

Allgemeine und Besondere Vertragsbedingungen der razzfazz.ai GmbH für den rzfz.ai Stack

Stand: 1. August 2026

Einleitung

Es gelten die jeweils aktuellen Bedingungen.

Dieses Dokument fasst die gesamten rechtlichen Rahmenbedingungen für die Geschäftsbeziehung zwischen der razzfazz.ai GmbH und ihren razzfazz.ai Kunden zusammen.

Es gliedert sich in drei Teile:

- **Präambel:** Definitionen und Zweck des Vertragswerks
- **Teil A: Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB):** Diese regeln die übergreifenden Aspekte, die für alle Verträge gelten.
- **Teil B: Besondere Vertragsbedingungen (BVB):** Diese enthalten spezifische Regelungen für die einzelnen Produkte und Dienstleistungen.

Präambel

Definitionen

- **razzfazz.ai GmbH:** Die razzfazz.ai GmbH als Teil der SEQIS Group ist das Unternehmen hinter der rzfz.ai Produktlinie.
- **rzfz.ai Stack:** Der rzfz.ai Stack der razzfazz.ai GmbH umfasst alle Hardware-, Software- und Dienstleistungsangebote, die in Zusammenhang mit dem rzfz.ai Stack stehen. Darunter sind die Produkte wie z.B. das rzfz.ai-Starterpaket als lokale rzfz.ai Box als Kauf oder Miete oder als europäische private Cloudinstallation, unterschiedliche Installations-Optionen des rzfz.ai Stack, Trainings, Software Update Services, Supportprodukte, Workflow-Abonnements und individuelle Dienstleistungen in Zusammenhang mit razzfazz.ai umfasst.
- **rzfz.ai Stack:** Der rzfz.ai Stack ist eine kuratierte und getestete Anfangskonfiguration und Zusammenstellung diverser Open Source Komponenten (OSS). razzfazz.ai übernimmt die Rolle eines Distributors und Integrators von Drittsoftware. Der rzfz.ai Stack ist keine eigene Softwareentwicklung der razzfazz.ai GmbH, sondern wird zum Zweck der einmaligen Inbetriebnahme bereitgestellt..
- **Workflow-Abonnements:** Eine kuratierte Zusammenstellung von Workflow Templates, individuelle Chatbots, Automationscode Templates und Erweiterungen die von der razzfazz.ai GmbH selbst entwickelt wurden und im Abonnement vom Kunden heruntergeladen verwendet, verändert und weiterentwickelt werden können. Ein Workflow-Abonnement bezieht sich immer auf ein spezifisches Thema z. B. "rzfz.ai Marketing-Workflows"
- **rzfz.ai Subscription:** Abonnement für neue Versionen des rzfz.ai Stack. Die razzfazz.ai GmbH veröffentlicht vierteljährlich eine neue getestete stabile Version des rzfz.ai Stack und stellt diese für Kunden mit aktiver rzfz.ai Subscription zum Download bereit.
- **Software Update Service:** Zusätzliche Option als Pauschale, für die die razzfazz.ai GmbH die Wartung des am Kundenrechner installierten rzfz.ai Stack übernimmt.
- **Supportangebote und Supportdienstleistungen:** Alle Optionen in Form von Supportverträgen und Supportdienstleistungen, die zusätzlich vom Kunden gebucht werden können, um bei Problemen Unterstützung von der razzfazz.ai GmbH zu erhalten.
- **rzfz.ai Box:** Eine von der razzfazz.ai GmbH vorinstallierte Hardware, auf der der rzfz.ai Stack installiert und durch den Kunden betrieben werden kann.
- **rzfz.ai private europäische Cloud:** Eine von der razzfazz.ai GmbH vorinstallierte Cloudinstanz, auf der der rzfz.ai Stack installiert und betrieben werden kann.
- **rzfz.ai Starterpaket:** Beinhaltet ein oder mehrere rzfz.ai Boxen oder ein oder mehrere private europäische Cloudinstanzen, Dienstleistung zur Installation des rzfz.ai Stack auf der gewählten Hardware- oder Cloudinstanz.
Qualitätssicherung der Installation. Zum Starterpaket können zusätzliche Abonnements, Trainings-, Wartungs- und Supportprodukte hinzugefügt werden.
- **Miete:** bezeichnet die für die Vertragsdauer befristete Überlassung der Hardware
- **Nutzungsrechte:** Umfassen die Rechte an den Open-Source-Komponenten, die den jeweiligen Drittlizenzen unterliegen, sowie die von razzfazz.ai gewährten, nicht-exklusiven Nutzungsrechte an den eigenen, proprietären Leistungen (z.B. Workflow-Abonnements)

gemäß den Bestimmungen dieses Vertrages. Die zeitliche Dauer ist die Mietdauer bzw., soweit rechtlich zulässig, bei Kauf unbegrenzt.

Teil A: Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

1. Geltungsbereich

1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln die gesamte Geschäftsbeziehung zwischen der razzfazz.ai GmbH (nachfolgend „razzfazz.ai“) und ihren Kunden (nachfolgend „Kunde“). Sie gelten für alle Angebote, Lieferungen und Leistungen von Produkten aus der rzzfz.ai Produktlinie durch razzfazz.ai, einschließlich des Verkaufs und der Vermietung von Hardware, der Bereitstellung von Software und Cloud-Diensten sowie der Erbringung von sonstigen Dienstleistungen.

