
Allgemeine Geschäftsbedingungen

für SaaS, Hardware und ergänzende Leistungen · Stand: 13. September 2026

Vertragspartner: PULSE Innovations GmbH, Am Kaltenborn 40, 61462 Königstein im Taunus, nachfolgend „PULSE“.

1. Geltungsbereich und Vertragsunterlagen

- 1.1** Diese AGB gelten ausschließlich für Verträge mit der PULSE Innovations GmbH. Sie gelten für die Bereitstellung der PULSE Team-Software als Software as a Service („SaaS“), den Verkauf von Hardware und gesondert vereinbarte Einrichtungs-, Schulungs-, Support- und Wartungsleistungen durch PULSE. Verträge werden ausschließlich mit Unternehmen im Sinne des § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen geschlossen. Verträge mit Verbrauchern sind ausgeschlossen.
- 1.2** Abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nur, wenn PULSE ihrer Geltung ausdrücklich zustimmt. Die vorbehaltlose Leistungserbringung stellt keine solche Zustimmung dar.
- 1.3** Individuelle Vereinbarungen haben Vorrang. Im Übrigen bestimmen das angenommene Angebot und die darin bezeichneten Leistungsbeschreibungen den Leistungsumfang. Diese AGB ergänzen diese Unterlagen. Für die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag gelten ergänzend der Auftragsverarbeitungsvertrag („AVV“) und dessen Anlagen; bei Widersprüchen zu diesen AGB gehen dessen datenschutzrechtliche Regelungen vor.
- 1.4** Maßgeblich ist die bei Vertragsschluss einbezogene, mit Datum bezeichnete AGB-Fassung. Sie ist dem Kunden vor Vertragsschluss zugänglich zu machen. Die Veröffentlichung einer neuen Fassung auf einer Website ändert bestehende Verträge nicht automatisch.

2. Angebot und Vertragsschluss

- 2.1** Ein ausdrücklich als verbindlich bezeichnetes Angebot von PULSE kann innerhalb der darin genannten Frist angenommen werden. Fehlt eine Frist, gilt eine Bindungsfrist von vier Wochen ab Ausstellungsdatum.
- 2.2** Der Vertrag kommt durch rechtzeitigen Zugang des vom Kunden unterzeichneten, unveränderten Angebots bei PULSE zustande. PULSE übersendet dem Kunden anschließend eine Auftragsbestätigung. Diese dient der Dokumentation des bereits geschlossenen Vertrags und ist keine zusätzliche Voraussetzung für dessen Zustandekommen. Änderungen oder Ergänzungen des Angebots durch den Kunden bedürfen der Annahme durch PULSE. Für die gesonderte Vereinbarung über kostenpflichtigen KI- und Sprachmehrverbrauch im Loginbereich gilt Ziffer 7.4.
- 2.3** Vertragsschluss, Beginn der SaaS-Laufzeit und Beginn der laufenden Vergütung sind zu unterscheiden. Für die beiden letztgenannten Zeitpunkte gilt Ziffer 4.
- 2.4** Vereinbarte Eigenschaften und Funktionen sind geschuldet. Eine darüber hinausgehende Garantie wird nur übernommen, wenn sie ausdrücklich als solche vereinbart ist. Gesetzliche Rechte wegen fehlender vereinbarter Eigenschaften bleiben hiervon unberührt.

3. Leistungen und Nutzungsrechte

- 3.1** SaaS kann ohne Hardware oder gemeinsam mit Hardware bestellt werden. Hardware wird verkauft; daraus entsteht kein dauerhaftes Nutzungsrecht an der SaaS. Umgekehrt beinhaltet ein SaaS-Vertrag keinen Hardwarekauf, sofern dieser nicht vereinbart ist.
- 3.2** Maßgeblich für den vereinbarten Leistungs- und Nutzerumfang ist das individuelle Angebot mit der einbezogenen Leistungsbeschreibung. Daraus ergeben sich insbesondere gebuchte Module, Standorte, Nutzerzahlen und deren Standortzuordnung, Speicher, Schnittstellen, Geräteanbindungen und Verbrauchskontingente. Diese AGB legen keine allgemeine Nutzerzahl oder standortübergreifende Zusammenfassung von Nutzerlizenzen fest. Die Regelung zu gemeinsam nutzbaren KI- und Sprachkontingenten in Ziffer 7 bleibt hiervon unberührt. Die Bestellung eines Pakets umfasst nicht automatisch sämtliche gegenwärtigen oder zukünftigen PULSE-Funktionen.
- 3.3** PULSE gewährt für die Vertragsdauer ein einfaches, auf den vereinbarten Nutzungsumfang begrenztes Recht, die bereitgestellte Software für die eigenen betrieblichen Zwecke durch berechtigte Nutzer zu verwenden. Eine Weitervermietung oder Bereitstellung an eigenständige Dritte ist nur zulässig, soweit sie vereinbart oder Bestandteil der gebuchten Funktion ist. Zwingende gesetzliche Nutzungsbefugnisse bleiben unberührt.
- 3.4** Rechte an der Software und bereitgestellten Schulungsinhalten verbleiben bei PULSE oder den jeweiligen Rechteinhabern. Kundeneigene Inhalte verbleiben beim Kunden beziehungsweise deren Rechteinhabern. PULSE erhält daran nur die für die vereinbarte Leistungserbringung erforderlichen Befugnisse.
- 3.5** PULSE darf notwendige Sicherheitsupdates und zumutbare technische Weiterentwicklungen vornehmen, sofern der vereinbarte Funktionsumfang und Vertragszweck erhalten bleiben. Diese Befugnis erlaubt weder die ersatzlose Einstellung wesentlicher gebuchter Funktionen noch eine einseitige Preisänderung. Wesentliche darüber hinausgehende Änderungen bedürfen einer gesonderten Rechtsgrundlage.

