



# 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 cloudbasierte 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](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.