1.2. Diese AGB bilden einen integralen Bestandteil jedes Vertrages, sofern nicht ausdrücklich und in Textform etwas anderes vereinbart wird. Abweichende oder ergänzende Bedingungen des Kunden werden nicht Vertragsinhalt, es sei denn, razzfazz.ai stimmt ihrer Geltung ausdrücklich in Textform zu.

1.3. Spezifische Regelungen zu einzelnen Produkten und Dienstleistungen werden in Teil B dieses Dokuments (Besondere Vertragsbedingungen - BVB) festgelegt, die diesen AGB im Falle eines Widerspruchs vorgehen.

2. Vertragsabschluss

2.1. Angebote von razzfazz.ai sind freibleibend und unverbindlich.

2.2. Ein Vertrag kommt erst durch die schriftliche Auftragsbestätigung von razzfazz.ai nach Erhalt einer schriftlichen Bestellung des Kunden zustande.

2.3. Der Leistungsumfang richtet sich ausschließlich nach dem Inhalt der Auftragsbestätigung von razzfazz.ai in Verbindung mit den anwendbaren BVB und diesen AGB.

3. Preise und Zahlungsbedingungen

3.1. Alle Preise verstehen sich netto in Euro zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

3.2. Rechnungen sind, sofern im Angebot oder den BVB nicht anders geregelt, 14 Tage nach Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig.

3.3. Bei Zahlungsverzug ist razzfazz.ai berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 8 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz p.a. zu verrechnen. Die Geltendmachung eines weitergehenden Schadens bleibt vorbehalten.

3.4. Ein Recht zur Aufrechnung steht dem Kunden nur zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt oder von razzfazz.ai nicht bestritten oder anerkannt sind. Der Kunde ist zur Zurückbehaltung von Zahlungen nur aufgrund von Ansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis berechtigt.

4. Vertragliche Pflichten und Nutzungsrichtlinien des Kunden

4.1. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass es sich bei der rzfz.ai Produktlinie um eine Kombination von Hardware, Open Source Software und damit verbundenen Dienstleistungen handelt, die dem Kunden ermöglichen, lokale künstliche Intelligenz (AI/KI) zu betreiben und nicht um einen menschlichen Experten.

4.2. Rollenverteilung nach der KI-Verordnung (AI Act): razzfazz.ai agiert als Integrator und Distributor von Open-Source-Technologie (GPAI). razzfazz.ai ist nicht der Provider im Sinne des AI Act, da das System

- a) die Nutzung von Drittmodellen ermöglicht,
- b) der Kunde die Zweckbestimmung der KI-Nutzung selbst vornimmt (z.B. Hochrisiko-Anwendung) und
- c) der Kunde die Datenbasis und Parameter verwaltet.

Jede natürliche oder juristische Person, die rzfz.ai Produkte nutzt, ist ein "Betreiber" (Deployer) im Sinne der KI-Verordnung und trägt die damit verbundenen Pflichten. Ausgenommen davon ist die private, nicht berufliche Nutzung. Der Kunde bestätigt mit Vertragsabschluss, dass er die notwendige KI-Kompetenz besitzt, um die Risikobewertung seiner spezifischen Anwendung vorzunehmen.

4.3. Der Kunde ist verpflichtet, mittels rzfz.ai generierte Inhalte kritisch zu prüfen, da diese Fehler enthalten können.

4.4. Der Kunde als Betreiber muss sicherstellen, dass die Nutzung von rzfz.ai ausschließlich in Übereinstimmung mit den anwendbaren Vorschriften, wie insbesondere der DSGVO und der EU KI-Verordnung erfolgt.

4.5. Der Kunde ist verpflichtet, die Nutzer von rzfz.ai spätestens bei der ersten Nutzung darauf hinzuweisen, dass diese mit einem KI-System interagieren und dass Inhalte künstlich erzeugt wurden.

4.6. Es ist dem Kunden nicht gestattet, die rzfz.ai Produktlinie und die darin bereitgestellten Large Language Modelle zu nutzen oder anderen deren Nutzung zu gestatten, um: a) Inhalte zu generieren, die die Rechte einer natürlichen oder juristischen Person verletzen, missbräuchlich verwenden oder anderweitig gegen diese verstoßen (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Rechte an urheberrechtlich geschützten Inhalten).

- b) Gefährliche, illegale oder böswillige Aktivitäten durchzuführen oder zu erleichtern, einschließlich der Ermöglichung oder Förderung illegaler Aktivitäten, der Erstellung von Inhalten im Zusammenhang mit sexuellem Kindesmissbrauch, der Ausübung ungesetzlicher Tätigkeiten oder der Erstellung von Inhalten zu gewalttätigem Extremismus.
- c) Missbrauch, Schädigung, Beeinträchtigung oder Störung von Diensten (z.B. durch Spam, Phishing oder Malware).

- d) Versuche, Sicherheitsfilter außer Kraft zu setzen oder die Modelle absichtlich zu verbotenen Handlungen zu veranlassen.
- e) Inhalte zu erstellen, die Einzelpersonen oder Gruppen schaden oder deren Schädigung fördern (z.B. Hassrede, Belästigung, Anstiftung zu Gewalt oder Selbstverletzung).
- f) Inhalte zu erstellen und zu verbreiten, die darauf abzielen, zu desinformieren, falsch darzustellen oder irrezuführen (z.B. Deepfakes, irreführende Behauptungen über Fachwissen).
- g) Sexuell explizite Inhalte zu erstellen, die zu pornografischen Zwecken oder zur sexuellen Befriedigung dienen. Ausgenommen sind Inhalte zu wissenschaftlichen, bildungsbezogenen, dokumentarischen oder künstlerischen Zwecken.