4. Freischaltung, Laufzeitbeginn und Mitwirkung

- 4.1** Soweit im Angebot kein anderer Termin ausdrücklich vereinbart ist, beginnen die vereinbarte SaaS-Laufzeit und die laufende SaaS-Vergütung mit Freischaltung der vertragsgemäß nutzbaren Software für den Kunden. Die bloße Zusendung nicht nutzbarer Zugangsdaten genügt nicht.
- 4.2** Der Kunde hat ab Vertragsschluss vier Monate Zeit, die erforderlichen Mitwirkungshandlungen zu erbringen und die Freischaltung zu ermöglichen. Hierzu zählen die vereinbarten Einrichtungsinformationen, die erforderlichen Vertragsunterlagen einschließlich AVV sowie das wirksame SEPA-Firmenlastschriftmandat einschließlich erforderlicher bankseitiger Mitwirkung.
- 4.3** Verzögert sich die Freischaltung aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, beginnen Laufzeit und laufende Vergütung spätestens mit Ablauf von vier Monaten nach Vertragsschluss, vorausgesetzt, PULSE ist zur vertragsgemäßen Bereitstellung bereit und in der Lage. PULSE benennt dem Kunden zuvor die noch fehlenden Mitwirkungshandlungen und weist auf den bevorstehenden Beginn von Laufzeit und Vergütung hin. Bei rechtzeitigem Vertragsschluss am 15. September liegt dieser späteste Beginn grundsätzlich am 15. Januar des Folgejahres; gesetzliche Fristberechnungsregeln bleiben maßgeblich.
- 4.4** Ziffer 4.3 gilt nicht, soweit PULSE die Verzögerung zu vertreten hat oder die Bereitstellung unabhängig von der Mitwirkung des Kunden nicht leisten kann. Eine ausdrücklich vereinbarte abweichende Freischaltung oder ein abweichender Vergütungsbeginn geht vor.
- 4.5** Die Fälligkeit einmaliger Entgelte richtet sich nach Ziffer 6.4. Der vorgezogene Beginn der laufenden SaaS-Vergütung nach Ziffer 4.3 löst für sich genommen keine Fälligkeit einmaliger Nutzer-/Setup- oder Hardwareentgelte aus. Abweichende individuelle Vereinbarungen bleiben unberührt.

5. Vertragsdauer und Kündigung

- 5.1** Die anfängliche SaaS-Vertragslaufzeit bestimmt das Angebot. Eine Laufzeit von 60 Monaten gilt nur, wenn sie dort vereinbart ist.
- 5.2** Soweit nichts anderes vereinbart ist, verlängert sich der SaaS-Vertrag jeweils um zwölf Monate, wenn er nicht mit einer Frist von drei Monaten zum jeweiligen Laufzeitende gekündigt wird.
- 5.3** Kündigungen sind schriftlich in einem eigenhändig unterzeichneten Schreiben per Post an die im Vertrag angegebene Anschrift der anderen Vertragspartei zu richten. Eine Kündigung allein per E-Mail oder im Kundenportal genügt dieser vereinbarten Form nicht. Entscheidend für die Fristwahrung ist der Zugang, nicht die Absendung. Zwingende gesetzliche Regelungen bleiben unberührt.
- 5.4** Ein allgemeines vertragliches Sonderkündigungsrecht nach zwölf Monaten und eine allgemeine Verpflichtung zum Rückkauf verkaufter Hardware bestehen nicht. Abweichende individuelle Vereinbarungen bleiben wirksam.
- 5.5** Gesetzliche Rechte zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund und andere zwingende Beendigungsrechte bleiben unberührt. Abmahnungen und Abhilfefristen richten sich nach den gesetzlichen Voraussetzungen.
- 5.6** Bei wirksamer vorzeitiger Beendigung sind vorausbezahlte Vergütungen für danach nicht mehr geschuldete Leistungen abzurechnen und gegebenenfalls zu erstatten. Etwaige gesetzliche oder wirksam vereinbarte Ausgleichsansprüche sind gesondert zu beurteilen.

