

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

für die Nutzung von FeedbackCollector

cpcMomentum GmbH Guttenbrunnstraße 7 71067 Sindelfingen Deutschland

E-Mail: info@cpcmomentum.com Telefon: +49 (151) 240 80 576 Handelsregister:
Amtsgericht Stuttgart, HRB 747639

Stand: Dezember 2025 **Version:** 1.0

§ 1 Geltungsbereich und Vertragsgegenstand

(1) Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge über die Nutzung der SaaS-Plattform "FeedbackCollector" (nachfolgend "Plattform" oder "Dienst") zwischen der cpcMomentum GmbH (nachfolgend "Anbieter") und dem Nutzer (nachfolgend "Kunde" oder "Account-Inhaber").

(2) Vertragsgegenstand

Der Anbieter stellt dem Kunden eine webbasierte Plattform zur Verfügung, über die der Kunde mittels KI-gestützter Chat-Dialoge Feedback von Dritten (Feedback-Gebern) erheben kann. Die Plattform ermöglicht es, dass ein KI-gestützter Chatbot ein natürliches Gespräch mit dem Feedback-Geber führt und der Administrator strukturierte Gesprächsprotokolle mit dem gesammelten Feedback erhält.

(3) Abweichende Bedingungen

Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, der Anbieter stimmt ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zu.

§ 2 Vertragsschluss und Registrierung

(1) Registrierung

Der Vertragsschluss erfolgt durch Registrierung des Kunden auf der Plattform. Mit der Registrierung gibt der Kunde ein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Nutzungsvertrages ab.

(2) Vertragsannahme

Der Anbieter nimmt das Angebot durch Freischaltung des Accounts an. Der Vertrag kommt mit der Freischaltung zustande.

(3) Erforderliche Angaben

Bei der Registrierung sind folgende Angaben erforderlich:

- Benutzername (eindeutig)
- E-Mail-Adresse
- Passwort

Für kostenpflichtige Accounts (Paid Accounts) sind zusätzlich erforderlich:

- Vor- und Nachname
- Rechnungsadresse (Straße, PLZ, Ort, Land)
- Optional: Firmenname, USt-IdNr.

(4) Wahrheitsgemäße Angaben

Der Kunde versichert, dass alle von ihm gemachten Angaben wahrheitsgemäß und vollständig sind. Bei Änderungen ist der Kunde verpflichtet, seine Daten unverzüglich zu aktualisieren.

(5) Mindestalter

Der Kunde versichert, dass er mindestens 18 Jahre alt ist und die volle Geschäftsfähigkeit besitzt.

§ 3 Leistungsumfang

(1) Bereitstellung der Plattform

Der Anbieter stellt dem Kunden die Plattform zur Nutzung über das Internet zur Verfügung. Der Kunde erhält öffentliche Links (z.B. app.feedbackcollector.de/f/abc123xyz), die vom Administrator per E-Mail, QR-Code oder Messenger geteilt werden können.

(2) Funktionsumfang

Die Plattform umfasst folgende Hauptfunktionen:

a) Feedback-Themen erstellen: Der Kunde kann Feedback-Themen (Topics) mit folgenden konfigurierbaren Feldern erstellen:

- Titel (max. 255 Zeichen)
- Kontextbeschreibung (Hintergrund für den Chatbot, z.B. Meeting-Kontext)
- Pflichtfragen (Fragen, die der Bot stellen soll)
- Optionale Fragen (zusätzliche Fragen bei Bedarf)
- System-Prompt (individuelle Chatbot-Anweisungen)

- Erfolgsmeldung (Nachricht nach Feedback-Abschluss)
- Ablaufdatum (optionale Deadline für das Feedback)

b) Feedback-Erhebung: Feedback-Geber können ohne Login über einen öffentlichen Link Feedback abgeben. Der Zugang ist anonym und niedrigschwellig. Nach Erteilung der Einwilligung wird eine Session erstellt (gültig für 24 Stunden). Der Nutzer chattet mit einem KI-Assistenten, der Fragen zum Feedback-Thema stellt, auf Antworten eingeht und nachfragt, das Gespräch strukturiert führt und alle Eingaben unverändert (verbatim) speichert.

c) Feedback-Auswertung: Der Kunde kann für jedes Topic alle eingehenden Feedbacks einsehen mit Status-Filter (In Bearbeitung, Abgeschlossen, Abgebrochen), Chat-Verlauf (vollständiges Gesprächsprotokoll), Teilnehmer-Info (Name/Firma, wenn nicht anonym) und Zeitstempel (Start, Ende, letzte Aktivität).

(3) Verfügbarkeit

Der Anbieter bemüht sich um eine möglichst hohe Verfügbarkeit der Plattform. Eine Verfügbarkeit von 100% kann technisch nicht gewährleistet werden. Wartungsarbeiten können die Verfügbarkeit vorübergehend einschränken.