4.7. Kennzeichnung von Inhalten in bestimmten Fällen

- a) Wenn Sie Inhalte mit KI erstellen wie Texte, Bilder oder Videos, dann besteht nicht automatisch eine Kennzeichnungspflicht. Eine Kennzeichnung ist nur in bestimmten Fällen gesetzlich vorgeschrieben:
 - Bei täuschend echten KI-generierten Inhalten (z.B. realistisch wirkende Bilder, Videos oder Stimmenimitationen). Der Begriff „täuschend echt“ ist rechtlich nicht eindeutig definiert, was zu Unsicherheiten führen kann. Derzeit gibt es keine zentrale Prüfstelle - das Risiko der Fehleinschätzung liegt beim Anwender.
 - Bei Texten zu Themen von öffentlichem Interesse (z. B. Nachrichten, politische oder gesellschaftliche Inhalte), wenn sie ohne menschliche Prüfung oder redaktionelle Verantwortung veröffentlicht werden.
- b) Keine Kennzeichnung ist nötig:
 - Wenn die Inhalte nicht täuschend echt sind.
 - Wenn ein Mensch die KI-generierten Inhalte prüft und verantwortet.
 - Wenn die Inhalte nur betriebsintern oder zur betrieblichen Kommunikation genutzt werden (z. B. Angebotsvorlage, Social-Media-Beiträge, interne Arbeitsunterlagen).

4.8. Bei der Verarbeitung von personenbezogenen Daten sind die Grundsätze der DSGVO einzuhalten.

4.9. Die Nutzung von rzfz.ai hat unter der Prämisse zu erfolgen, dass nur natürliche und juristische Personen haftbar gemacht werden können. Eine Haftung des autonomen KI-Systems selbst ist ausgeschlossen.

4.10. Schwerwiegende Störungen, Fehler oder Sicherheitslücken sind razzfazz.ai ehestens zu melden.

4.11. Verstöße gegen die in diesem Punkt 4 festgelegten Pflichten stellen eine wesentliche Vertragsverletzung dar und können Schadenersatzansprüche von razzfazz.ai, die Geltendmachung von Unterlassungsansprüchen sowie die außerordentliche Kündigung des Vertragsverhältnisses und den Entzug der Nutzungsberechtigung zur Folge haben.

5. Mitwirkungspflichten des Kunden

5.1. Der Kunde ist verpflichtet, razzfazz.ai bei der Leistungserbringung in erforderlichem Umfang unentgeltlich zu unterstützen. Er stellt insbesondere alle für die Vertragsdurchführung notwendigen Informationen, Daten und Unterlagen rechtzeitig zur Verfügung.

5.2. Der Kunde benennt einen fachlich kompetenten Ansprechpartner, der für razzfazz.ai während der Geschäftszeiten erreichbar ist und die zur Vertragsdurchführung erforderlichen Entscheidungen treffen oder herbeiführen kann.

5.3. Die ordnungsgemäße und regelmäßige Sicherung seiner Daten obliegt ausschließlich dem Kunden. razzfazz.ai haftet nicht für Datenverluste, die bei ordnungsgemäßer Datensicherung vermieden worden wären.

5.4. Werden Leistungen vor Ort beim Kunden erbracht, schafft dieser die erforderlichen räumlichen und technischen Voraussetzungen (z. B. Stromversorgung, Netzwerkzugang).

5.5. Überprüfung der Nutzung (Lizenz-Compliance): razzfazz.ai ist berechtigt, die vertragskonforme Nutzung der rzfz.ai Produkte (insbesondere im Hinblick auf die Einhaltung der Nutzungsbedingungen für die proprietären Komponenten und die Open-Source-Lizenzen) unter Wahrung der Vertraulichkeit zu überprüfen. Der Kunde ist verpflichtet, razzfazz.ai im Rahmen der Überprüfung auf eigene Kosten zu unterstützen. Die Überprüfung erfolgt nach angemessener Vorankündigung von mindestens zehn (10) Werktagen und ist auf die Prüfung der Lizenz-Compliance beschränkt. Der Kunde gewährt den erforderlichen Zugang zu den relevanten Metadaten nach vorheriger Abstimmung (z.B. durch zeitlich und inhaltlich beschränkten Remote-Zugang oder durch die Übermittlung von Nutzungsprotokollen). Sollte die Überprüfung eine nicht vertragskonforme Nutzung ergeben, verpflichtet sich der Kunde, diese binnen 30 Tagen ab der Feststellung durch razzfazz.ai zu beheben und die entsprechenden Entgelte binnen 14 Tagen zu bezahlen.

6. Haftung

6.1. razzfazz.ai haftet für Schäden, die von razzfazz.ai oder deren Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder krass grob fahrlässig verursacht wurden, sowie für Personenschäden, unbeschränkt nach den gesetzlichen Vorschriften.

6.2. Im Falle schlicht grober Fahrlässigkeit ist die Haftung von razzfazz.ai auf den jeweiligen Auftragswert begrenzt.

6.3. Eine darüber hinausgehende Haftung, insbesondere für leichte Fahrlässigkeit, sowie für mittelbare Schäden, einschließlich aber nicht beschränkt auf Folgeschäden, entgangenen Gewinn, entgangene Ersparnisse, Betriebsunterbrechung, verlorene oder beschädigte Daten (Datenverluste), oder Ansprüche Dritter, ist ausgeschlossen.

