



Chatline – AGB / SaaS-Nutzungsbedingungen

Stand: März 2026

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln die entgeltliche Nutzung der SaaS-Lösung Chatline der HeyHo Systems GmbH durch Unternehmer im Sinne des § 14 BGB.

1. Anbieter und Geltungsbereich

1. Anbieterin der SaaS-Lösung Chatline ist die HeyHo Systems GmbH, Kurfürstenstr. 9b, 31275 Lehrte, Germany.
2. Diese AGB gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen.
3. Diese AGB gelten für die direkte entgeltliche Nutzung von Chatline durch Studios, Salons und sonstige Geschäftskunden mit unmittelbarer Vertragsbeziehung zu HeyHo Systems.
4. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, HeyHo Systems stimmt ihrer Geltung ausdrücklich in Textform zu.

2. Vertragsgegenstand

1. Chatline ist eine cloudbasierte Softwarelösung zur KI-gestützten Kommunikation, insbesondere über WhatsApp und Telefon, sowie zur Unterstützung von Termin-, Kurs- und servicebezogenen Anliegen.
2. Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus dem jeweils gebuchten Paket, der Leistungsbeschreibung, dem Angebot, der Bestellseite, dem Onboarding oder sonstigen produktbezogenen Unterlagen von HeyHo Systems.
3. HeyHo Systems schuldet die Bereitstellung der vertraglich vereinbarten Funktionen im Rahmen eines SaaS-Nutzungsverhältnisses. Ein bestimmter wirtschaftlicher Erfolg wird nicht geschuldet, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.
4. Soweit KI-gestützte Funktionen eingesetzt werden, dienen diese der automatisierten Bearbeitung und Unterstützung von Kommunikations- und Organisationsprozessen. Die Leistungen stellen keine Rechts-, Steuer-, Medizin- oder sonstige fachberufliche Beratung dar.
5. Für die inhaltliche Richtigkeit, Vollständigkeit oder fachliche Eignung KI-generierter Antworten oder Vorschläge wird keine über die vereinbarte Leistungsbeschreibung hinausgehende Gewähr übernommen. Der Kunde bleibt für die fachliche Prüfung und Freigabe seiner Prozesse, Inhalte und Kommunikation verantwortlich.



3. Vertragsschluss

1. Die Präsentation von Chatline, Paketen oder Preisen stellt noch kein bindendes Angebot dar.
2. Der Vertrag kommt zustande durch Annahme eines Angebots von HeyHo Systems, Abschluss eines Online-Signup- oder Checkout-Prozesses, Freischaltung des Kundenkontos durch HeyHo Systems oder sonstige ausdrückliche Bestätigung in Textform.
3. Soweit der Vertrag online geschlossen wird, kann HeyHo Systems den Vertragsschluss davon abhängig machen, dass der Kunde den AGB sowie dem Auftragsverarbeitungsvertrag einschließlich referenzierter Anlagen ausdrücklich zustimmt.

4. Zugang, Kundenkonto und Nutzer

1. Der Kunde erhält Zugang zu Chatline über ein Kundenkonto oder vergleichbare Zugangsdaten.
2. Der Kunde ist verpflichtet, Zugangsdaten geheim zu halten, vor unbefugtem Zugriff zu schützen und nur berechtigten Personen zugänglich zu machen.
3. Der Kunde ist für alle Aktivitäten verantwortlich, die über sein Kundenkonto oder unter Verwendung seiner Zugangsdaten erfolgen, soweit er diese zu vertreten hat.
4. Der Kunde wird HeyHo Systems unverzüglich informieren, wenn Anhaltspunkte für eine missbräuchliche Nutzung oder Kompromittierung von Zugangsdaten bestehen.