6. Vergütung und Zahlung

- 6.1** Preise verstehen sich in Euro zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer. Grundlage der vereinbarten einmaligen Nutzer-/Setup-Kosten und laufenden Softwareentgelte ist das individuelle Angebot. Diese Entgelte werden dort gemeinsam aufgeführt und als einmalige beziehungsweise laufende Entgelte kenntlich gemacht. Weitere gesondert vergütete Leistungen richten sich nach dem Angebot oder einer wirksam einbezogenen Preisvereinbarung. Für KI-Mehrverbrauch gilt ergänzend Ziffer 7.
- 6.2** Die laufende SaaS-Grundvergütung wird kalendermonatlich im Voraus per SEPA-Firmenlastschrift eingezogen. Für den ersten angebrochenen Kalendermonat erfolgt eine taggenaue anteilige Berechnung ab dem Vergütungsbeginn nach Ziffer 4 auf Grundlage der tatsächlichen Kalendertage dieses Monats.
- 6.3** Der Kunde erteilt ein wirksames SEPA-Firmenlastschriftmandat und hält dieses aufrecht, erfüllt die hierfür erforderlichen bankseitigen Voraussetzungen und sorgt für ausreichende Kontodeckung. Der Entzug des Mandats beendet weder den Vertrag noch bestehende Zahlungspflichten. Die Vorabinformation zum Einzug erfolgt nach den geltenden SEPA-Regeln und einer gegebenenfalls wirksam vereinbarten abweichenden Frist.
- 6.4** Für die Fälligkeit einmaliger Entgelte ist die im individuellen Angebot vereinbarte Regelung maßgeblich. Soweit dort nichts Abweichendes vereinbart ist, werden einmalige Nutzer-/Setup-Entgelte mit der Freischaltung der Software und Hardwareentgelte mit der Auslieferung der Hardware fällig. Die Fälligkeit gesondert vereinbarter Schulungsleistungen richtet sich nach dem Angebot. Eine allgemeine Anzahlung von 50 Prozent wird durch diese AGB nicht festgelegt.
- 6.5** Installationsleistungen sind grundsätzlich nicht im vereinbarten Hardware- oder Softwarepreis enthalten, sofern das individuelle Angebot ihre Einbeziehung nicht ausdrücklich vorsieht. Der Kunde entscheidet frei, ob er Installationsleistungen von PULSE beauftragt. Nicht im Angebot enthaltene Installationsleistungen werden nur bei entsprechender Beauftragung erbracht und nach der hierfür vereinbarten Preisstaffel gesondert abgerechnet. Versandkosten für den vereinbarten Hardwareversand sind nicht im Warenpreis enthalten und werden stets gesondert nach Aufwand und den im individuellen Angebot vereinbarten

Konditionen berechnet. Fahrtzeiten und weitere Zusatzleistungen richten sich nach den hierzu getroffenen Vereinbarungen. Einseitig nachträglich veröffentlichte Stundensätze oder Pauschalen begründen keine zusätzliche Zahlungspflicht.

- 6.6** Zahlungsverzug und dessen Folgen richten sich nach den gesetzlichen Voraussetzungen. Vom Kunden zu vertretende Rücklastschriftkosten können in tatsächlich angefallener, erforderlicher Höhe verlangt werden.
- 6.7** Der Kunde kann mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Dies gilt auch für Gegenforderungen aus demselben Vertragsverhältnis. Gesetzliche Zurückbehaltungsrechte aus demselben Vertragsverhältnis bleiben unberührt.
- 6.8** Für gesondert beauftragte und nicht bereits im vereinbarten Leistungsumfang enthaltene Leistungen gelten folgende Stundensätze: Fahrtzeit einschließlich Fahrtkosten 89,00 Euro; Installation durch Techniker 119,00 Euro; Online-Schulungen 129,00 Euro. Alle Stundensätze verstehen sich zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer. Abweichende individuelle Preisvereinbarungen gehen vor. Bereits im Angebot oder in einer Setup-Gebühr enthaltene Leistungen werden nicht zusätzlich nach diesen Stundensätzen berechnet.
- 6.9** Für gesondert vergütete Installationsleistungen, Fahrtzeiten einschließlich Fahrtkosten und Online-Schulungen gelten, soweit individuell nichts Abweichendes vereinbart ist, folgende Zuschläge auf den jeweiligen Netto-Stundensatz nach Ziffer 6.8: Montag bis Freitag von 18:00 bis 20:00 Uhr 20 Prozent, von 20:00 bis 22:00 Uhr 40 Prozent und von 22:00 bis 06:00 Uhr 75 Prozent; samstags 50 Prozent; an Sonn- und Feiertagen 100 Prozent. Die Zuschläge beziehen sich auf die betreffenden Leistungszeiten. Für den Feiertagszuschlag sind die gesetzlichen Feiertage in Königstein im Taunus, Hessen, maßgeblich, unabhängig vom Sitz des Kunden oder dem tatsächlichen Einsatzort. Treffen für denselben Leistungszeitraum mehrere der genannten Zuschläge zusammen, wird ausschließlich der höchste einschlägige Zuschlag berechnet; eine Addition oder mehrfache Anwendung findet nicht statt. Bereits vereinbarte Inklusivleistungen werden hierdurch nicht zusätzlich vergütungspflichtig.
- 6.10** Die zeitabhängige Abrechnung der in Ziffer 6.8 genannten Fahrtzeiten, Installationsleistungen und Online-Schulungen erfolgt, soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, in Einheiten von 15 Minuten. Jede angefangene 15-Minuten-Einheit wird vollständig berechnet. Der Preis je Einheit beträgt ein Viertel des für die betreffende Leistung vereinbarten Stundensatzes, gegebenenfalls zuzüglich des nach Ziffer 6.9 einschlägigen Zuschlags. Die Regelung gilt nicht für KI- oder Sprachverbrauchskontingente. Bereits im vereinbarten Leistungsumfang enthaltene Leistungen bleiben von einer zusätzlichen Berechnung ausgenommen.