6.4. Haftungsausschluss für KI-generierte Inhalte: Die von razzfazz.ai bereitgestellten

Systeme ermöglichen den Zugang zu und die Nutzung von künstlicher Intelligenz (KI) und Open Source

Large Language Models (LLMs). Der Kunde nimmt zur Kenntnis und akzeptiert, dass die von diesen Modellen generierten Ergebnisse (Output) ungenau, unvollständig, voreingenommen oder fehlerhaft sein können. razzfazz.ai hat keine Einflussmöglichkeiten auf die Trainingsdaten dieser Open Source Modelle und auf die Auswahl welche Modelle der Kunde nutzt. razzfazz.ai übernimmt daher keine Gewähr oder Haftung für die Richtigkeit, Vollständigkeit, Eignung oder Rechtmäßigkeit der von der KI generierten Inhalte. Die Überprüfung, Validierung und alleinige Verantwortung für die Nutzung dieser Inhalte liegt ausschließlich beim Kunden. Dabei gelten insbesondere die vertraglichen Pflichten und Nutzungsrichtlinien des Kunden gemäß Punkt 4 dieser AGB.

6.5. Für den Fall der Unzulässigkeit werden die Bestimmungen zur Haftung im Rahmen von Punkt 13.1 durch das gesetzlich zulässige Mindestmaß ersetzt.

7. Allgemeine Gewährleistungsbestimmungen

7.1. Die Gewährleistung für die verschiedenen Leistungskomponenten gestaltet sich wie folgt:

a) Hardware Kauf der rzfz.ai Box: razzfazz.ai unterliegt als Verkäufer der gesetzlichen Gewährleistung. Unbeschadet dessen tritt razzfazz.ai sämtliche ihr gegenüber dem Hardware-Hersteller (z.B. HP) zustehenden, oft umfangreicheren Garantie- und Gewährleistungsansprüche an den Kunden ab. Der Kunde ist angehalten, diese abgetretenen Ansprüche vorrangig direkt gegenüber dem Hersteller geltend zu machen.

b) Konfiguration und Installation des rzfz.ai Stack im Zuge der Installationspauschale: razzfazz.ai leistet Gewähr für die einmalige, ordnungsgemäße Durchführung und den Erfolg der Konfigurations- und Installationsdienstleistung zum Zeitpunkt der Übergabe und Abnahme, d.h. für die funktionale Betriebsbereitschaft des kuratierten Gesamtsystems gemäß der Leistungsbeschreibung. Nach erfolgter Abnahme übernimmt der Kunde die alleinige Administration und Verantwortung für den Betrieb, die Wartung und die fortlaufende Sicherheit des Systems. Mängelansprüche für Fehler, die durch

i) den Code der darin enthaltenen Open-Source-Komponenten,

ii) durch Upgrades, Patches, Änderungen oder Eingriffe des Kunden oder

iii) durch die vom Kunden gewählte Nutzungsumgebung verursacht werden, sind ausgeschlossen.

c) Proprietäre Software von razzfazz.ai: Für von razzfazz.ai selbst entwickelte Softwarekomponenten, Skripte oder Workflows (z. B. "Workflowabonnements") leistet razzfazz.ai Gewähr, dass diese bei der Übergabe im Wesentlichen die im jeweiligen Angebot von razzfazz.ai beschriebenen Funktionen erfüllen. Da es sich dabei um Vorlagen und

Templates handelt, die dem Kunden als Basis für eigene Entwicklungen dienen, ist eine Gewährleistung nach eigenen Anpassungen durch den Kunden ausgeschlossen.

7.2. Die Gewährleistungsfrist für proprietäre Leistungen sowie für Konfiguration und Installation beträgt zwölf (12) Monate ab Leistungserbringung.

7.3. razzfazz.ai bemüht sich, dass die angebotenen Leistungen im Wesentlichen erfüllt werden. razzfazz.ai übernimmt jedoch keine Verpflichtung, dass die angebotenen Leistungen fehler- oder unterbrechungsfrei laufen.

7.4. Behauptete Mängel bedingen deren Reproduzierbarkeit und sind mittels schriftlicher Mängelrüge geltend zu machen. Im Gewährleistungsfall hat razzfazz.ai 3 Behebungs- bzw. Austauschversuche. Die Gewährleistung wird für Mängel ausgeschlossen, welche Leistungen betreffen, die durch den Kunden beigestellt, erbracht oder verändert wurden.

7.5. Für den Fall der Unzulässigkeit werden die Bestimmungen zur Gewährleistung im Rahmen von Punkt 13.1 durch das gesetzlich zulässige Mindestmaß ersetzt.

7.6. Höhere Gewalt, Streik, Naturkatastrophen und Transportsperren sowie sonstige Umstände, die außerhalb der Einflussmöglichkeit von razzfazz.ai's und seiner Subunternehmer liegen, entbinden razzfazz.ai von der Leistungsverpflichtung.

8. Open Source Software und Lizenzen von Drittanbietern im rzfz.ai Stack

8.1. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass der rzfz.ai Stack Open Source Software Softwarekomponenten und KI-Modelle von Drittanbietern enthalten. Diese Komponenten unterliegen einer Vielzahl unterschiedlicher Lizenzen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf, permissive Lizenzen (z. B. MIT, Apache 2.0), Copyleft-Lizenzen (z. B. GPL, AGPL) und andere kommerzielle oder quelloffene Lizenzen mit spezifischen Nutzungsbeschränkungen (z. B. Gemma License).

8.2. razzfazz.ai stellt unter <https://license.razzfazz.ai> eine detaillierte Liste der verwendeten Drittanbieter-Komponenten und der jeweils anwendbaren Lizenztexte zur Verfügung. Der Kunde ist verpflichtet, sich mit diesen Bedingungen vertraut zu machen und sie einzuhalten.

