis.** Produktivo richtet den Assistenten standardmäßig so ein, dass Anrufende zu Beginn des Gesprächs darauf hingewiesen werden, dass sie mit einem KI-System sprechen (Art. 50 KI-VO). Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass dieser Hinweis während der gesamten Nutzung erfolgt; er darf ihn nicht entfernen oder so verändern, dass er nicht mehr klar erkennbar ist, und verlangt keine Konfiguration, die den Hinweis unterdrückt.

(3) **Information der Betroffenen, Transkription und Aufzeichnung.** Gespräche werden technisch zwingend **transkribiert**. Eine **Audioaufzeichnung** ist standardmäßig **deaktiviert** und wird nur auf ausdrückliche Weisung des Kunden in Textform aktiviert. Der Kunde ist verantwortlich für a) die Information der Anrufenden und sonstiger Betroffener nach Art. 13 und 14 DSGVO (insbesondere über Transkription, eine etwaige Aufzeichnung, den Einsatz von KI, die eingesetzten Auftragsverarbeiter, etwaige Drittlandübermittlungen und die Speicherdauer), etwa in seiner Datenschutzerklärung und in der Begrüßungsansage, b) das Vorliegen einer Rechtsgrundlage für Transkription und – falls aktiviert – Aufzeichnung, einschließlich der Einholung und Dokumentation erforderlicher Einwilligungen (insbesondere § 201 StGB bei Tonaufnahmen). Produktivo stellt auf Wunsch einen Formulierungsvorschlag für Ansage und Datenschutzhinweis bereit; dieser ersetzt keine rechtliche Prüfung durch den Kunden.

(4) **Zulässige Nutzung.** Der Kunde nutzt den Assistenten ausschließlich im Rahmen seiner gewöhnlichen Geschäftstätigkeit und in Übereinstimmung mit dem geltenden Recht. Insbesondere ist es untersagt, a) den Assistenten oder bereitgestellte Rufnummern für **unerlaubte Werbeanrufe** (Kaltakquise, § 7 UWG) zu nutzen, b) bereitgestellte Rufnummern für **ausgehende Anrufe** zu nutzen, sofern diese nicht ausdrücklich vereinbart

und die Rufnummer hierfür registriert ist, c) mit dem Assistenten **ausschließlich automatisierte Entscheidungen** mit rechtlicher Wirkung oder ähnlich erheblicher Beeinträchtigung für Betroffene zu treffen (Art. 22 DSGVO), d) über den Assistenten sensible Vorgänge (z. B. Auskünfte zu Bestellungen, Konten oder Zugangsdaten) ohne geeignete Sicherheitsabfragen abzuwickeln, e) den Zugang Dritten außerhalb des eigenen Unternehmens zu überlassen.

(5) **Berufsgeheimnisträger und besondere Kategorien personenbezogener Daten.** Unterliegt der Kunde einer gesetzlichen beruflichen Verschwiegenheitspflicht (z. B. Ärzte, Rechtsanwälte, Steuerberater; § 203 StGB) oder sollen über den Assistenten planmäßig besondere Kategorien personenbezogener Daten (Art. 9 DSGVO, insbesondere Gesundheitsdaten) verarbeitet werden, teilt der Kunde dies **vor Vertragsschluss** mit. Die Leistung wird in diesem Fall nur auf Grundlage einer gesonderten Vereinbarung (einschließlich Verschwiegenheitsverpflichtung) erbracht und nicht über die Online-Bestellung. Unterlässt der Kunde die Mitteilung, trägt er die hieraus entstehenden Folgen.

(6) **Verantwortung für Inhalte.** Der Kunde ist für die Inhalte, Informationen, Freigaben und Vorgaben verantwortlich, auf deren Grundlage der Assistent konfiguriert wird (z. B. Wissensinhalte, Preise, Öffnungszeiten, Weiterleitungsregeln), sowie für die Zwecke, zu denen er den Assistenten einsetzt; § 5 bleibt unberührt.

(7) **Freistellung, Sperrung, Kündigung.** Der Kunde stellt Produktivo von Ansprüchen Dritter (einschließlich des Plattformanbieters) frei, die aus einer schuldhaften Verletzung der Absätze 2 bis 6 entstehen, einschließlich angemessener Kosten der Rechtsverteidigung. Bei einem erheblichen Verstoß ist Produktivo berechtigt, den Assistenten nach Ankündigung in Textform vorübergehend zu sperren, bei Gefahr im Verzug auch ohne vorherige Ankündigung; die Pflicht zur Zahlung der vereinbarten Vergütung bleibt unberührt. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund (Teil 5 § 6) bleibt unberührt.

§ 7 Nutzungsrechte an Arbeitsergebnissen

(1) **Eigene Arbeitsergebnisse von Produktivo:** An den von Produktivo im Rahmen des Auftrags eigens erstellten Arbeitsergebnissen (z. B. Konzepte, Konfigurationen außerhalb von Drittplattformen, Automatisierungs-Workflows, Skripte, Dokumentation) räumt Produktivo dem Kunden mit vollständiger Bezahlung der vereinbarten Vergütung ein einfaches, zeitlich und räumlich unbeschränktes Nutzungsrecht für die vertraglich vorgesehenen Zwecke ein.

(2) **Vorbestehendes / wiederverwendbares Material:** An vorbestehenden Werkzeugen, Vorlagen, Bausteinen, Know-how und allgemeinen Methoden behält Produktivo sämtliche Rechte. Produktivo ist berechtigt, das im Rahmen des Auftrags erworbene allgemeine Know-how für andere Projekte zu nutzen.

(3) **Rechte Dritter / Drittplattformen:** An Inhalten, Konfigurationen, Prompts, Wissensdatenbanken und sonstigen Elementen, die innerhalb der Plattform eines Drittanbieters angelegt werden, bestehen die Rechte des jeweiligen Anbieters nach dessen Bedingungen. Produktivo kann dem Kunden insoweit nur die Rechte einräumen, die Produktivo selbst vom Drittanbieter erhält.

(4) **Kundendaten und -inhalte:** Vom Kunden bereitgestellte Daten und Inhalte verbleiben beim Kunden bzw. den jeweiligen Rechteinhabern.

(5) Die Einräumung von Nutzungsrechten steht unter der aufschiebenden Bedingung der vollständigen Zahlung der hierfür geschuldeten Vergütung.

§ 8 Vergütung

(1) Die Vergütung erfolgt nach Maßgabe des Angebots, wahlweise als Festpreis (z. B. Setup-Pauschale), nach Aufwand zu den vereinbarten Tagessätzen bzw. Stundensätzen oder als Kombination. Maßgeblich sind die im Angebot genannten Sätze; im Übrigen gilt Teil 1 § 5.