5. Leistungen, Weiterentwicklung und Änderungen

1. HeyHo Systems ist berechtigt, Chatline laufend technisch weiterzuentwickeln, anzupassen und zu verbessern, soweit dies dem Kunden unter Berücksichtigung seiner berechtigten Interessen zumutbar ist.
2. HeyHo Systems ist insbesondere berechtigt, Funktionen zu aktualisieren, technische Integrationen anzupassen, Benutzeroberflächen oder Workflows zu verändern, Sicherheitsmaßnahmen zu erweitern, externe Dienstleister oder Unterauftragnehmer auszutauschen oder einzelne Funktionen einzustellen, wenn hierfür ein sachlicher Grund besteht.
3. Wesentliche Änderungen, die den vertraglich vereinbarten Kern der Leistung erheblich beeinträchtigen, wird HeyHo Systems dem Kunden mit angemessener Vorlaufzeit mitteilen.
4. Soweit kostenfreie Zusatzfunktionen, Beta-Funktionen, Testfunktionen oder Vorabversionen bereitgestellt werden, können diese jederzeit geändert, eingeschränkt oder eingestellt werden.



6. Verfügbarkeit, Wartung und Support

1. HeyHo Systems bemüht sich um eine hohe Verfügbarkeit der Dienste. Eine jederzeit ununterbrochene, fehlerfreie und vollständig störungsfreie Verfügbarkeit wird jedoch nicht geschuldet.
2. Nicht als Ausfallzeiten gelten insbesondere geplante Wartungsfenster, technisch notwendige Unterbrechungen, sicherheitsbedingte Maßnahmen, Störungen außerhalb des Einflussbereichs von HeyHo Systems sowie Ausfälle von Drittanbietern, Kommunikationsdiensten, Netzbetreibern oder Plattformdiensten.
3. HeyHo Systems ist berechtigt, Wartungen, Updates, Patches und sicherheitsrelevante Eingriffe vorzunehmen, soweit dies für Betrieb, Stabilität, Sicherheit oder Weiterentwicklung erforderlich ist.
4. Support wird im Rahmen des jeweils gebuchten Pakets oder gesonderter Vereinbarung erbracht.

7. Pflichten des Kunden

1. Der Kunde ist dafür verantwortlich, Chatline nur im Einklang mit geltendem Recht zu nutzen.
2. Der Kunde stellt sicher, dass er zur Verarbeitung, Nutzung und Übermittlung der von ihm eingebrachten oder über Schnittstellen bereitgestellten Daten berechtigt ist.
3. Der Kunde ist insbesondere verantwortlich für die Rechtmäßigkeit seiner Inhalte und Daten, die Einhaltung datenschutzrechtlicher Informations- und Erlaubnispflichten gegenüber seinen Endkunden, Mitgliedern und Interessenten, die rechtmäßige Nutzung von WhatsApp-, Telefon- oder sonstigen Kommunikationskanälen, die Konfiguration und fachliche Prüfung seiner Prozesse, Inhalte, Vorlagen und Einstellungen sowie die Kontrolle, ob die eingesetzten automatisierten Kommunikationsabläufe seinen betrieblichen und rechtlichen Anforderungen entsprechen.
4. Der Kunde darf Chatline nicht missbräuchlich nutzen und keine Inhalte einstellen, verarbeiten oder übermitteln, die rechtswidrig sind oder Rechte Dritter verletzen.
5. Der Kunde unterlässt insbesondere Angriffe auf die Sicherheit, Integrität oder Verfügbarkeit der Dienste, die Umgehung technischer Schutzmaßnahmen, unbefugte Zugriffe auf fremde Daten, automatisierte Nutzung außerhalb des vereinbarten Umfangs sowie Reverse Engineering, soweit gesetzlich zulässig beschränkbar.

8. Preise und Zahlungsbedingungen

1. Die Vergütung richtet sich nach dem jeweils gebuchten Paket, Angebot, Preisblatt, der Bestellseite oder sonstiger individueller Vereinbarung.



-
2. Es können insbesondere folgende Vergütungsbestandteile vereinbart werden: monatliche Grundgebühren, einmalige Setup- oder Onboarding-Gebühren, variable nutzungsabhängige Entgelte sowie Entgelte für Zusatzleistungen, Support, Integrationen oder Sonderaufwände.
 3. Variable Entgelte können insbesondere von Nachrichtenvolumen, Gesprächsvolumen, Sprachdiensten, Drittanbieterentgelten, Nutzungsintensität, Standorten, Funktionsumfang oder sonstigen Preismodellparametern abhängen.
 4. Alle Preise verstehen sich netto zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer.
 5. Rechnungen sind innerhalb der in der Rechnung angegebenen Frist ohne Abzug zahlbar.
 6. Bei Zahlungsverzug ist HeyHo Systems berechtigt, die gesetzlichen Verzugszinsen zu verlangen und nach vorheriger Ankündigung Leistungen vorübergehend einzuschränken oder zu sperren, soweit dies dem Kunden zumutbar ist.