8.3. Für Komponenten, die unter Lizenzen stehen, die eine Bereitstellung des Quellcodes erfordern (z. B. GNU General Public License), verpflichtet sich razzfazz.ai, dem Kunden auf schriftliche Anfrage den entsprechenden Quellcode gemäß den Bestimmungen der jeweiligen Lizenz zur Verfügung zu stellen.

8.4. Soweit in den jeweiligen Lizenzbedingungen nicht anders festgelegt, werden alle Drittanbieter-Komponenten „as is“ (wie besehen) zum Zeitpunkt der Übergabe korrekt

konfiguriert und installiert zur Verfügung gestellt. Darüber hinaus leistet razzfazz.ai keinerlei Gewährleistung, Support oder Freistellung (Indemnification), insbesondere für Fehlerfreiheit, Rechtsmängel oder die Eignung für einen bestimmten Zweck der "as is" bereitgestellten Open Source Komponenten des rzfz.ai Stack. (siehe auch 7.1.b).

8.5. Ausschluss der Haftung für Rechtsmängel und Freistellungspflicht: razzfazz.ai leistet Gewähr, dass die von razzfazz.ai selbst erstellten Stack-Konfigurationsskripte und proprietären Komponenten (z.B. Workflow-Abonnements) zum Zeitpunkt der Übergabe frei von Rechten Dritter sind, die die vertragsgemäße Nutzung ausschließen oder beeinträchtigen. Für die von Dritten stammenden Open-Source-Komponenten (OSS), einschließlich der Large Language Modelle, Vektordatenbanken und sonstigen Komponenten des rzfz.ai Stack, übernimmt razzfazz.ai keinerlei Gewährleistung oder Haftung für die Verletzung von Rechten Dritter, einschließlich Patent-, Urheber- und Markenrechten. razzfazz.ai versichert nach bestem Wissen (Best Knowledge), dass die Auswahl und Integration der Komponenten auf Basis der dem Lizenzgeber zugänglichen Informationen in Übereinstimmung mit den jeweiligen OSS-Lizenzen erfolgt ist. Die alleinige Verantwortung für die Lizenz-Compliance der Drittkomponenten im Rahmen der fortlaufenden Nutzung obliegt dem Kunden als Betreiber. razzfazz.ai ist insbesondere nicht zur Verteidigung des Kunden gegen derartige Ansprüche verpflichtet.

9. Geistiges Eigentum

9.1. Sämtliche Urheber-, Marken- und sonstigen Immaterialgüterrechte an den von razzfazz.ai entwickelten Leistungen (z. B. Stack-Konfiguration, Workflowabonnements, individuelle Skripte, etc.) verbleiben ausschließlich bei razzfazz.ai.

9.2. Der Kunde erhält an diesen Leistungen ein nicht-ausschließliches, nicht-übertragbares und nicht-unterlizenzierbares Nutzungsrecht für die Dauer und den Zweck des jeweiligen Vertrages, wie in den anwendbaren BVB spezifiziert.

10. Geheimhaltung

10.1. Beide Vertragsparteien verpflichten sich, alle ihnen im Rahmen der Geschäftsbeziehung bekannt gewordenen Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse der anderen Partei vertraulich zu behandeln und nicht an Dritte weiterzugeben.

10.2. Diese Verpflichtung bleibt für ein (1) Jahr nach Beendigung des jeweiligen Vertrages aufrecht.

11. Datenschutz

11.1. razzfazz.ai verarbeitet personenbezogene Daten im Einklang mit der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und dem österreichischen Datenschutzgesetz (DSG).

11.2. Der Kunde handelt in Bezug auf die von ihm in den Systemen von razzfazz.ai verarbeiteten Daten als datenschutzrechtlich Verantwortlicher.

11.3. Sofern razzfazz.ai im Auftrag des Kunden personenbezogene Daten verarbeitet (z. B. im Rahmen von Cloud-Diensten oder Fernwartung), wird eine separate Auftragsverarbeitungsvereinbarung (AVV) gemäß Art. 28 DSGVO abgeschlossen.

12. Änderungen, Aktualisierungen und Mitteilungen

12.1. razzfazz.ai ist berechtigt, diese AGB zu ändern,

- a) soweit dies zur Anpassung an eine geänderte Rechtslage oder höchstrichterliche Rechtsprechung erforderlich ist,
- b) zur Implementierung notwendiger technischer Änderungen oder Sicherheitsmaßnahmen, sofern diese den Kunden nicht unzumutbar beeinträchtigen, oder
- c) für redaktionelle Klarstellungen, sofern dies nicht zu einer wesentlichen Änderung von Rechten und Pflichten führt. Über solche Änderungen wird der Kunde per E-Mail informiert.

12.2. Alle sonstigen Änderungen, insbesondere der Hauptleistungspflichten oder des Entgelts, bedürfen der aktiven Zustimmung des Kunden. razzfazz.ai wird dem Kunden solche Änderungen mindestens 30 Tage vor dem geplanten Inkrafttreten per E-Mail vorschlagen. Die Zustimmung gilt als erteilt, wenn der Kunde sie in Textform (z.B. per E-Mail) erteilt. Erfolgt keine Zustimmung, wird der Vertrag zu den bisherigen Konditionen fortgesetzt. Das Recht beider Parteien zur ordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Die jeweils aktuelle Version der AGBs und BVBs kann durch Anklicken des Hyperlinks auf der Webseite von razzfazz.ai eingesehen werden.