(2) **Fälligkeit und Zahlungsweise.** Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, gilt: a) **Einrichtung/Setup/Erstellung** (z. B. KI-Setup, Website-Erstellung): 50 % der vereinbarten Vergütung sind als Anzahlung mit Auftragserteilung fällig, die restlichen 50 % mit der Abnahme (§ 4); bei einer **Online-Bestellung** (Teil 1 § 2 Abs. 5) ist die Einrichtungsvergütung **vollständig mit Vertragsschluss** fällig und wird mit der Bestellung eingezogen; b) **laufende Betreuung/Wartung sowie abonnementbasierte Leistungen:** monatlich im Voraus (Näheres in Teil 5); c) **verbrauchsabhängige Entgelte** (z. B. Telefonie-Minuten, Nachrichten): monatlich nachträglich; d) **Leistungen nach Aufwand:** nach Leistungserbringung bzw. zu den vereinbarten Abrechnungszeiträumen. Rechnungen sind, soweit nicht anders vereinbart, innerhalb von 14 Tagen ab Zugang ohne Abzug zur Zahlung fällig (Teil 1 § 5). Produktivo ist berechtigt, mit der Leistungserbringung erst nach Eingang der Anzahlung zu beginnen.

(3) Bei Abrechnung nach Aufwand werden die tatsächlich angefallenen Aufwände abgerechnet; Produktivo dokumentiert die Aufwände in nachvollziehbarer Form.

(4) Laufende, verbrauchs- oder abonnementabhängige Entgelte für Drittplattformen (z. B. monatliche Pakete, Verbrauchsminuten, Nachrichten) sowie laufende Betreuung/Wartung werden nach Teil 5 abgerechnet.

(5) Reisekosten und Auslagen werden, soweit vereinbart, gesondert berechnet (Teil 1 § 5).

(6) Leistungen, die ein Kooperationspartner gemäß § 6 Abs. 2 lit. c unmittelbar mit dem Kunden abrechnet, sind nicht Gegenstand der Vergütung von Produktivo; für diese Leistungen gelten die Preise, Zahlungsziele und Zahlungsbedingungen des jeweiligen Partners. Die Vergütung der von Produktivo selbst erbrachten Begleitleistungen richtet sich nach diesem § 8.

(7) **Ratenzahlung und Verfall.** Ist Ratenzahlung vereinbart, gilt sie nur für die ordnungsgemäße Zahlung. Gerät der Kunde mit **mindestens zwei aufeinanderfolgenden Raten** ganz oder teilweise oder insgesamt mit einem Betrag in Höhe von mindestens zwei Raten in Verzug, ist Produktivo berechtigt, nach erfolglosem Ablauf einer hierfür gesetzten **angemessenen Nachfrist** die gesamte noch offene Restvergütung sofort fällig zu stellen. Weitergehende Rechte (insbesondere Verzug und Kündigung aus wichtigem Grund) bleiben unberührt.

§ 9 Gewährleistung (Mängelrechte)

(1) **Geschuldete Beschaffenheit.** Geschuldet ist die Einrichtung und Funktionsfähigkeit der Lösung **gemäß der vereinbarten Konzeption zum Zeitpunkt der Abnahme** (§ 4). Eine **dauerhafte** Funktionsfähigkeit ist nicht geschuldet. Insbesondere stellt es **keinen Mangel** dar, wenn die Lösung ganz oder teilweise nicht mehr wie vorgesehen arbeitet, weil sich **Drittsysteme, Schnittstellen (APIs), Plattformen, KI-Modelle oder deren Nutzungsbedingungen geändert haben, eingestellt wurden oder ausgefallen sind**, oder weil der Kunde die Lösung, ihre Konfiguration oder die zugrunde liegenden Daten/Zugänge selbst verändert hat. Die fortlaufende Anpassung und Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit ist Gegenstand gesondert zu vereinbarender Wartungs-/Managed-Services-Leistungen (Teil 5).

(2) **Mängelrechte.** Soweit die Einrichtungs-/Erstellungsleistung als abnahmefähiges Werk geschuldet ist, gelten für Mängel die gesetzlichen Vorschriften, soweit nachstehend nichts anderes bestimmt ist. Maßstab ist die geschuldete Beschaffenheit nach Absatz 1.

(3) **Vorrang der Nacherfüllung.** Bei einem Mangel hat Produktivo das Recht zur **Nacherfüllung** (Nachbesserung oder Neuherstellung nach Wahl von Produktivo). Erst wenn die Nacherfüllung fehlschlägt, von Produktivo verweigert wird oder dem Kunden unzumutbar ist, stehen dem Kunden die weiteren gesetzlichen Rechte (Minderung, Rücktritt, Schadensersatz) nach Maßgabe von § 10 (Haftung) und Teil 1 § 10 zu.

(4) **Verjährung.** Ansprüche wegen Mängeln verjähren in **zwölf (12) Monaten** ab Abnahme. Dies gilt nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei Vorsatz oder grober

Fahrlässigkeit, bei arglistig verschwiegenen Mängeln sowie in den Fällen einer übernommenen Garantie oder zwingender gesetzlicher Haftung; insoweit gelten die gesetzlichen Fristen.

(5) **Ausschlussgründe.** Mängelansprüche bestehen nicht, soweit der Mangel auf den in Absatz 1 genannten Umständen, auf unzureichender, verspäteter oder fehlerhafter Mitwirkung des Kunden (Teil 1 § 6 sowie § 3) oder auf vom Kunden bereitgestellten Inhalten/Daten beruht.

§ 10 Haftung

(1) Für die Haftung gilt Teil 1 § 10. Ergänzend gilt:

(2) Produktivo haftet nicht für Leistungen, Ausfälle, Mängel oder Datenverarbeitungen von Drittplattformen oder Kooperationspartnern, die Produktivo lediglich einrichtet, vermittelt oder weiterverkauft (§ 6), sowie nicht für die inhaltliche Richtigkeit KI-generierter Ergebnisse (§ 5).

(3) Produktivo haftet nicht für Schäden, die auf vom Kunden bereitgestellten Daten/Inhalten, auf unzureichender Mitwirkung oder auf einer vom Kunden zu verantwortenden, nicht bestimmungsgemäßen Nutzung beruhen.

(4) Der Kunde ist für eine angemessene Sicherung seiner Daten verantwortlich. Für Datenverlust haftet Produktivo nur in dem Umfang, der bei ordnungsgemäßer, regelmäßiger Datensicherung durch den Kunden zur Wiederherstellung erforderlich gewesen wäre.