(4) Technische Voraussetzungen

Für die Nutzung der Plattform benötigt der Kunde:

- Einen Internetzugang
- Einen aktuellen Webbrowser (Chrome, Firefox, Safari, Edge)
- JavaScript muss aktiviert sein

§ 4 Account-Typen und Preise

(1) Free Account

Der Free Account ist kostenlos und unterliegt folgenden Beschränkungen:

- Tageslimit für KI-Token-Verbrauch: 4€ (konfigurierbar)
- Monatliches Limit für KI-Token-Verbrauch

(2) Paid Account

Der Paid Account basiert auf einem Pay-as-you-go Modell. Die Kosten basieren auf dem KI-Token-Verbrauch. Die Abrechnung erfolgt nach der Formel: LLM-Kosten \times 5. Es gilt ein Tageslimit von 4€ (konfigurierbar). Die monatliche Rechnungsstellung erfolgt via Stripe.

(3) Zahlungsmethoden

Als Zahlungsmethode wird Kreditkarte via Stripe angeboten. Die automatische Abbuchung erfolgt nach Monatsende.

(4) Preisänderungen

Der Anbieter behält sich vor, die Preise mit einer Ankündigungsfrist von 30 Tagen zu ändern. Der Kunde wird per E-Mail über Preisänderungen informiert und kann innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Mitteilung widersprechen. Im Falle eines Widerspruchs endet der Vertrag mit Ablauf der Kündigungsfrist.

§ 5 Zahlungsbedingungen

(1) Fälligkeit

Die Zahlung ist sofort nach Rechnungsstellung fällig.

(2) Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich per E-Mail an die im Account hinterlegte E-Mail-Adresse.

(3) Zahlungsverzug

Bei Zahlungsverzug ist der Anbieter berechtigt, den Account zu sperren, bis die ausstehenden Beträge vollständig beglichen sind. Der Anbieter ist ferner berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz zu berechnen.

§ 6 Pflichten des Kunden

(1) Verantwortung für Account-Sicherheit

Der Kunde ist verpflichtet:

- sein Passwort geheim zu halten und vor dem Zugriff Dritter zu schützen
- den Anbieter unverzüglich zu informieren, wenn er Kenntnis von einem unbefugten Zugriff auf seinen Account erlangt
- ein sicheres Passwort zu verwenden (mindestens 8 Zeichen, Kombination aus Buchstaben, Zahlen und Sonderzeichen)

(2) Rechtmäßige Nutzung

Der Kunde verpflichtet sich:

- die Plattform nur für rechtmäßige Zwecke zu nutzen
- keine Inhalte zu verbreiten, die gegen geltendes Recht verstößen
- keine Inhalte zu verbreiten, die Rechte Dritter (insbesondere Urheberrechte, Markenrechte, Persönlichkeitsrechte) verletzen
- die Plattform nicht für missbräuchliche Zwecke zu nutzen (z.B. Spam, Phishing, Verbreitung von Schadsoftware)

(3) Datenschutzrechtliche Pflichten

Der Kunde ist als Account-Inhaber Verantwortlicher im Sinne der DSGVO für die Verarbeitung der Feedback-Daten. Der Kunde versichert, dass er alle erforderlichen Rechtsgrundlagen für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten geschaffen hat, insbesondere dass er alle notwendigen Informationspflichten gegenüber den Feedback-Gebern erfüllt und alle erforderlichen Einwilligungen eingeholt hat.

(4) Freistellung

Der Kunde stellt den Anbieter von allen Ansprüchen Dritter frei, die darauf beruhen, dass der Kunde seine Pflichten aus diesen AGB verletzt hat.

§ 7 Rechte des Anbieters

(1) Sperrung und Kündigung

Der Anbieter ist berechtigt, den Account des Kunden zu sperren oder den Vertrag außerordentlich zu kündigen, wenn:

- der Kunde gegen diese AGB verstößt
- der Kunde mit der Zahlung in Verzug ist
- der begründete Verdacht besteht, dass der Kunde die Plattform für rechtswidrige Zwecke nutzt
- der Kunde seine datenschutzrechtlichen Pflichten verletzt

(2) Änderung der Plattform

Der Anbieter behält sich vor, die Plattform weiterzuentwickeln und Funktionen zu ändern oder zu entfernen, sofern dies für den Kunden zumutbar ist.

§ 8 Datenschutz und Auftragsverarbeitung

(1) Datenschutzerklärungen

Für die Verarbeitung personenbezogener Daten gelten die Datenschutzerklärungen des Anbieters:

- Datenschutzerklärung für Account-Inhaber (Nutzer)
- Datenschutzerklärung für Feedback-Geber (Gäste)

(2) Auftragsverarbeitungsvertrag

Für die Verarbeitung der Feedback-Daten gilt der Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) gemäß Art. 28 DSGVO. Der Kunde erteilt dem Anbieter mit Akzeptanz dieser AGB die allgemeine Genehmigung zur Beauftragung von Subunternehmern gemäß dem AVV.