9. Laufzeit und Kündigung

1. Der Vertrag wird, sofern nicht anders vereinbart, auf unbestimmte Zeit geschlossen.
2. Die ordentliche Kündigung ist von beiden Parteien mit einer Frist von einem Monat zum Ende des jeweiligen Vertragsmonats möglich.
3. Soweit ein Mindestnutzungszeitraum vereinbart wurde, ist die ordentliche Kündigung erstmals zum Ablauf dieses Zeitraums möglich.
4. Erfolgt keine fristgerechte Kündigung, verlängert sich der Vertrag jeweils automatisch um einen weiteren Monat.
5. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
6. Kündigungen bedürfen mindestens der Textform.

10. Datenverarbeitung und Datenschutz

1. Soweit HeyHo Systems personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, gilt ergänzend der zwischen den Parteien abgeschlossene Auftragsverarbeitungsvertrag.
2. Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten durch HeyHo Systems in eigener Verantwortlichkeit ergeben sich aus der jeweils aktuellen Datenschutzerklärung.
3. Der Kunde bleibt verantwortlich für die Rechtmäßigkeit der von ihm veranlassten Datenverarbeitung, soweit HeyHo Systems als Auftragsverarbeiter tätig wird.



11. Rechte an der Software und Nutzungsrechte

1. Chatline einschließlich aller Softwarebestandteile, Weiterentwicklungen, Designs, Konzepte, Dokumentationen, Datenmodelle, Oberflächen und sonstigen Schutzgegenstände bleibt Eigentum von HeyHo Systems bzw. der jeweiligen Rechteinhaber.
2. Für die Dauer des Vertrages erhält der Kunde ein einfaches, nicht ausschließliches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Recht, Chatline im vertraglich vereinbarten Umfang für eigene geschäftliche Zwecke zu nutzen.
3. Der Kunde ist nicht berechtigt, Chatline oder Teile hiervon zu vervielfältigen, zu verkaufen, zu vermieten, zu verleasen, öffentlich zugänglich zu machen, zu bearbeiten oder Dritten außerhalb des vereinbarten Nutzungsumfangs zur Verfügung zu stellen, soweit dies nicht ausdrücklich gestattet ist.
4. Eigene Daten des Kunden verbleiben im Verhältnis der Parteien dem Kunden zugeordnet. Rechte von HeyHo Systems an der Plattform, der Software, der zugrunde liegenden Logik und generischen Weiterentwicklungen bleiben unberührt.

12. Drittanbieter und Integrationen

1. Chatline kann mit Diensten, Schnittstellen, Plattformen oder Systemen Dritter zusammenarbeiten.
2. HeyHo Systems übernimmt keine Gewähr dafür, dass Drittanbieter dauerhaft verfügbar bleiben, unverändert fortbestehen oder jederzeit kompatibel sind.
3. Änderungen, Einschränkungen oder Einstellungen von Drittanbieterdiensten können die Nutzung von Chatline beeinflussen, ohne dass dies einen Mangel von Chatline begründet, soweit HeyHo Systems dies nicht zu vertreten hat.
4. Soweit der Kunde selbst Konten, Lizenzen oder Verträge mit Drittanbietern benötigt, ist er hierfür selbst verantwortlich, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

13. Freistellung

Der Kunde stellt HeyHo Systems von Ansprüchen Dritter frei, die auf einer vom Kunden zu vertretenden rechtswidrigen Nutzung von Chatline, rechtswidrigen Inhalten, fehlenden Erlaubnissen, rechtswidriger Datenverarbeitung oder sonstigen vom Kunden zu vertretenden Pflichtverletzungen beruhen, und übernimmt insoweit auch die angemessenen Kosten der Rechtsverteidigung.