12.3. Ordentliche Kündigung von Dauerschuldverhältnissen: Sofern in den anwendbaren Besonderen Vertragsbedingungen (BVB) keine abweichende Regelung getroffen wird (z.B. für die Hardware-Miete in BVB-HW-M Punkt 3), gelten für alle Dauerschuldverhältnisse (insbesondere Cloud-Dienste, Workflow-Abonnements und Software Update Services) folgende Kündigungsfristen:

- a) Die Verträge werden auf unbestimmte Zeit geschlossen.
- b) Beide Parteien sind berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende eines Kalendermonats schriftlich zu kündigen.
- c) Eine Mindestlaufzeit, sofern im jeweiligen Angebot vereinbart, bleibt hiervon unberührt.

13. Schlussbestimmungen

13.1. Sollte eine Bestimmung dieser AGB oder eines darauf basierenden Vertrages unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Beide Parteien verpflichten sich in einem solchen Fall, die unwirksame Bestimmung durch eine

wirksame zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt. Entsprechendes gilt für die Ausfüllung von Lücken.

13.2. Änderungen oder Ergänzungen dieser AGB oder darauf basierender Verträge bedürfen der Textform, sofern nicht gesetzlich zwingend eine strengere Form (z.B. Schriftform mit Unterschrift) vorgeschrieben ist.

13.3. Sofern in diesen AGB die 'Textform' verlangt wird, genügt eine lesbare Erklärung auf einem dauerhaften Datenträger, die die Person des Erklärenden nennt. Dies ist insbesondere durch E-Mail, Fax oder eine Mitteilung über den Onlineauftritt von razzfazz.ai erfüllt. Eine eigenhändige Unterschrift ist hierfür nicht erforderlich.

13.4. Es gilt ausschließlich österreichisches Recht unter Ausschluss der Verweisungsnormen des internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts (CISG).

13.5. Für eventuelle Streitigkeiten gilt ausschließlich - in Abhängigkeit vom Streitwert - das BG für Handelssachen Wien bzw. das Handelsgericht Wien als vereinbart.

13.6. razzfazz.ai ist berechtigt, den Kunden als Referenz zu nennen, sofern der Kunde dem nicht schriftlich widerspricht.

13.7. Aus einer Handlung oder Unterlassung von/durch razzfazz.ai kann der AG keinen Verzicht auf Ansprüche ableiten, wenn razzfazz.ai einen solchen nicht ausdrücklich schriftlich erklärt.

13.8. Mitteilungen des Kunden, die auf Mängelrügen, Nachfristsetzung infolge Verzugs, die Änderung oder Beendigung des mit razzfazz.ai geschlossenen Vertragsverhältnisses udgl, gerichtet sind, entfalten nur in Schriftform Rechtswirksamkeit. Sonstige wichtige Mitteilungen erfolgen in Textform an den im Angebot von razzfazz.ai genannten Ansprechpartner.

Teil B: Besondere Vertragsbedingungen (BVB)

Präambel

Diese Besonderen Vertragsbedingungen (BVB) ergänzen und konkretisieren die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der razzfazz.ai GmbH für die im jeweiligen Angebot spezifizierten Produkte und Dienstleistungen. Im Falle eines Widerspruchs zwischen den AGB und diesen BVB gehen die Regelungen der jeweiligen BVB vor.

Modul: BVB-HW-K (Hardware-Kauf der rzfz.ai Box)

1. **Geltungsbereich:** Diese BVB-HW-K regeln den Kauf von Hardware durch den Kunden von razzfazz.ai.
2. **Leistungsgegenstand:** Gegenstand dieses Vertrages ist der Verkauf der im Angebot spezifizierten Hardware, samt vorinstalliertem Betriebssystem.
3. **Eigentumsübergang:** Das Eigentum an der Hardware geht erst mit der vollständigen Bezahlung des vereinbarten Kaufpreises auf den Kunden über.
4. **Gewährleistung:** razzfazz.ai leistet Gewähr für die Funktionsfähigkeit der Hardware zum Zeitpunkt der Übergabe gemäß den gesetzlichen Bestimmungen, jedoch max. 1 Jahr. Ergänzend hierzu gelten die Regelungen in AGB Punkt 7.1.a. Die Mängelbehebung im Rahmen der abgetretenen Herstellergarantie richtet sich ausschließlich nach den Bestimmungen des Herstellers. Ausdrücklich von der Gewährleistung ausgeschlossen sind Schäden durch unsachgemäße Handhabung oder Unfälle.
5. **Kaufpreis:** Der Kaufpreis wird im Angebot festgelegt.
6. **Lieferbedingungen:** razzfazz.ai ist bestrebt, angegebene Fristen und Termine einzuhalten. Diese stellen, sofern nicht ausdrücklich als Fixtermin vereinbart, voraussichtliche Liefertermine dar. Die Gefahr des zufälligen Untergangs geht mit der Lieferung an den Kunden über. Sichtbare Transportschäden sind sofort beim Transportunternehmen zu beanstanden.
7. **Sonstige Konditionen:** Der Kaufpreis ist 14 Tage nach Lieferung fällig. Ein Recht zur Aufrechnung steht dem Kunden nur zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt oder von razzfazz.ai nicht bestritten oder anerkannt sind.