(5) **Haftungshöchstgrenze.** Soweit Produktivo nach den vorstehenden Regelungen und Teil 1 § 10 für die leicht fahrlässige Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) haftet, ist die Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, höchstens jedoch auf die **für den betroffenen Auftrag vereinbarte Netto-Vergütung**, bei Dauerleistungen auf die **in den vorangegangenen zwölf Monaten gezahlte Netto-Vergütung**. Die Haftung für mittelbare Schäden und Folgeschäden ist insoweit ausgeschlossen. Unberührt bleiben die Fälle unbeschränkter Haftung nach Teil 1 § 10 Abs. 1 (Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit, Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, Produkthaftung, Garantie).

Teil 5 – Besondere Bedingungen für Wartung, Support und Managed Services

> **Verhältnis zum Allgemeinen Teil:** Diese Besonderen Bedingungen gelten **ergänzend** zum Allgemeinen Teil (Teil 1). Bei Widersprüchen gilt die Rangfolge nach Teil 1 § 3. Die einmalige Konzeption und Einrichtung richtet sich nach **Teil 4**; dieser Teil 5 betrifft die **laufenden** Leistungen.
>
> **Ausschließlich B2B:** Die Leistungen nach diesem Teil 5 richten sich ausschließlich an Unternehmer (Teil 1 § 1 Abs. 4).

§ 1 Leistungsgegenstand

(1) Gegenstand dieses Teils sind die **laufenden Leistungen** im Zusammenhang mit implementierten Lösungen (z. B. KI-/Automatisierungslösungen, Websites/Landingpages), insbesondere: a) laufende Betreuung, Support, Wartung und Optimierung der eingerichteten Lösung („Wartung/Managed Services") sowie b) die laufende Bereitstellung abonnementbasierter Drittleistungen (z. B. Sprach-KI-Pakete), soweit Produktivo diese im eigenen Namen weiterverkauft (Reseller; vgl. Teil 4 § 6).

(2) Art und Umfang der laufenden Leistungen ergeben sich aus dem Angebot bzw. der Auftragsbestätigung oder einer gesonderten Service-/Leistungsbeschreibung.

(3) Die laufende Bereitstellung der Drittplattform erfolgt nach Maßgabe von Teil 4 § 6. Produktivo schuldet insbesondere **nicht** die technische Verfügbarkeit oder bestimmte Leistungsmerkmale der Drittplattform; insoweit gelten die Zusagen des jeweiligen Anbieters. Die Pflichten des Kunden nach Teil 4 § 6 Abs. 3 und § 6a (Anbieterbedingungen bzw. weitergegebene Nutzungsregeln) gelten für die gesamte Bezugsdauer fort.

(4) **Anpassung an Änderungen von Drittsystemen.** Die laufende Anpassung der eingerichteten Lösung an Änderungen, Updates oder Ausfälle von Drittsystemen, Schnittstellen (APIs), Plattformen oder KI-Modellen ist Gegenstand dieser laufenden Leistungen (§ 2). Besteht kein Wartungs-/Managed-Services-Vertrag, trägt der Kunde das Risiko, dass solche Änderungen die Funktionsfähigkeit der Lösung beeinträchtigen; solche Beeinträchtigungen sind kein Mangel der ursprünglichen Einrichtungsleistung (Teil 4 § 9 Abs. 1).

§ 2 Enthaltene Leistungen

(1) Soweit im Angebot bzw. in der Service-Beschreibung nicht abweichend festgelegt, umfasst die Wartung/Betreuung insbesondere: a) Überwachung und Sicherstellung des bestimmungsgemäßen Betriebs der eingerichteten Lösung im Rahmen der Möglichkeiten der eingesetzten Plattform bzw. Lösung, b) Pflege und kleinere Anpassungen der bestehenden Konfiguration, Prompts und Trainingsdaten in vereinbartem Umfang, c) laufende Optimierung der Lösung auf Basis der Betriebserfahrung, d) Begleitung plattformseitiger Aktualisierungen, e) **First-Level-Support** als zentrale Anlaufstelle für den Kunden.

(2) Bei weiterverkauften Drittplattformen erbringt der Anbieter den weitergehenden technischen Support (Second-/Third-Level). Produktivo nimmt Anliegen entgegen und eskaliert erforderlichenfalls an den Anbieter.

(3) **Stundenkontingent.** Der Umfang der enthaltenen Betreuungsleistung ist auf ein monatliches Stundenkontingent begrenzt; dessen Höhe ergibt sich aus dem Angebot bzw. der Service-Beschreibung. Über das Kontingent hinausgehender Aufwand wird nach vorheriger Abstimmung mit dem Kunden gesondert nach Aufwand (Teil 4 § 8) berechnet. Nicht in Anspruch genommene Stunden verfallen am Ende des jeweiligen Kalendermonats und sind nicht auf Folgemonate übertragbar.

§ 3 Nicht enthaltene Leistungen

(1) Nicht enthalten sind insbesondere: a) die Konzeption und Einrichtung neuer Lösungen, neuer Anwendungsfälle oder wesentliche Erweiterungen bestehender Lösungen (Change Requests; diese richten sich nach Teil 4 § 2 Abs. 4), b) verbrauchsabhängige Entgelte und Drittkosten (z. B. Telefonie-Minuten, Nachrichten, Modell-/API-Nutzung, Hosting), soweit nicht ausdrücklich in der Pauschale enthalten, c) Leistungen, die ein Drittanbieter unmittelbar erbringt oder abrechnet (Teil 4 § 6), d) die Beseitigung von Störungen, die der Kunde oder Dritte zu vertreten haben oder die auf einer nicht bestimmungsgemäßen Nutzung beruhen, e) Schulungen, Coachings und Keynotes (diese richten sich nach Teil 2) sowie gesonderte Beratungsleistungen.

(2) Nicht enthaltene Leistungen erbringt Produktivo auf Wunsch gegen gesonderte Vergütung nach Aufwand (Teil 4 § 8) oder auf Grundlage eines gesonderten Angebots.

§ 4 Reaktionszeiten und Supportkanäle

(1) Der Support erfolgt über die im Angebot bzw. in der Service-Beschreibung genannten Kanäle (z. B. E-Mail) innerhalb der dort genannten Servicezeiten; sind keine Servicezeiten vereinbart, gelten die üblichen Geschäftszeiten von Produktivo an Werktagen (Montag bis Freitag, außer an gesetzlichen Feiertagen am Sitz von Produktivo).

(2) Produktivo bemüht sich, Anfragen innerhalb angemessener Frist zu bearbeiten. Eine bestimmte Reaktions- oder Wiederherstellungszeit (Service Level) ist nur geschuldet, soweit sie ausdrücklich vereinbart ist.