14. Gewährleistung

1. Für die vertraglich geschuldete Beschaffenheit und Funktionsfähigkeit von Chatline ist ausschließlich die vereinbarte Leistungsbeschreibung maßgeblich.



-
2. Mängel sind vom Kunden unverzüglich unter nachvollziehbarer Beschreibung anzuzeigen.
 3. HeyHo Systems ist zunächst zur Nacherfüllung berechtigt.
 4. Eine verschuldensunabhängige Haftung für anfängliche Mängel wird, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.
 5. Eine nur unerhebliche Minderung der Tauglichkeit begründet keine Mängelansprüche.

15. Haftung

1. HeyHo Systems haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei schuldhafter Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, nach dem Produkthaftungsgesetz sowie in Fällen, in denen eine Haftung gesetzlich zwingend vorgeschrieben ist.
2. Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet HeyHo Systems nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht. In diesem Fall ist die Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt.
3. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.
4. Im Übrigen ist die Haftung von HeyHo Systems ausgeschlossen.
5. Soweit die Haftung beschränkt oder ausgeschlossen ist, gilt dies auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Mitarbeitenden, Erfüllungsgehilfen und Organe von HeyHo Systems.

16. Vertraulichkeit

1. Die Parteien verpflichten sich, vertrauliche Informationen der jeweils anderen Partei geheim zu halten und nur für Zwecke der Vertragsdurchführung zu verwenden.
2. Als vertraulich gelten insbesondere technische, wirtschaftliche, organisatorische und geschäftliche Informationen, die als vertraulich erkennbar sind oder ihrer Natur nach vertraulich sind.
3. Nicht als vertraulich gelten Informationen, die öffentlich bekannt sind oder ohne Pflichtverletzung öffentlich bekannt werden, der empfangenden Partei bereits rechtmäßig bekannt waren, rechtmäßig von Dritten erlangt wurden oder aufgrund gesetzlicher Verpflichtung offengelegt werden müssen.

17. Referenznennung

HeyHo Systems ist nur mit vorheriger Zustimmung des Kunden berechtigt, den Kunden in üblichem Umfang als Referenzkunden unter Nennung von Firma und Logo zu benennen.



18. Änderungen dieser AGB

1. HeyHo Systems ist berechtigt, diese AGB mit Wirkung für die Zukunft zu ändern, sofern hierfür ein sachlicher Grund besteht, insbesondere bei Änderungen der Rechtslage, Änderungen der technischen oder wirtschaftlichen Rahmenbedingungen, Änderungen des Leistungsangebots oder Sicherheits- und Compliance-Anforderungen.
2. Änderungen, die keine wesentlichen Hauptleistungspflichten, Preise oder die grundlegende Vertragsbalance betreffen, werden dem Kunden in Textform oder im Kundenportal mitgeteilt.
3. Widerspricht der Kunde einer solchen Änderung nicht innerhalb einer angemessenen Frist nach Mitteilung und nutzt die Leistungen weiter, können die geänderten Bedingungen Vertragsbestandteil werden, sofern HeyHo Systems den Kunden bei Mitteilung auf diese Folge ausdrücklich hingewiesen hat.
4. Änderungen wesentlicher Hauptleistungspflichten, des vereinbarten Vergütungsmodells oder sonstiger Kernbestandteile des Vertrags bedürfen einer gesonderten Vereinbarung oder einer anderen rechtlich tragfähigen Grundlage.
5. Widerspricht der Kunde einer Änderung nach Absatz 2 fristgerecht, bleibt der Vertrag zunächst zu den bisherigen Bedingungen bestehen. Bleibt die Fortführung zu unveränderten Bedingungen für HeyHo Systems unzumutbar, kann HeyHo Systems den Vertrag mit angemessener Frist ordentlich kündigen.

19. Schlussbestimmungen

1. Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
2. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist, soweit gesetzlich zulässig, der Sitz von HeyHo Systems.
3. Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsrechte stehen dem Kunden nur zu, soweit seine Gegenansprüche unbestritten, rechtskräftig festgestellt oder entscheidungsreif sind.
4. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.