7. KI-Kontingente und Mehrverbrauch

- 7.1** Vereinbarte KI- und Sprachkontingente stehen dem Kunden gemeinsam für sämtliche vom Vertrag erfassten Standorte zur Verfügung. Umfang, Abrechnungseinheiten und gegebenenfalls getrennte Kontingentarten ergeben sich aus der vereinbarten Leistungs- und Preisbeschreibung.
- 7.2** Nicht genutzte Kontingente verfallen zum Ende des jeweiligen Kalendermonats. Eine Übertragung oder Auszahlung allein wegen Nichtnutzung findet nicht statt. Rechte wegen nicht vertragsgemäß erbrachter Leistungen bleiben unberührt.
- 7.3** Die Mehrverbrauchspreise werden dem Kunden nach Freischaltung der Software im Loginbereich zugänglich gemacht. Vor der Aktivierung kostenpflichtigen Mehrverbrauchs werden die betroffenen Funktionen, konkreten Nettopreise zuzüglich Umsatzsteuer, Abrechnungseinheiten und die Art der Kostenberechnung deutlich angezeigt. Die für die Aktivierung maßgebliche Preisfassung wird eindeutig bezeichnet.
- 7.4** Kostenpflichtiger KI- und Sprachmehrverbrauch ist standardmäßig deaktiviert. PULSE bietet dem Kunden die zusätzliche Nutzung zu den vor der Aktivierung nach Ziffer 7.3 angezeigten Preisen an. Der Kunde oder ein von ihm hierzu berechtigter Nutzer kann dieses Angebot durch ausdrückliche Aktivierung des

kostenpflichtigen Mehrverbrauchs im Loginbereich annehmen. Erst danach darf die Nutzung über das vereinbarte Kontingent hinaus kostenpflichtig fortgesetzt werden. Solange die Aktivierung besteht, ist nicht für jeden einzelnen Mehrverbrauch eine erneute Bestätigung erforderlich; abgerechnet wird der tatsächlich angefallene Mehrverbrauch nach der dabei vereinbarten Preisfassung. Spätere Preisänderungen richten sich gesondert nach Ziffern 7.6 und 7.7.

7.5 Ohne ausdrückliche Aktivierung kostenpflichtigen Mehrverbrauchs endet die weitere Nutzung der betroffenen kontingentabhängigen KI- und Sprachmodelle bei Ausschöpfung des Kontingents. Diese stehen dann nicht zur weiteren Nutzung zur Verfügung, bis wieder Kontingent verfügbar ist oder der Kunde Mehrverbrauch nach Ziffer 7.4 aktiviert. Der Kunde kann eine erteilte Aktivierung im Loginbereich wieder deaktivieren. Danach ist keine neue kostenpflichtige Mehrnutzung freigegeben; noch vorhandenes Inklusivkontingent kann weiterhin genutzt werden. Andere gebuchte Funktionen bleiben unberührt. Bereits vor der Deaktivierung entstandene Mehrverbrauchsentsgelte bleiben geschuldet.

7.6 Änderungen von Mehrverbrauchspreisen betreffen ausschließlich die Preise für tatsächlich über das vereinbarte KI- oder Sprachkontingent hinaus genutztes Volumen. Die vereinbarte SaaS-Grundvergütung und die vereinbarten Inklusivkontingente werden dadurch nicht geändert. PULSE kündigt Preisänderungen mindestens zwei Wochen (14 Kalendertage) vor dem vorgesehenen Wirksamkeitszeitpunkt über den Changelog im Loginbereich an. Der hervorgehobene Hinweis wird jedem Nutzer unmittelbar beim Login angezeigt. Er benennt die betroffenen Leistungen und den vorgesehenen Wirksamkeitszeitpunkt und verweist auf die im Loginbereich verfügbare neue Preisliste. Eine zusätzliche Mitteilung per E-Mail ist nicht vorgesehen. Geänderte Preise dürfen ausschließlich auf ab ihrem Wirksamwerden neu anfallenden Mehrverbrauch und nur auf Grundlage einer wirksamen Vereinbarung oder wirksamen Preisanpassungsregelung angewendet werden. Bereits zuvor angefallener Mehrverbrauch wird nicht rückwirkend zu neuen Preisen abgerechnet.

7.7 Allein die Anzeige einer Preisliste, das Unterlassen einer Deaktivierung oder das Anzeigen eines Changelogs begründet nach diesen AGB keine uneingeschränkte Befugnis von PULSE, beliebige neue Preise verbindlich festzusetzen.