(3) Soweit die Bearbeitung eines Anliegens vom Drittanbieter abhängt (Second-/Third-Level), richten sich Reaktions- und Wiederherstellungszeiten nach dessen Vorgaben; Verzögerungen des Anbieters hat Produktivo nicht zu vertreten.

§ 5 Vergütung

(1) Die laufende Vergütung (insbesondere Wartungs-/Service-Pauschale sowie weiterverkaufte Abo-Entgelte) erfolgt in der im Angebot bzw. auf der Bestellseite vereinbarten Höhe und wird **monatlich im Voraus** abgerechnet, soweit nichts anderes vereinbart ist. **Abrechnungsmonat** ist jeweils der Zeitraum vom Stichtag bis zum Tag vor dem Stichtag des Folgemonats; die Vergütung ist am **Stichtag** fällig (**Stichtagsmodell**). Stichtag ist der Kalendertag, an dem die laufende Vergütung erstmals fällig wird (Absatz 4); fehlt dieser Tag in einem Monat, ist der letzte Tag dieses Monats Stichtag. Anteilige Monatsbeträge werden nicht berechnet.

(2) **Verbrauchsabhängige Entgelte** (z. B. Telefonie-Minuten, Nachrichten, Modell-/API-Nutzung) werden nach tatsächlichem Verbrauch monatlich nachträglich abgerechnet. Reine Durchlaufposten ohne Aufschlag werden als solche weiterberechnet. **Inklusivvolumen und Zukauf:** Standardmäßig ist die Nutzung auf das im Paket enthaltene Minutenvolumen **begrenzt**. Ist es verbraucht, nimmt der Assistent bis zum nächsten Abrechnungsmonat keine weiteren Anrufe an; laufende Gespräche können dabei beendet werden. Hierdurch entstehen keine Zusatzkosten. Der **automatische Zukauf** zusätzlicher Minuten wird aktiviert, wenn der Kunde dies in Textform wünscht oder wenn Produktivo die Aktivierung in Textform ankündigt (z. B. weil das Inklusivvolumen wiederholt nicht ausreicht) und der Kunde nicht innerhalb von **fünf Werktagen** widerspricht; Produktivo weist in der Ankündigung auf die Widerspruchsmöglichkeit und die Kosten hin. Bei aktiviertem Zukauf bucht die Plattform bei Erreichen des Inklusivvolumens zusätzliche Minuten hinzu, damit Gespräche nicht abbrechen. **Zusätzlich angefallene Minuten bzw. Minutenpakete kann Produktivo** zu den auf der Bestellseite bzw. im Angebot genannten Preisen, mangels solcher Angabe zum jeweils gültigen Listenpreis des Plattformanbieters, für den betreffenden Abrechnungsmonat **nachträglich berechnen**; Grundlage ist die Abrechnungsaufstellung der Plattform, die Produktivo dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung stellt. Der Kunde kann den automatischen Zukauf jederzeit in Textform mit Wirkung für die Zukunft abbestellen.

(2a) **Zusatzleistungen der Plattform (Add-ons).** Über das gebuchte Paket hinaus kann der Kunde Zusatzleistungen der Plattform hinzubuchen (z. B. weitere Rufnummern, zusätzliche Kontakte, WhatsApp-Nummern, Outbound-Guthaben, SMS). Die Buchung erfolgt auf Wunsch des Kunden in Textform; Produktivo richtet die Zusatzleistung ein und bestätigt sie in Textform unter Angabe des Preises. Es gelten die Preise der Bestellseite bzw. des Angebots, mangels solcher Angabe der jeweils gültige Listenpreis des Plattformanbieters, den Produktivo vor der Buchung mitteilt. **Monatliche Zusatzleistungen** (z. B. Rufnummern) werden zusammen mit der laufenden Vergütung am Stichtag im Voraus berechnet, erstmals ab dem auf die Buchung folgenden Stichtag; sie können mit einer Frist von **einem Monat zum Stichtag** in Textform abbestellt werden, unabhängig von der Laufzeit des Hauptvertrags. **Verbrauchsabhängige Zusatzleistungen** (z. B. zugekaufte Minutenpakete, Outbound-Verbindungskosten, SMS) werden nach Absatz 2 nachträglich berechnet. Mit Ende des Hauptvertrags enden alle Zusatzleistungen. Eine mit einer Zusatzleistung verbundene Rufnummer kann nur übertragen werden, soweit die Plattform dies technisch ermöglicht.

(3) Im Übrigen gelten die Zahlungsbedingungen nach Teil 1 § 5 (u. a. Zahlungsziel 14 Tage; bei SEPA-Lastschrift oder Kartenzahlung Einzug am Fälligkeitstag, Teil 1 § 5 Abs. 7).

(4) **Abrechnungsbeginn.** a) **Bei Online-Bestellung** (Teil 1 § 2 Abs. 5) beginnen die laufenden Leistungen mit dem Bestelltag. Der erste Monat ab Bestelltag ist die **Einrichtungsphase**; er ist mit der Einrichtungsvergütung abgegolten. Die laufende Vergütung wird erstmals **einen Monat nach dem Bestelltag** fällig (Beispiel: Bestellung am 08.10. → erste Rate am 08.11., danach jeweils am 8. eines Monats). Dies gilt unabhängig davon, wann die Lösung tatsächlich in Betrieb geht; verzögert sich die Inbetriebnahme aus Gründen, die Produktivo zu vertreten hat, um mehr als einen Monat, verschiebt sich die erste Rate entsprechend. b) **Im Übrigen** beginnt die laufende Vergütung mit der Bereitstellung der laufenden Leistung, soweit im Angebot nichts anderes vereinbart ist. Verzögert sich der Beginn aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat (z. B. fehlende Mitwirkung, nicht erfolgte Aktivierung oder Übergabe), ist Produktivo berechtigt, die laufende Vergütung gleichwohl ab dem Zeitpunkt der angezeigten Bereitstellungsbereitschaft zu berechnen; § 615 BGB gilt entsprechend.

(5) **Preisanpassung.** Produktivo ist berechtigt, die laufenden Entgelte anzupassen, wenn und soweit sich die von Dritten bezogenen Kosten (insbesondere Lizenz-, Plattform-, Modell- oder Telekommunikationskosten) oder die allgemeinen Kosten der Leistungserbringung ändern. Produktivo kündigt Erhöhungen mindestens **sechs Wochen** im Voraus in Textform an; beruht die Erhöhung auf einer Preisänderung des Drittanbieters, unverzüglich nach eigener Kenntnis, mindestens jedoch **drei Wochen** vor Wirksamwerden. Dem Kunden steht in diesem Fall ein **Sonderkündigungsrecht** zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung zu (Teil 1 § 5 Abs. 6). Übt der Kunde das Sonderkündigungsrecht nicht aus, gilt die Anpassung als angenommen; hierauf wird Produktivo in der Ankündigung hinweisen.