(3) Subunternehmer

Die aktuelle Liste der Subunternehmer ist abrufbar unter:

<https://feedback.cpcmomentum.com/subunternehmerliste>

Der Anbieter informiert den Kunden mindestens 30 Tage vor der Beauftragung eines neuen Subunternehmers per E-Mail. Der Kunde kann innerhalb von 14 Tagen widersprechen. Im Falle eines Widerspruchs ist der Anbieter berechtigt, den Vertrag außerordentlich zu kündigen.

§ 9 Gewährleistung

(1) Mängel

Der Anbieter gewährleistet, dass die Plattform im Wesentlichen die in der Leistungsbeschreibung genannten Funktionen aufweist. Unerhebliche Abweichungen stellen keinen Mangel dar.

(2) Mängelanzeige

Der Kunde ist verpflichtet, Mängel unverzüglich nach Feststellung schriftlich oder in Textform anzuzeigen.

(3) Nachbesserung

Bei Vorliegen eines Mangels ist der Anbieter zunächst zur Nachbesserung berechtigt. Der Anbieter wird sich bemühen, den Mangel innerhalb einer angemessenen Frist zu beheben.

(4) Ausschluss

Die Gewährleistung ist ausgeschlossen, wenn der Mangel auf einer nicht vertragsgemäßen Nutzung der Plattform durch den Kunden beruht.

§ 10 Haftung

(1) Haftung bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit

Der Anbieter haftet unbeschränkt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie für Schäden, die auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit des Anbieters, seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen.

(2) Haftung bei leichter Fahrlässigkeit

Bei leichter Fahrlässigkeit haftet der Anbieter nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten). In diesem Fall ist die Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt.

(3) Haftungshöchstbetrag

Die Haftung des Anbieters ist der Höhe nach begrenzt auf die vom Kunden in den letzten 12 Monaten gezahlten Entgelte, maximal jedoch auf 10.000 Euro.

(4) Datenverlust

Der Anbieter haftet für Datenverlust nur, soweit dieser nicht durch angemessene Datensicherungsmaßnahmen des Kunden vermeidbar gewesen wäre.

(5) Produkthaftungsgesetz

Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

§ 11 Vertragslaufzeit und Kündigung

(1) Vertragslaufzeit

Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen.

(2) Ordentliche Kündigung

Beide Parteien können den Vertrag jederzeit mit einer Frist von 14 Tagen zum Monatsende kündigen.

(3) Außerordentliche Kündigung

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn:

- der Kunde mit der Zahlung mehr als 30 Tage in Verzug ist
- der Kunde gegen wesentliche Bestimmungen dieser AGB verstößt
- der Kunde die Plattform für rechtswidrige Zwecke nutzt

(4) Form der Kündigung

Die Kündigung bedarf der Textform (z.B. E-Mail).

(5) Folgen der Kündigung

Nach Beendigung des Vertrages werden alle Feedback-Daten des Kunden gelöscht. Wenn der Administrator seinen Account löscht, werden alle Feedbackdaten gelöscht.

Der Kunde hat die Möglichkeit, seine Daten vor der Löschung zu exportieren.

§ 12 Geistiges Eigentum

(1) Rechte des Anbieters

Alle Rechte an der Plattform, einschließlich der Software, des Designs und der Inhalte, verbleiben beim Anbieter. Der Kunde erwirbt lediglich ein nicht-exklusives, nicht übertragbares Nutzungsrecht für die Dauer des Vertrages.

(2) Rechte des Kunden

Der Kunde behält alle Rechte an den von ihm eingegebenen Inhalten (Feedback-Themen, Konfigurationen). Der Kunde räumt dem Anbieter ein nicht-exklusives, zeitlich auf die Vertragslaufzeit beschränktes Nutzungsrecht an diesen Inhalten ein, soweit dies für die Erbringung der Dienstleistung erforderlich ist.

§ 13 Vertraulichkeit

Beide Parteien verpflichten sich, alle im Rahmen der Vertragsbeziehung erlangten vertraulichen Informationen der anderen Partei geheim zu halten und nur für die Zwecke dieses Vertrages zu verwenden.

§ 14 Änderungen der AGB

(1) Änderungsrecht

Der Anbieter behält sich vor, diese AGB zu ändern. Änderungen werden dem Kunden mindestens 30 Tage vor ihrem Inkrafttreten per E-Mail mitgeteilt.

(2) Widerspruchsrecht

Der Kunde kann den Änderungen innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Mitteilung widersprechen. Im Falle eines Widerspruchs endet der Vertrag mit Ablauf der Kündigungsfrist. Widerspricht der Kunde nicht, gelten die Änderungen als angenommen.

§ 15 Schlussbestimmungen

(1) Anwendbares Recht

Für diese AGB und alle Rechtsbeziehungen zwischen dem Anbieter und dem Kunden gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

(2) Gerichtsstand

Soweit der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag Sindelfingen.

(3) Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung tritt eine wirksame Regelung, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

(4) Textform

Änderungen und Ergänzungen dieser AGB bedürfen der Textform, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist.