



FlowVoice – Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Version 2025

1. Präambel

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) regeln das Vertragsverhältnis zwischen der **Digital Tribe GmbH**, Betreiberin der Plattform „FlowVoice“ („FlowVoice“), und ihren Kunden („Kunde“), die die cloubasierte Kommunikations- und Automatisierungsplattform („Service“) nutzen.

FlowVoice stellt eine KI-gestützte Multi-Channel-Kommunikationsplattform zur Verfügung, die unter anderem Telefonie, WhatsApp Business, SMS, E-Mail, Webchat und automatisierte KI-Interaktionen umfasst. Der Service wird über das Internet bereitgestellt.

Durch Abschluss eines Vertrags oder durch Nutzung des Services akzeptiert der Kunde diese AGB.

2. Leistungsumfang

2.1 Multi-Channel-Plattform

FlowVoice bietet einen einheitlichen, KI-gestützten Kommunikationsdienst, der insbesondere Folgendes umfasst:

- Cloud-Telefonie (eingehende und ausgehende Anrufe über virtuelle Rufnummern)
- KI-Agenten für Echtzeit-Call-Handling (keine dauerhafte Speicherung von Audiodaten)
- Echtzeit-Sprach-zu-Text-Transkriptionen für operative Zwecke
- WhatsApp-Business-Nachrichten
- SMS-Versand und -Empfang
- E-Mail-Versand und -Verarbeitung
- Web-Chat-Tools
- Kampagnen- und Automations-Workflows
- Integrationen (z. B. Kalender, CRM-APIs, Webhooks)

FlowVoice entwickelt seinen Service kontinuierlich weiter. Es besteht kein Anspruch auf bestimmte zukünftige Funktionen.



2.2 Änderungen des Leistungsumfangs

FlowVoice kann einzelne Funktionen anpassen, erweitern oder einstellen, sofern die wesentliche Nutzbarkeit des Services erhalten bleibt.

3. Vertragsschluss und Account-Registrierung

Der Vertrag kommt durch Registrierung über die FlowVoice-Website oder durch Aktivierung eines Abonnements zustande. Die Kundendaten müssen vollständig und korrekt sein und bei Änderungen unverzüglich aktualisiert werden. FlowVoice kann Registrierungsanfragen ohne Angabe von Gründen ablehnen.

4. Preise, Abrechnung und Zahlung

4.1 Preise

Die Preise richten sich nach dem gewählten Abonnement sowie nach nutzungsabhängigen Komponenten (Telefonminuten, WhatsApp-Konversationskategorien, SMS-Einheiten, E-Mail-Volumen, KI-Nutzung usw.). Preisänderungen werden mindestens 4 Wochen im Voraus angekündigt.

4.2 Nutzungsbasierte Abrechnung

Gebühren fallen unter anderem an für:

- Telefonverkehr
- WhatsApp-Business-Konversationen (Meta-Kategorien)
- SMS-Einheiten
- E-Mail-Volumen
- Transkriptions- und KI-Verarbeitung
- Kampagnen und Massenversand

Kosten für Sonderrufnummern oder zusätzliche Providergebühren können an den Kunden weitergereicht werden.

4.3 Rechnungsstellung

Rechnungen werden monatlich elektronisch bereitgestellt. Zahlungen sind sofort fällig. Bei Zahlungsverzug kann FlowVoice den Zugriff einschränken oder sperren.



5. Abonnement, Kündigung und Tarifwechsel

5.1 Laufzeit

Abonnements verlängern sich automatisch monatlich, sofern sie nicht gekündigt werden.

5.2 Kündigung

Eine Kündigung ist jederzeit zum Ende des laufenden Abrechnungszeitraums möglich. Sie muss in Textform erfolgen (z. B. E-Mail).

5.3 Tarifwechsel

Ein Downgrade ist nur möglich, wenn der Kunde die Voraussetzungen des niedrigeren Tarifs erfüllt. Nicht genutzte Kontingente verfallen bei Kündigung oder Tarifwechsel.