(6) **Zahlungsverzug.** Gerät der Kunde mit der laufenden Vergütung in Verzug, ist Produktivo nach erfolgloser Mahnung mit einer Frist von mindestens **14 Tagen** berechtigt, die laufenden Leistungen einschließlich des Zugangs zur Lösung bis zum vollständigen Ausgleich vorübergehend zu sperren; hierauf weist Produktivo in der Mahnung hin. Die Pflicht zur Zahlung der laufenden Vergütung bleibt während der Sperrung bestehen. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund (§ 6 Abs. 4) bleibt unberührt.

§ 6 Laufzeit und Kündigung

(1) **Mindestlaufzeit.** Die laufenden Leistungen werden für die im Angebot bzw. auf der Bestellseite vereinbarte **Mindestlaufzeit** erbracht. Sie beginnt mit dem Vertragsbeginn, bei Online-Bestellung mit dem **Bestelltag** (Teil 1 § 2 Abs. 5), und schließt die Einrichtungsphase ein (§ 5 Abs. 4 lit. a). Ist eine **weiterverkaufte Drittleistung** mit einer eigenen Mindestlaufzeit verbunden (z. B. ein Jahresabonnement), entspricht die Mindestlaufzeit der laufenden Leistungen mindestens der Mindestlaufzeit dieser Drittleistung (**Gleichlauf**). Ohne weiterverkaufte Drittleistung (z. B. reine Wartung einer Website) richtet sich die Laufzeit allein nach dem Angebot.

(2) **Verlängerung und Kündigung.** Der Vertrag verlängert sich nach Ablauf der Mindestlaufzeit jeweils um **zwölf Monate**, sofern er nicht mit einer Frist von **drei Monaten** zum Ende der jeweiligen Laufzeit in Textform gekündigt wird. Das jeweilige Laufzeitende wird dem Kunden in der Bestellbestätigung bzw. Auftragsbestätigung mitgeteilt.

(3) **Kopplung an die Drittleistung.** Die Wartung/Betreuung setzt den fortbestehenden Bezug der zugrunde liegenden Lösung bzw. Drittleistung voraus. Endet die zugrunde liegende Drittleistung, endet die hierauf bezogene Wartung/Betreuung zum selben Zeitpunkt, ohne dass es einer gesonderten Kündigung bedarf. Bereits entstandene Vergütungsansprüche bleiben unberührt.

(4) **Außerordentliche Kündigung.** Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt (Teil 1 § 13). Ein wichtiger Grund für Produktivo liegt insbesondere vor, wenn a) der Kunde mit einem Betrag in Höhe von mindestens zwei Monatsraten in Verzug ist, b) der Kunde trotz Abmahnung erheblich gegen die Nutzungsregeln (Teil 4 § 6a) verstößt oder c) der Plattformanbieter das Vertragsverhältnis bzw. den Zugang aus Gründen kündigt oder sperrt, die der Kunde zu vertreten hat. Kündigt Produktivo aus einem dieser Gründe, kann Produktivo als pauschalierten Schadensersatz die bis zum Ende der laufenden Mindest- bzw. Verlängerungslaufzeit noch ausstehende laufende Vergütung abzüglich **ersparter Aufwendungen** verlangen; dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.

(5) **Wegfall der Plattform.** Stellt der Plattformanbieter die zugrunde liegende Drittleistung ganz oder in wesentlichen Teilen ein oder beendet er das Vertragsverhältnis mit Produktivo aus Gründen, die weder Produktivo noch der Kunde zu vertreten hat, und ist eine gleichwertige Ersatzlösung zu zumutbaren Bedingungen nicht verfügbar, sind beide Parteien berechtigt, den Vertrag mit Wirkung zum Zeitpunkt des Wegfalls zu kündigen. Im Voraus gezahlte Vergütung für Zeiträume nach Vertragsende erstattet Produktivo anteilig; weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen, soweit Produktivo den Wegfall nicht zu vertreten hat.

(6) **Vertragsende und Datenexport.** Mit Wirksamwerden der Kündigung enden die laufenden Leistungen und der Zugang zur Lösung. Soweit der Plattformanbieter dies vorsieht, kann der Kunde innerhalb von **30 Tagen** nach Vertragsende seine in der Lösung gespeicherten Daten (z. B. Transkripte, Konfigurationen) exportieren bzw. von Produktivo exportieren lassen; danach werden die Daten nach Maßgabe des AVV gelöscht. Eine darüber hinausgehende Migrationsunterstützung erbringt Produktivo auf Wunsch gegen gesonderte Vergütung, soweit technisch und rechtlich möglich.

Teil 6 – Besondere Bedingungen für öffentliche Veranstaltungen und Ticketverkauf

> **Verhältnis zum Allgemeinen Teil:** Diese Besonderen Bedingungen gelten **ergänzend** zum Allgemeinen Teil (Teil 1). Bei Widersprüchen gilt die Rangfolge nach Teil 1 § 3. Sie betreffen **öffentliche, offen ausgeschriebene Veranstaltungen** (Verkauf von Tickets an ein offenes Publikum), bei denen Produktivo Veranstalter ist – **gleich welchen Formats (Präsenz oder online) und gegenüber Unternehmern wie Verbrauchern**. **Abgrenzung zu Teil 2:** Öffentliche/offene Veranstaltungen richten sich nach diesem Teil 6; **individuell bzw. mit einem bestimmten Kunden vereinbarte** Leistungen (Inhouse, Einzel-Coaching/-Beratung, geschlossene Seminare/Webinare, B2B-Programme) nach Teil 2.

§ 1 Leistungsgegenstand

(1) Produktivo veranstaltet **öffentliche, offen ausgeschriebene Veranstaltungen** – insbesondere **Shows, Vorträge/Keynotes, offene Seminare, Workshops und Webinare** (z. B. mit Dominic Michels), **in Präsenz oder online, im In- oder Ausland** – und verkauft hierfür **Tickets** (Teilnahmeberechtigungen). Käufer können Unternehmer oder Verbraucher sein.

(2) Produktivo ist **Veranstalter und Vertragspartner** des Ticketkäufers. Der Vertrag über die Teilnahme kommt unmittelbar zwischen dem Käufer und Produktivo zustande – auch dann, wenn der Verkauf über einen Ticketdienstleister abgewickelt wird (§ 8).

(3) Gegenstand, Termin, Ort, Dauer und Preis der jeweiligen Veranstaltung ergeben sich aus der Veranstaltungs- bzw. Ticketbeschreibung.