Modul: BVB-HW-M (Hardware-Miete der rzfz.ai Box)

1. **Geltungsbereich:** Diese BVB-HW-M regeln die Miete von Hardware. 2.
- Leistungsgegenstand:** razzfazz.ai überlässt dem Kunden die spezifizierte Hardware zur Nutzung. Das Eigentum verbleibt bei razzfazz.ai.
3. **Laufzeit und Kündigung:** Mindestlaufzeit von sechs (6) Monaten. Danach kündbar mit einer Frist von zwei (2) Monaten zum Monatsletzten.
4. **Instandhaltung:** razzfazz.ai ist zur Instandhaltung verpflichtet. Mängelbehebung erfolgt im Rahmen der Herstellergarantie oder durch Verbesserung/Austausch.

5. **Rückgabebedingungen:** Bei Vertragsende ist die Hardware auf Kosten und Risiko des Kunden an razzfazz.ai zurückzusenden.
6. **Monatliches Nutzungsentgelt:** Wird im Angebot festgelegt. Rechnungslegung erfolgt monatlich im Nachhinein.
7. **Sonstige Konditionen:** Das Entgelt ist 14 Tage nach Rechnungszugang fällig. Ein Recht zur Aufrechnung steht dem Kunden nur zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt oder von razzfazz.ai nicht bestritten oder anerkannt sind.
8. **Wertsicherung:** Das vereinbarte Nutzungsentgelt ist anhand des Verbraucherpreisindex (VPI) 2020, welcher von der Statistik Austria kontinuierlich verlautbart wird, wertgesichert. Die Ausgangsbasis für die Wertsicherung ist die für den Monat des Vertragsbeginns verlautbarte Indexzahl. Die Anpassung erfolgt jährlich, erstmalig 12 Monate nach Vertragsbeginn.

Modul: BVB-SW-SW (Software & Abonnementdienste)

1. **Geltungsbereich:** Regelt die Bereitstellung von razzfazz.ai Software und Abonnementdiensten.
2. **Nutzungsrechte am rzfz.ai Stack:** Bei Kauf zeitlich unbefristet, bei Miete oder Cloud-Nutzung auf die Vertragsdauer befristet.
3. **Leistungsgegenstand und Nutzungsrechte für optionale Leistungen**
 - a) Workflow-Abonnements: Eine kuratierte Zusammenstellung von Workflow Templates, individuelle Chatbots, Automationscode Templates und Erweiterungen die von der razzfazz.ai GmbH selbst entwickelt wurden und im Abonnement vom Kunden heruntergeladen verwendet, verändert und weiterentwickelt werden können. Ein Workflow-Abonnement bezieht sich immer auf ein spezifisches Thema z. B. "rzfz.ai Marketing-Workflows". Die Nutzungsrechte an den erhaltenen Workflow-Paketen sind zeitlich unbefristet.
 - b) rzfz.ai Subscription: Abonnement für neue Versionen des rzfz.ai Stack. Die razzfazz.ai GmbH veröffentlicht vierteljährlich eine neue getestete stabile Version des rzfz.ai Stack und stellt diese für Kunden mit aktiver rzfz.ai Subscription zum Download bereit. Nutzungsrechte am rzfz.ai Stack sind bei Kauf zeitlich unbefristet, bei Miete oder Cloud-Nutzung auf die Vertragsdauer befristet.
4. **Buchbare Optionen**
 - a) Workflow-Abonnements können nur in Verbindung mit dem Kauf oder der Miete mind. einer rzfz.ai Box oder einer privaten europäischen Cloudinstanz gebucht werden. Jedes Abo gilt für den gesamten Kunden unabhängig von der Anzahl der Installationen und der Nutzung.
 - b) Die rzfz.ai Subscription kann nur bei Kauf der rzfz.ai Box gebucht werden und ist abhängig von der Anzahl der gekauften Boxen pro Box zu lizenzieren. Bei Miete der rzfz.ai Box und bei Nutzung einer privaten europäischen Cloudinstanz ist die rzfz.ai Subscription-Gebühr im Mietentgelt inkludiert.
5. **Monatliche Abogebühr:** Wird im Angebot festgelegt. Rechnungslegung erfolgt monatlich im Nachhinein.

6. **Sonstige Konditionen:** Das Entgelt ist 14 Tage nach Rechnungszugang fällig. Ein Recht zur Aufrechnung steht dem Kunden nur zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt oder von razzfazz.ai nicht bestritten oder anerkannt sind.
7. **Wertsicherung:** Das vereinbarte Nutzungsentgelt ist anhand des Verbraucherpreisindex (VPI) 2020, welcher von der Statistik Austria kontinuierlich verlautbart wird, wertgesichert. Die Ausgangsbasis für die Wertsicherung ist die für den Monat des Vertragsbeginns verlautbarte Indexzahl. Die Anpassung erfolgt jährlich, erstmalig nach 12 Monate nach Vertragsbeginn.
8. **Laufzeit und Kündigung:** Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Die ordentliche Kündigung durch beide Parteien ist erstmalig nach Ablauf der vertraglich vereinbarten Mindestlaufzeit (sofern im Angebot festgelegt) möglich. Danach kann der Vertrag gemäß der Regelung in AGB Ziffer 12.3 gekündigt werden. Die Laufzeit ist jedenfalls begrenzt mit der Laufzeit des zugrunde liegenden Vertrags über die Miete der rzfz.ai Box bzw. einer Cloud-Instanz.