7.8 Der nach Ziffer 7.4 geschuldete KI- und Sprachmehrverbrauch wird kalendermonatlich ermittelt und jeweils im Folgemonat nachträglich abgerechnet. Der Einzug erfolgt per SEPA-Firmenlastschrift unter Beachtung von Ziffer 6.3. Die monatliche Vorauszahlung der laufenden SaaS-Grundvergütung nach Ziffer 6.2 bleibt hiervon unberührt.

7.9 PULSE stellt dem Kunden ein separates Verbrauchsdashboard zur Verfügung, in dem der erfasste Verbrauch sichtbar ist. Für die Bewertung des Verbrauchs werden PULSE-eigene, modell- beziehungsweise funktionsabhängige Bewertungseinheiten verwendet. Die maßgeblichen Einheiten und Umrechnungsregeln werden dem Kunden vor der jeweiligen Nutzung zugänglich gemacht; für kostenpflichtigen Mehrverbrauch gilt ergänzend Ziffer 7.3. Die Verbrauchsabrechnung erfolgt anhand der vereinbarten Bewertungsregeln. Eine nachträgliche Neubewertung bereits angefallenen Verbrauchs zu geänderten Regeln findet nicht statt. Änderungen der Bewertungs- oder Umrechnungsregeln, die bei gleicher Nutzung zu höheren Mehrverbrauchsentsgelten führen, unterliegen ebenfalls den Anforderungen aus Ziffern 7.6 und 7.7. Der vereinbarte Umfang des Inklusivkontingents bleibt unberührt.

8. KI-Funktionen, Anbieter und Speicherung

8.1 KI-Funktionen dienen der Unterstützung bei den jeweils beschriebenen Aufgaben. Ergebnisse können unvollständig oder fehlerhaft sein. Der Kunde hat sie vor einer fachlich, rechtlich oder tatsächlich erheblichen Verwendung angemessen durch qualifizierte Personen prüfen zu lassen. Dies entbindet PULSE nicht von vereinbarten Eigenschaften und eigenen gesetzlichen Pflichten.

- 8.2** Zur Leistungserbringung werden je nach gebuchter Funktion externe KI-Dienste eingesetzt. Hierzu gehören OVH AI Endpoints, Mistral direkt und KugelAudio über API. Die verbindliche Zuordnung von Funktionen, Dienstleistern, Verarbeitungsorten und Unterauftragsverarbeitern wird in der Leistungsbeschreibung und im AVV einschließlich Anlagen vereinbart.
- 8.3** Es besteht keine pauschale Zusage einer ausnahmslosen „Zero Data Retention“ für sämtliche KI-Funktionen, Daten und beteiligten Systeme. Eine zugesagte Zero Data Retention gilt nur für die ausdrücklich bezeichnete Verarbeitung beim jeweiligen Anbieter und die hierfür bestimmten Inhaltsdaten. Vertraglich zugesagte Beschränkungen dürfen nicht durch allgemeine Ausnahmen aufgehoben werden.
- 8.4** Für unmittelbar über die Mistral-API verarbeitete Anfragen setzt PULSE eine Zero-Data-Retention-Konfiguration ein. Die davon erfassten Verarbeitungsvorgänge und Inhaltsdaten sowie etwaige funktionsbezogene Ausnahmen richten sich nach den für diese Verarbeitung vereinbarten Leistungs- und Datenschutzunterlagen. Ziffern 8.3, 8.5 und 8.6 bleiben unberührt.
- 8.5** Funktionen zur Erstellung oder Nutzung individueller Stimmen können die Speicherung von Referenzaufnahmen und Stimmenprofilen erfordern. Eine solche funktionsbezogene Speicherung ist von einer allgemeinen Speicherung gewöhnlicher KI-Anfragen zu unterscheiden. Vor Aktivierung sind betroffene Daten, Zweck, Anbieter, Speicherdauer und Löschmöglichkeiten festzulegen und dem Kunden zugänglich zu machen.
- 8.6** Eine für einen externen KI-Dienst vereinbarte ZDR-Regelung schließt die vereinbarte Speicherung von Dokumenten, Ergebnissen oder Kommunikationsinhalten innerhalb der PULSE-Anwendung nicht aus. Erforderliche Abrechnungs- und Sicherheitsdaten sind getrennt nach Zweck und Aufbewahrungsdauer zu regeln.
- 8.7** Kundeninhalte dürfen nicht ohne gesonderte zulässige Grundlage zum allgemeinen Training von KI-Modellen verwendet werden. Die ausdrücklich beauftragte Erstellung eines kundenspezifischen Stimmenprofils ist hiervon zu unterscheiden. Der Kunde muss über die erforderlichen Rechte und Rechtsgrundlagen an bereitgestellten Inhalten und Stimmen verfügen; PULSE bleibt für die eigenen Pflichten verantwortlich.
- 8.8** Änderungen eingesetzter Modelle oder Anbieter müssen vereinbarte wesentliche Eigenschaften und Datenschutzerfordernisse wahren. Die Beteiligungsrechte beim Einsatz neuer Unterauftragsverarbeiter nach dem AVV bleiben unberührt.