(4) **Kein bestimmter Erfolg / keine Beratung:** Produktivo schuldet die fachgerechte Durchführung der Veranstaltung, nicht den Eintritt eines bestimmten Erfolgs. Inhalte – insbesondere finanz- oder vermögensbezogene – dienen der allgemeinen Information und stellen keine individuelle Anlage-, Rechts- oder Steuerberatung dar (vgl. Teil 2 § 1 Abs. 6).

§ 2 Vertragsschluss / Ticketkauf

(1) Der Ticketkauf erfolgt online über die Website von Produktivo oder über einen von Produktivo eingesetzten **Ticketdienstleister** (z. B. Eventbrite). Mit Abschluss des Bestellvorgangs gibt der Käufer ein verbindliches Angebot ab; der Vertrag kommt mit Bestätigung bzw. Bereitstellung des Tickets zustande. Beim Verkauf an Verbraucher über die eigene Website weist die Bestellschaltfläche ausdrücklich auf die Zahlungspflicht hin (§ 312j Abs. 3 BGB).

(2) Mit dem Kauf erkennt der Käufer diese Besonderen Bedingungen an. Zusätzlich können die Nutzungs- und Datenschutzbedingungen des Ticketdienstleisters für die Nutzung von dessen Plattform gelten (§ 8).

§ 3 Preise und Zahlung

(1) Es gelten die im Verkaufsvorgang angegebenen Preise. Gegenüber Verbrauchern sind die Preise **Gesamtpreise inklusive** der gesetzlichen Umsatzsteuer; gegenüber Unternehmern verstehen sich die Preise zuzüglich Umsatzsteuer.

(2) Etwaige **Vorverkaufs-, Service- oder Versandgebühren** des Ticketdienstleisters werden im Bestellvorgang gesondert ausgewiesen.

(3) Der Ticketpreis ist mit dem Kauf sofort fällig. Die Zahlungsabwicklung kann über den Ticketdienstleister bzw. einen Zahlungsdienstleister erfolgen.

§ 4 Widerrufsrecht

(1) **Unternehmer** haben kein Widerrufsrecht.

(2) **Verbraucher – Freizeit-/Unterhaltungsveranstaltungen:** Bei terminierten Veranstaltungen im Bereich der Freizeitgestaltung bzw. Unterhaltung (z. B. Shows, Live- und Erlebnis-Events mit festem Datum) besteht **kein** gesetzliches Widerrufsrecht (§ 312g Abs. 2 Nr. 9 BGB). Auf das Nichtbestehen wird im Bestellvorgang hingewiesen.

(3) **Verbraucher – Seminare, Workshops und Webinare (Aus-/Weiterbildung):** Bei überwiegend der Aus- oder Weiterbildung dienenden Veranstaltungen sowie bei Online-Veranstaltungen (Webinaren) steht Verbrauchern ein **Widerrufsrecht** nach Teil 1 § 12 zu. Die Widerrufsbelehrung wird vor Vertragsschluss zur Verfügung gestellt. Wünscht der Verbraucher den Leistungsbeginn vor Ablauf der Widerrufsfrist, gelten die Erlöschens- und Wertersatzregelungen nach Teil 1 § 12 Abs. 2 und 3.

(4) **Verkauf über Reseller/Ticketdienstleister:** Tritt ein Ticketdienstleister bzw. Reseller gegenüber dem Käufer als Verkäufer auf, richten sich Widerruf und Erstattung nach dessen Bedingungen (§ 8).

§ 5 Tickets, Einlass und Hausrecht

(1) Das Ticket berechtigt zur einmaligen Teilnahme an der gebuchten Veranstaltung. Es ist beim Einlass (ausgedruckt oder mobil) vorzuzeigen; Produktivo bzw. der Veranstaltungsort kann die Gültigkeit prüfen. Bei Online-Veranstaltungen tritt der personalisierte Zugangslink an die Stelle des Einlasses; seine Weitergabe an Dritte ist unzulässig.

(2) Tickets dürfen **nicht zu gewerblichen Zwecken, nicht über dem aufgedruckten Preis und nicht missbräuchlich weiterverkauft** werden. Bei Verdacht auf Missbrauch oder Mehrfachnutzung kann der Einlass verweigert werden.

(3) Produktivo bzw. der Veranstaltungsort übt das **Hausrecht** aus. Teilnehmende haben den Anweisungen des Personals zu folgen; bei erheblichen Störungen oder Sicherheitsverstößen kann ohne Erstattung der Zutritt verweigert oder die Person des Saals verwiesen werden.

(4) Etwaige **Altersbeschränkungen** oder Einlassvoraussetzungen werden in der Veranstaltungsbeschreibung angegeben.

§ 6 Absage, Verlegung und Programmänderungen

(1) **Absage durch Produktivo:** Wird eine Veranstaltung abgesagt, erstattet Produktivo den gezahlten Ticketpreis. Bereits angefallene Gebühren des Ticketdienstleisters werden, soweit gesetzlich zulässig, nach dessen Regelungen behandelt.

(2) **Verlegung:** Wird eine Veranstaltung zeitlich oder örtlich verlegt, behält das Ticket für den Ersatztermin Gültigkeit. Ist die Teilnahme am Ersatztermin unzumutbar, kann der Käufer die Erstattung des Ticketpreises verlangen.

(3) **Höhere Gewalt / behördliche Maßnahmen:** Kann die Veranstaltung aus Gründen höherer Gewalt oder aufgrund behördlicher Anordnungen nicht stattfinden, gilt vorrangig Absatz 2 (Ersatztermin), andernfalls wird der Ticketpreis erstattet; weitergehende Ansprüche bestehen nur nach Maßgabe von Teil 1 §§ 10, 11.

(4) **Programm-/Besetzungsänderungen:** Zumutbare Änderungen des Programms oder der Besetzung (z. B. Ersatzreferent bei Erkrankung) berechtigen nicht zur Erstattung, solange der wesentliche Charakter der

Veranstaltung erhalten bleibt.

§ 7 Rückgabe und Umtausch durch den Käufer

(1) Eine Rückgabe oder ein Umtausch gekaufter Tickets ist – vorbehaltlich zwingender gesetzlicher Rechte und der Regelungen zu Absage/Verlegung (§ 6) – **ausgeschlossen**.

(2) Produktivo kann im Einzelfall aus Kulanz eine **Umpersonalisierung** (Namensänderung) zulassen.