Modul: BVB-SW-SUPPORT (Software Wartungsdienstleistungen & Supportdienstleistungen)

1. **Geltungsbereich:** Diese BVB-SW-SUPPORT regeln den Software Update Service und die Supportdienstleistungen des rzfz.ai Stack.
2. **Software Update Service**
 - a) Gegen Zahlung eines Software Update Service erhält der Kunde bis zu 4 x pro Jahr die Durchführung der Dienstleistung "Installation aller aktuellen Updates der im rzfz.ai Stack enthaltenen Komponenten, sofern verfügbar."
 - b) Der Kunde als Betreiber ist für die kontinuierliche Überwachung von Sicherheitslücken (CVEs) in den Open-Source-Komponenten und deren umgehende Behebung selbst verantwortlich. Diese Dienstleistung umfasst explizit kein proaktives Security-Patching und keine Garantie zur Behebung spezifischer Sicherheitslücken, es sei denn, dies wurde als Einzelsupportanfrage (3.b) vereinbart.
3. **razzfazz.ai Supportangebote**
 - a) Supportvertrag: Im Rahmen eines Supportvertrages hat der Kunde Zugang zu einem Ticketsystem. razzfazz.ai beantwortet Anfragen innerhalb von drei (3) Werktagen während der Geschäftszeiten.
 - b) Einzelsupportanfrage: Gegen eine einmalige Gebühr kann der Kunde eine priorisierte Supportanfrage stellen, die innerhalb von 24 Stunden beantwortet wird.
4. **Laufzeit und Kündigung:** Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Die ordentliche Kündigung durch beide Parteien ist erstmalig nach Ablauf der vertraglich vereinbarten Mindestlaufzeit (sofern im Angebot festgelegt) möglich. Danach kann der Vertrag gemäß der Regelung in AGB Ziffer 12.3 gekündigt werden. Die Laufzeit ist jedenfalls begrenzt mit der Laufzeit des zugrunde liegenden Vertrags über die Miete der rzfz.ai Box bzw. Cloud-Dienste.

Modul: BVB-CLOUD (Cloud-Dienste)

1. **Geltungsbereich:** Regelt die Bereitstellung des rzzfz.ai Stack als gehosteten Cloud-Dienst.
2. **Leistungsgegenstand:** Bereitstellung auf einer dedizierten Single-Tenant-Instanz auf der Infrastruktur von Exoscale in der Schweiz, Österreich oder Deutschland.
3. **Service Level Agreement (SLA):**
 - **Verfügbarkeit:** Angestrebt wird eine jährliche Verfügbarkeit von 99,95 %.
 - **Geplante Wartungsfenster:** Von der Verfügbarkeitsberechnung ausgenommen sind geplante Wartungsarbeiten im Umfang von bis zu 8 Stunden pro Kalendermonat. razzfazz.ai wird diese Wartungsfenster mit einer Frist von mindestens 5 Werktagen ankündigen und sie vorzugsweise außerhalb der Kerngeschäftszeiten durchführen.
 - **Service Credits:** Bei wesentlicher Unterschreitung der Verfügbarkeit (unter 99%) hat der Kunde Anspruch auf eine Gutschrift von max. 50% eines monatlichen Nutzungsentgeltes am Ende des Vertragsjahres.
4. **Monatliches Nutzungsentgelt:** Wird im Angebot festgelegt. Rechnungslegung erfolgt monatlich im Nachhinein.
5. **Sonstige Konditionen:** Das Entgelt ist 14 Tage nach Rechnungszugang fällig. Ein Recht zur Aufrechnung steht dem Kunden nur zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt oder von razzfazz.ai nicht bestritten oder anerkannt sind.
6. **Wertsicherung:** Das vereinbarte Nutzungsentgelt ist anhand des Verbraucherpreisindex (VPI) 2020, welcher von der Statistik Austria kontinuierlich verlautbart wird, wertgesichert. Die Ausgangsbasis für die Wertsicherung ist die für den Monat des Vertragsbeginns verlautbarte Indexzahl. Die Anpassung erfolgt jährlich, erstmalig nach 12 Monate nach Vertragsbeginn.
7. **Laufzeit und Kündigung:** Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Die ordentliche Kündigung durch beide Parteien ist erstmalig nach Ablauf der vertraglich vereinbarten Mindestlaufzeit (sofern im Angebot festgelegt) möglich. Danach kann der Vertrag gemäß der Regelung in AGB Ziffer 12.3 gekündigt werden.

Modul: BVB-PRO (Professionelle Dienstleistungen)

1. **Geltungsbereich:** Regelt einmalige professionelle Dienstleistungen wie Installation, Konfiguration und Trainings.
2. **Leistungsgegenstand und Vertragsart:** razzfazz.ai schuldet die erstmalige, funktionstüchtige Inbetriebnahme des Systems auf der Hardware. Mit der Abnahme erlischt die Gewährleistung für die Konfiguration, sofern die Mängel nicht bereits zum

Zeitpunkt der Abnahme bestanden und gerügt wurden. Alle danach notwendigen Tätigkeiten werden als Dienstleistung erbracht. Die Erstinstallation gilt als abgenommen, sobald dem Kunden die Betriebsbereitschaft gemeldet und dieser nicht binnen 30 Tagen Mängel rügt.

3. **Mitwirkungspflichten des Kunden:** Der Kunde schafft alle erforderlichen technischen und organisatorischen Voraussetzungen (z. B. Remote-Zugang). Entsteht durch die Nichteinhaltung dieser Pflichten ein Mehraufwand, kann razzfazz.ai diesen nach den vereinbarten Sätzen abrechnen.
4. **Vergütung:** Erfolgt nach tatsächlichem Aufwand zu den im Angebot festgelegten Stundensätzen.
5. **Gewährleistung:** Die Gewährleistungsfrist beträgt 12 Monate ab Leistungserbringung. Im Falle berechtigter Ansprüche wird razzfazz.ai nachbessern oder austauschen.