9. Mitwirkung und zulässige Nutzung

- 9.1** Der Kunde stellt die vereinbarten technischen Voraussetzungen auf seiner Seite bereit, insbesondere geeignete Endgeräte und Internetzugang. PULSE legt erforderliche Voraussetzungen vor der Nutzung offen.
- 9.2** Der Kunde verwaltet Nutzerberechtigungen sorgfältig, schützt Zugangsdaten und meldet vermuteten Missbrauch unverzüglich. Er darf keine rechtswidrigen Inhalte verarbeiten oder Sicherheitsmaßnahmen umgehen.
- 9.3** Der Kunde ist für die Rechtmäßigkeit seiner Inhalte und seiner Verwendungszwecke verantwortlich, einschließlich erforderlicher arbeitsrechtlicher Beteiligung und datenschutzrechtlicher Grundlagen. Eine pauschale Übertragung sämtlicher Compliance-Pflichten von PULSE auf den Kunden erfolgt nicht.
- 9.4** Eine Nutzung über vereinbarte Nutzer-, Standort- oder Gerätelizenzen hinaus bedarf einer entsprechenden Erweiterung. Eine Nachberechnung setzt eine wirksame Preisgrundlage und nachvollziehbaren Nachweis der Mehrnutzung voraus. PULSE informiert den Kunden vor einer rückwirkenden Nachberechnung und ermöglicht eine Stellungnahme.

9.5 Kundenseitige Datensicherungen betreffen die vom Kunden kontrollierten Systeme. Gesetzliche und vereinbarte Sicherungs-, Wiederherstellungs- und Sicherheitsaufgaben von PULSE werden dadurch nicht auf den Kunden verlagert.

10. Onboarding, Support und Wartung

- 10.1** Das vereinbarte Onboarding erfolgt online. Umfang, Termine, Teilnehmer und enthaltene Schulungsleistungen bestimmen Angebot und Leistungsbeschreibung. Gesondert beauftragte Online-Schulungen außerhalb des bereits vereinbarten Leistungsumfangs werden nach Ziffer 6.8 vergütet, soweit keine abweichende Preisvereinbarung besteht.
- 10.2** Die Supportzeiten sind Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr. Supportkanäle und gegebenenfalls besondere Serviceleistungen richten sich nach dem individuellen Angebot und der vereinbarten Supportbeschreibung. Bestimmte Reaktions- oder Wiederherstellungszeiten und eine bestimmte prozentuale Verfügbarkeit gelten nur bei ausdrücklicher Vereinbarung. Die Pflicht zur vertragsgemäßen Leistung und gesetzliche Mängelrechte bleiben unberührt.
- 10.3** Gesonderte Ersatzgeräte-, Wiederherstellungs- und Hardwarewartungsleistungen sowie Vor-Ort-Betreuung oder sonstige Zusatzunterstützung außerhalb des bereits geschuldeten Leistungsumfangs werden nur bei entsprechender Vereinbarung im individuellen Angebot erbracht und nach den dort vereinbarten Konditionen vergütet. Gesetzliche und bereits vereinbarte Mängelbeseitigungs-, Sicherheits- und Wiederherstellungspflichten bleiben unberührt und werden nicht von einem zusätzlichen kostenpflichtigen Auftrag abhängig gemacht.
- 10.4** Fernwartung erfolgt in Abstimmung mit dem Kunden und im Rahmen seiner Freigabe. Zugriffe sind auf den notwendigen Umfang zu beschränken und nach Abschluss zu beenden. Eingesetzte Werkzeuge und Datenverarbeitung müssen den vereinbarten Datenschutzerfordernissen entsprechen.

11. Hardwarelieferung und Installation

- 11.1** Liefergegenstand, Lieferort und vereinbarte Termine ergeben sich aus dem Angebot. Ohne besondere Vereinbarung geht die Gefahr mit Übergabe der Hardware an den Kunden über.
- 11.2** Zumutbare Teillieferungen sind zulässig, wenn die verbleibende Lieferung gesichert ist und hierdurch keine erheblichen Nachteile oder nicht vereinbarten Mehrkosten entstehen.
- 11.3** Verzögerungen werden dem Kunden unverzüglich mitgeteilt. Gesetzliche Rechte bei Lieferverzug bleiben bestehen. Das Ausbleiben einer Zulieferung befreit PULSE nicht pauschal von ihren Verpflichtungen.
- 11.4** Ist eine Installation mit einem bestimmten werkvertraglichen Erfolg vereinbart, erfolgt die Abnahme nach den gesetzlichen Regeln. Ein Übergabeprotokoll dokumentiert den Zustand; es stellt keinen Verzicht auf Mängelrechte dar. Die bloße SaaS-Freischaltung wird nicht als Abnahme sämtlicher Leistungen behandelt.
- 11.5** Mehraufwand durch vom Kunden zu vertretende Annahme- oder Mitwirkungsverzögerungen kann nach den gesetzlichen Voraussetzungen oder einer gesonderten wirksamen Vereinbarung verlangt werden.