§ 8 Ticketdienstleister und Zahlungsabwicklung

(1) Setzt Produktivo einen Ticketdienstleister (z. B. **Eventbrite**) ein, stellt dieser lediglich die **Plattform** sowie die **Zahlungsabwicklung** bereit. Vertragspartner des Käufers für die **Teilnahme** bleibt Produktivo als Veranstalter; der Dienstleister handelt insoweit als Plattform bzw. als Zahlungs-Beauftragter des Veranstalters.

(2) Für die Nutzung der Plattform des Dienstleisters gelten zusätzlich dessen Nutzungs- und Datenschutzbedingungen.

(3) **Datenschutz:** Hinsichtlich der Teilnehmerdaten ist **Produktivo Verantwortlicher**; der Ticketdienstleister verarbeitet diese als **Auftragsverarbeiter** auf Grundlage eines Datenverarbeitungszusatzes (DPA), soweit er nicht für eigene Zwecke als eigenständig Verantwortlicher handelt. Einzelheiten regelt die Datenschutzerklärung.

§ 9 Bild- und Tonaufnahmen

(1) Bei öffentlichen Veranstaltungen können Bild- und Tonaufnahmen erstellt werden (z. B. zu Dokumentations- oder Werbezwecken). Mit der Teilnahme erklären sich die Teilnehmenden damit einverstanden, dass sie dabei – etwa als Teil des Publikums – abgebildet werden können.

(2) Einzelheiten und etwaige erforderliche Einwilligungen ergeben sich aus der Datenschutzerklärung bzw. den Hinweisen vor Ort.

§ 10 Haftung

(1) Für die Haftung von Produktivo gilt Teil 1 § 10.

(2) Die Teilnahme erfolgt im Rahmen der Hausordnung und auf eigene Verantwortung; für eingebrachte Gegenstände wird im gesetzlichen Rahmen gehaftet.

Anlage – Drittanbieter und Plattformen

1. Zweck dieser Anlage

(1) Diese Anlage gibt einen Überblick über die zur Leistungserbringung typischerweise eingesetzten Drittanbieter und Plattformen sowie über die jeweiligen Verantwortlichkeiten zwischen Produktivo, dem jeweiligen Anbieter und dem Kunden. Sie konkretisiert Teil 1 § 7 sowie Teil 4 § 6 und Teil 5.

(2) Diese Anlage ist eine **projektübergreifende Übersicht** der je nach Projekt möglichen Dienste; **nicht jeder Dienst kommt in jedem Projekt zum Einsatz.** Welche Dienste im konkreten Projekt tatsächlich eingesetzt werden, ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot bzw. der Auftragsbestätigung sowie – **verbindlich für die Datenverarbeitung** – aus der Liste der Auftragsverarbeiter/Sub-Auftragsverarbeiter im **projektbezogenen AVV** (Teil 1 § 9 Abs. 2). Produktivo aktualisiert diese Anlage bei Änderungen.

(3) **Maßgeblich für die Aufnahme in diese Anlage** ist, ob ein Dienst über einen **Vertrag bzw. Account von Produktivo** in die Leistungserbringung eingebunden wird. In diesem Fall ist der Dienst **Sub-Auftragsverarbeiter von Produktivo** und wird hier sowie im AVV geführt (Beispiel: Website-Erstellung über einen Agenturaccount von Produktivo). Dienste, die der **Kunde selbst** bezieht bzw. über seinen eigenen Account/Vertrag nutzt – auch wenn Produktivo diese lediglich vermittelt/empfiehlt (Affiliate) oder die Einrichtung übernimmt – sind **Verarbeiter des Kunden** und **nicht** Sub-Auftragsverarbeiter von Produktivo; sie werden in der Verarbeitungsdokumentation des Kunden geführt (Beispiel: vom Kunden über einen Affiliate-Link erworbenes CRM). Greift Produktivo bei der Einrichtung auf solche Kundensysteme zu, regelt dies der AVV Produktivo↔Kunde.

2. Erläuterung der Datenschutz-Rollen

- **Verantwortlicher** (Art. 4 Nr. 7 DSGVO): entscheidet über Zwecke und Mittel der Verarbeitung. Bei KI-/Telefonie-Lösungen ist dies in der Regel der **Kunde** in Bezug auf die Daten seiner Anrufer/Nutzer.
- **Auftragsverarbeiter (AV)**: verarbeitet personenbezogene Daten weisungsgebunden im Auftrag des Verantwortlichen (Art. 28 DSGVO). Erfordert einen **AVV**.
- **Eigenständig Verantwortlicher / Zahlungsdienstleister**: verarbeitet für eigene Zwecke (z. B. Zahlungsabwicklung) auf eigener Rechtsgrundlage.
- **Drittlandtransfer**: Bei Anbietern mit Verarbeitung außerhalb der EU/des EWR bedarf es einer Transfergrundlage – i. d. R. EU-US **Data Privacy Framework (DPF)** oder **EU-Standardvertragsklauseln (SCC)** nebst ergänzenden Maßnahmen.

3. Grundpflichten (Zusammenspiel mit den AGB)

- Wird der Kunde selbst Vertragspartner eines Anbieters (Gruppe B), erkennt er dessen Bedingungen (Nutzungs-/Vertragsbedingungen, Datenschutz, ggf. AVV) **vor der erstmaligen Nutzung** an (Teil 4 § 6 Abs. 3). Bezieht Produktivo die Leistung als **Reseller** im eigenen Namen (Gruppe A), entsteht kein Vertrag zwischen Kunde und Anbieter; der Kunde ist an die weitergegebenen Nutzungsregeln gebunden (Teil 4 § 6 Abs. 3, § 6a).
- Soweit Produktivo personenbezogene Daten des Kunden im Auftrag verarbeitet, wird ein **AVV Produktivo ↔ Kunde** geschlossen (Teil 1 § 9 Abs. 2).
- Soweit der Kunde Verantwortlicher ist und ein Anbieter als Auftragsverarbeiter tätig wird, ist der Kunde für den Abschluss des erforderlichen AVV mit dem Anbieter verantwortlich (bei Reseller-Konstellationen unterstützt Produktivo durch Bereitstellung der Unterlagen).

4. Übersicht der Drittanbieter

Die Einordnung folgt dem Kriterium aus § 1 Abs. 3 (**über wessen Account/Vertrag läuft der Dienst?**). Maßgeblich ist die tatsächliche Ausgestaltung im konkreten Projekt; bei abweichender Account-Inhaberschaft wechselt der Dienst die Gruppe. Verbindlich ist die Zuordnung im **projektbezogenen AVV**.