6. Rufnummernportierung

FlowVoice unterstützt Rufnummernportierungen auf Best-Effort-Basis. Nach Vertragsende kann der Kunde innerhalb von 10 Tagen die Freigabe seiner Rufnummern zur Portierung anfordern.

7. KI-basierte Verarbeitung

7.1 Echtzeit-Transkription

FlowVoice verarbeitet Audiodaten ausschließlich **in Echtzeit**, z. B. für:

- Intent-Erkennung
- Call-Routing
- automatisierte Antworten
- Zusammenfassungen in Dashboards
- operative Workflows

Transkriptionen können als Text gespeichert werden, sofern dies für die Funktionsfähigkeit des Services erforderlich ist.



Der Kunde ist verantwortlich für die Einhaltung aller gesetzlichen Informations- und Hinweispflichten, insbesondere im Bereich Telekommunikation und Datenschutz.

7.2 KI-Ausgaben

FlowVoice übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit oder Vollständigkeit von KI-generierten Ergebnissen.

8. Pflichten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich:

- den Service ausschließlich rechtmäßig zu nutzen,
- alle telekommunikationsrechtlichen, marketingbezogenen und datenschutzrechtlichen Vorgaben einzuhalten,
- erforderliche Einwilligungen einzuholen (z. B. WhatsApp-Opt-in, SMS-Opt-in, Marketing-Einwilligungen),
- nur rechtmäßig und berechtigt übermittelte Daten zu verwenden,
- vertrauliche Informationen aus dem Service vertraulich zu behandeln.

Bei Verstößen kann FlowVoice den Zugang sperren oder das Vertragsverhältnis außerordentlich kündigen.

9. Verfügbarkeit und Haftung

9.1 Verfügbarkeit

FlowVoice strebt eine hohe Verfügbarkeit an, kann aber keine unterbrechungsfreie Bereitstellung garantieren. Ausfälle können insbesondere auftreten durch:

- Wartungsarbeiten,
- Sicherheitsmaßnahmen,
- Störungen bei Drittanbietern (Telekommunikation, WhatsApp, E-Mail-Netzwerke),
- höhere Gewalt.

9.2 Haftung

FlowVoice haftet nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.

Keine Haftung besteht für:



- fehlerhafte oder unvollständige KI-Ergebnisse,
- Störungen im Verantwortungsbereich von Drittanbietern,
- entgangenen Gewinn oder indirekte Schäden.

Die Haftung für Verletzungen von Leben, Körper oder Gesundheit bleibt unberührt.

10. Datenschutz

FlowVoice verarbeitet personenbezogene Daten gemäß DSGVO und BDSG.

Der Kunde ist Verantwortlicher im datenschutzrechtlichen Sinne für:

- Gesprächsinhalte (nur Echtzeit-Verarbeitung, keine Speicherung von Audio),
- Texttranskriptionen,
- WhatsApp-, SMS- und E-Mail-Kommunikation,
- Kontakt- und Kundendaten.

Der Kunde ist verpflichtet:

- erforderliche Informationspflichten zu erfüllen,
- gesetzlich erforderliche Einwilligungen einzuholen,
- alle einschlägigen gesetzlichen Vorgaben einzuhalten.

FlowVoice agiert als Auftragsverarbeiter und setzt geeignete technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen um.

10.1 Drittlandübermittlungen

Die unter https://getflowvoice.com/Data_Protection_Terms_EN.pdf bereitgestellten **Data Protection Terms** einschließlich der anzuwendenden Standardvertragsklauseln sind Bestandteil dieser AGB.

11. Änderungen der AGB

FlowVoice kann diese AGB aktualisieren. Änderungen werden elektronisch mitgeteilt. Widerspricht der Kunde nicht innerhalb von 4 Wochen, gelten die Änderungen als akzeptiert. Bei Widerspruch kann FlowVoice das Vertragsverhältnis mit einer Frist von 2 Wochen kündigen.



12. Schlussbestimmungen

- Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).
- Gerichtsstand, soweit gesetzlich zulässig, ist Hamburg.
- Unwirksame Bestimmungen werden durch solche ersetzt, die der ursprünglichen Regelungsabsicht am nächsten kommen.