12. Mängelrechte

- 12.1** Für Hardware gelten die gesetzlichen kaufrechtlichen Mängelrechte, für gesonderte Werkleistungen die werkvertraglichen Mängelrechte. Soweit ein beiderseitiges Handelsgeschäft vorliegt, bleibt § 377 HGB anwendbar.
- 12.2** Für die laufende SaaS-Bereitstellung gelten die einschlägigen gesetzlichen Mängelrechte, insbesondere die mietrechtlichen Vorschriften, soweit anwendbar. Der Kunde meldet Störungen mit einer zumutbaren Beschreibung. Rechtsfolgen unterlassener Anzeigen richten sich nach dem Gesetz.

- 12.3** Nacherfüllung, Minderung, Rücktritt und außerordentliche Kündigung richten sich nach ihren jeweiligen gesetzlichen Voraussetzungen. Eine berechtigte Minderung bedarf keiner Zustimmung von PULSE.
- 12.4** Eine Mängelprüfung darf nicht allein deshalb berechnet werden, weil kein Mangel festgestellt wird. Ersatzansprüche wegen einer schuldhaft unberechtigten Inanspruchnahme bleiben nach den gesetzlichen Voraussetzungen möglich.
- 12.5** Es gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen. Für Schadensersatz gilt ergänzend Ziffer 13. Garantien gelten nach ihren jeweiligen Bedingungen, ohne gesetzliche Mängelrechte pauschal auszuschließen.

13. Haftung

- 13.1** PULSE haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie nach zwingenden gesetzlichen Haftungsvorschriften, insbesondere dem Produkthaftungsgesetz. Ebenso unberührt bleiben Ansprüche wegen Arglist und aus übernommenen Garantien nach deren Inhalt.
- 13.2** Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet PULSE bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden. Wesentlich sind Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Vertragsdurchführung erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Im Übrigen ist die Haftung bei einfacher Fahrlässigkeit ausgeschlossen, soweit Ziffer 13.1 nicht eingreift.
- 13.3** Diese Regelungen gelten auch für Pflichtverletzungen gesetzlicher Vertreter und Erfüllungsgehilfen sowie zugunsten dieser Personen. Eine pauschale Haftungsfreistellung für eingesetzte Drittanbieter, Softwareausfälle oder Fernwartung besteht nicht.
- 13.4** Gesetzliche Mängelrechte, die keinen Schadensersatz betreffen, bleiben unberührt. Ein Mitverschulden des Kunden ist nach den gesetzlichen Vorschriften zu berücksichtigen.

14. Eigentumsvorbehalt

- 14.1** Gelieferte Hardware bleibt bis zur vollständigen Zahlung des auf sie entfallenden Kaufpreises Eigentum von PULSE. Bis dahin ist sie pfleglich zu behandeln und darf ohne Zustimmung von PULSE weder verpfändet noch sicherungsübereignet werden.
- 14.2** Der Kunde informiert PULSE unverzüglich über Zugriffe Dritter auf Vorbehaltsware und weist Dritte auf das Eigentum von PULSE hin.
- 14.3** Die Herausgabe aufgrund des Eigentumsvorbehalts kann nur nach den gesetzlichen Voraussetzungen verlangt werden. Eine eigenmächtige Wegnahme oder pauschale Befreiung von erforderlichen Fristsetzungen wird nicht vereinbart.

15. Höhere Gewalt

- 15.1** Unvorhersehbare, von der betroffenen Partei nicht zu vertretende und auch bei zumutbarer Vorsorge nicht vermeidbare Ereignisse können die betroffenen Leistungspflichten für die Dauer des Hindernisses hemmen, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen vorliegen. Gewöhnliche Personalengpässe, vermeidbare Sicherheitsvorfälle oder bloß erhöhte Beschaffungskosten genügen nicht allein.
- 15.2** Die betroffene Partei informiert unverzüglich über Auswirkungen und voraussichtliche Dauer und ergreift zumutbare Maßnahmen zur Begrenzung der Folgen. Vergütungspflichten für nicht erbrachte Leistungen sowie Beendigungsrechte richten sich nach dem Gesetz; eine automatische Fortzahlung trotz entfallener Leistung wird nicht vereinbart.