Gruppe A — Sub-Auftragsverarbeiter von Produktivo

Anbieter	Leistung (über Produktivos Account)	Standort / Transfergrundlage	Bedingungen / DPA (Link)
Onepage GmbH (Frankfurt, DE)	Hosting von Website(s)/Landingpages über Produktivos Agenturaccount	EU (Deutschland)	onepage.io/de/datenschutzerklarung
STRATO AG (Berlin, DE)	Hosting der **Lernplattform (Nutzerdaten)** – **nur im B2B-Lizenzbetrieb** für Unternehmenskunden	EU (Deutschland)	strato.de
Amazon Web Services (AWS)	Lernvideo-Speicherung/-Auslieferung der Lernplattform – **nur im B2B-Lizenzbetrieb**	EU (Frankfurt)	aws.amazon.com
OpenAI	KI-Sprachmodelle, sofern über Produktivos API-Zugang in einer Kundenlösung	je nach Projekt; Angabe im projektbezogenen AVV	openai.com/policies
Make (Make.com)	Workflow-Automatisierung über Produktivos Account	je nach Projekt; Angabe im projektbezogenen AVV	make.com (DPA/Privacy)
n8n (gehostet über Hostinger)	Workflow-Automatisierung – **nur soweit über Produktivos n8n-/Hostinger-Account im Kundenprojekt**	EU/EWR (Hostinger)	n8n.io · hostinger.de
fonio GmbH (Neustiftgasse 73-75/3/7, 1070 Wien, AT)	Sprach-/Telefon-KI-Plattform (KI-Telefonassistent) – **im Reseller-Fall**: Produktivo legt je Kunde einen eigenen fonio-Account im eigenen Namen an und rechnet selbst ab	EU (Hosting DE/EU); fonio setzt eigene Sub-AV ein (u. a. Telefonie, Spracherkennung, Sprachmodell, Sprachausgabe), teils mit US-Bezug → DPF/SCC; Liste: Anhang 3 fonio-AVV	fonio.ai/de/avv

fonio verarbeitet darüber hinaus Lizenz- und Login-Metadaten der Nutzer **als eigener Verantwortlicher** zur Missbrauchskontrolle (Löschung binnen einer Woche; Sicherheitsprotokolle 12 Monate). Ausweichanbieter und ein US-Failover sind bei fonio standardmäßig aktiviert und auf Wunsch abwählbar.

Gruppe B — Dienste im Direkt-/Eigenbezug des Kunden

Anbieter	Leistung & Rolle von Produktivo	Datenschutz-Rolle	Standort / Transfergrundlage	Bedingungen (Link)
fonio GmbH (Wien, AT)	Sprach-/Telefon-KI; **nur im Affiliate-/Referral-Fall** (Kunde registriert sich selbst über Partnerlink, fonio rechnet ab)	AV des **Kunden** (Kunde schließt fonio-AVV direkt)	EU (DE/AT); Sub-AV lt. fonio-AVV	fonio.ai/de/terms-and-conditions · fonio.ai/de/avv
Explicatis GmbH (Köln, DE)	Enterprise GPT, ChatBots, ERP-Anbindung; **Vermittlung** (Umsatzbeteiligung)	AV des **Kunden** (über Explicatis); Hosting im Vertrag des Kunden (z. B. eigene Cloud/Hetzner)	EU / Infrastruktur des Kunden	AGB/Datenschutz Explicatis (Link im Angebot)
Vom Kunden bezogene Tools (z. B. **HubSpot** über Affiliate-Link; ggf. **Microsoft 365 / Google Workspace** des Kunden)	**Affiliate/Empfehlung**; Kunde kauft selbst	AV des **Kunden** (Kunde↔Anbieter-AVV)	je Anbieter (USA → DPF)	legal.hubspot.com · microsoft.com · policies.google.com

Anlage – Widerrufsbelehrung und Muster-Widerrufsformular

1. Widerrufsbelehrung – Dienstleistungen (Coaching, Seminare, Webinare · Teil 2)

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns

Produktivo GmbH, Max-Planck-Str. 6–8, 50858 Köln · Tel. 0221 80166-457 · info@produktivo.com

mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief oder eine E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular (Abschnitt 4) verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

---

2. Widerrufsbelehrung – Digitale Inhalte (Online-Kurse, E-Learning, Lernplattform · Teil 3)

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (**Produktivo GmbH, Max-Planck-Str. 6–8, 50858 Köln · Tel. 0221 80166-457 · info@produktivo.com**) mittels einer eindeutigen Erklärung über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Zur Wahrung der Frist genügt die rechtzeitige Absendung der Mitteilung.

Folgen des Widerrufs

Bei einem wirksamen Widerruf erstatten wir Ihnen alle erhaltenen Zahlungen unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab Zugang Ihrer Widerrufserklärung, mit demselben Zahlungsmittel wie bei der

ursprünglichen Transaktion und ohne Entgelte.

Vorzeitiges Erlöschen des Widerrufsrechts

Das Widerrufsrecht **erlischt** bei einem Vertrag über die Bereitstellung von **digitalen Inhalten, die nicht auf einem körperlichen Datenträger geliefert werden**, wenn wir mit der Ausführung des Vertrags begonnen haben, nachdem Sie a) **ausdrücklich zugestimmt** haben, dass wir mit der Ausführung des Vertrags vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnen, und b) Ihre **Kenntnis davon bestätigt** haben, dass Sie durch Ihre Zustimmung mit Beginn der Ausführung des Vertrags Ihr Widerrufsrecht verlieren, und wir Ihnen eine **Bestätigung des Vertrags** zur Verfügung gestellt haben (§ 356 Abs. 5 BGB).

---

3. Veranstaltungstickets (Teil 6) – Sonderfall

(1) Bei **terminierten Freizeit-/Unterhaltungsveranstaltungen** (z. B. Shows, Live-/Erlebnis-Events mit festem Datum) besteht **kein** Widerrufsrecht (§ 312g Abs. 2 Nr. 9 BGB). Hierauf wird im Bestellvorgang hingewiesen; eine Widerrufsbelehrung ist insoweit nicht erforderlich.

(2) Bei **öffentlichen Seminaren, Workshops und Webinaren** (überwiegend der Aus-/Weiterbildung dienend) gilt gegenüber Verbrauchern die Belehrung nach **Abschnitt 1** (Präsenz) bzw. **Abschnitt 2** (online/digital).

---

4. Muster-Widerrufsformular

> *(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)*

An die **Produktivo GmbH, Max-Planck-Str. 6–8, 50858 Köln · info@produktivo.com**:

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (*) / die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*):

- Bestellt am (*) / erhalten am (*): _____
- Name des/der Verbraucher(s): _____
- Anschrift des/der Verbraucher(s): _____
- Unterschrift des/der Verbraucher(s) *(nur bei Mitteilung auf Papier)*: _____
- Datum: _____

(*) Unzutreffendes streichen.