16. Datenschutz und Vertraulichkeit

- 16.1** Soweit PULSE personenbezogene Daten im Auftrag verarbeitet, schließen die Parteien vor Beginn dieser Verarbeitung einen AVV nach Art. 28 DSGVO einschließlich erforderlicher Anlagen. Dieser muss insbesondere Gegenstand, Datenarten, betroffene Personen, Weisungen, Sicherheitsmaßnahmen, Unterauftragsverarbeiter und Löschung beziehungsweise Rückgabe konkretisieren.
- 16.2** PULSE verarbeitet Auftragsdaten nur im Rahmen dokumentierter Weisungen und zulässiger gesetzlicher Vorgaben. Die Verarbeitung eigener Vertrags- und Abrechnungsdaten ist hiervon abzugrenzen.
- 16.3** Unterauftragsverarbeiter werden nur unter Einhaltung des AVV und der gesetzlichen Genehmigungs- und Informationspflichten eingesetzt. Drittlandübermittlungen bedürfen einer zulässigen Grundlage nach Kapitel V DSGVO; eine bloße Zustimmung des Kunden ersetzt diese Voraussetzungen nicht.
- 16.4** Kontroll- und Informationsrechte richten sich nach Art. 28 DSGVO und dem AVV. Sie werden nicht pauschal auf einen persönlich bestellten Datenschutzbeauftragten oder bestimmte Kontrollformen beschränkt.
- 16.5** Beide Parteien schützen vertrauliche Informationen vor unbefugter Offenlegung. Die Pflichten bestehen nach Vertragsende fort, solange ein berechtigtes Geheimhaltungsinteresse oder eine gesetzliche Verpflichtung besteht.

17. Vorübergehende Sperrung

- 17.1** Bei erheblichen, vom Kunden zu vertretenden Vertragsverletzungen kann PULSE den betroffenen Zugang vorübergehend sperren, soweit dies erforderlich und verhältnismäßig ist. Bei Zahlungsverzug setzt eine Sperrung grundsätzlich einen Rückstand von mehr als vier Wochen, eine vorherige Androhung und eine erfolglos abgelaufene angemessene Abhilfefrist voraus.
- 17.2** Bei akuter Gefahr für die Sicherheit oder rechtswidriger Nutzung kann eine sofortige, auf das Notwendige beschränkte Maßnahme zulässig sein. Der Kunde ist unverzüglich zu informieren, soweit dem keine gesetzlichen Hindernisse entgegenstehen.
- 17.3** Nach Wegfall des Grundes wird die Sperre unverzüglich aufgehoben. Gesetzliche Rechte auf Datenzugang, Herausgabe, Datenschutzunterstützung und Anbieterwechsel dürfen nicht unzulässig beeinträchtigt werden. Eine Sperre berechtigt nicht zur vorzeitigen Löschung von Kundendaten.

18. Vertragsende, Datenrückgabe und Anbieterwechsel

- 18.1** Datenrückgabe und Löschung richten sich nach dem AVV und einer ergänzenden Exit-Anlage. Vor Löschung erhält der Kunde die vereinbarte Möglichkeit, seine Daten abzurufen oder übertragen zu lassen. Gesetzlich erforderliche Aufbewahrung und Sicherungskopien sind gesondert zu behandeln.
- 18.2** Soweit die Verordnung (EU) 2023/2854 („Data Act“) anwendbar ist, bleiben die vorgeschriebenen Wechsel-, Übertragungs- und Löschrechte unberührt. Die Exit-Anlage muss insbesondere eine Ankündigungsfrist von höchstens zwei Monaten, den grundsätzlich höchstens 30 Kalendertage dauernden Übergangszeitraum und eine anschließende Datenabrufphase von mindestens 30 Kalendertagen unter Berücksichtigung zulässiger Ausnahmen abbilden.
- 18.3** Wechselunterstützung, exportierbare Daten und digitale Vermögenswerte, Formate, begründete Ausnahmen und die sichere Löschung sind darin konkret zu beschreiben. Soweit gesetzlich vorgesehen, bestätigt PULSE den Abschluss und unterstützt die Betriebskontinuität während des Wechsels.
- 18.4** Wechselentgelte dürfen nur im gesetzlich zulässigen Umfang erhoben werden; ab dem 12. Januar 2027 sind die vom Data Act untersagten Wechselentgelte ausgeschlossen. Etwaige Entgelte bei vorzeitiger Beendigung sind hiervon zu unterscheiden und bedürfen einer transparenten, wirksamen Grundlage.

19. Elektrogeräte und Entsorgung

19.1 Der Kunde sorgt für die fachgerechte Entsorgung der von ihm nicht mehr genutzten Hardware unter Beachtung der geltenden gesetzlichen Bestimmungen. Gesetzliche Rückgabemöglichkeiten bleiben unberührt.

19.2 Für Altgeräte anderer Nutzer als privater Haushalte übernimmt der Kunde die Entsorgungskosten, soweit PULSE diese nach § 19 Absatz 3 ElektroG zu tragen hätte und eine abweichende Kostenvereinbarung gesetzlich zulässig ist. Gesetzliche Hersteller-, Vertreiber-, Rücknahme-, Informations- und Behandlungspflichten werden dadurch nicht ausgeschlossen. Über gesetzliche Pflichten hinausgehende freiwillige Entsorgungs- oder Beratungsleistungen von PULSE sind nicht Bestandteil des Vertrags.

20. Schlussbestimmungen

20.1 Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Zwingende anderweitig anwendbare Vorschriften bleiben unberührt.

20.2 Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist der Sitz von PULSE ausschließlicher Gerichtsstand, soweit gesetzlich zulässig. In anderen Fällen gelten die gesetzlichen Zuständigkeitsregeln, sofern keine anderweitige zulässige Gerichtsstandsvereinbarung besteht.

20.3 Eine Übertragung des gesamten Vertrags auf einen anderen Vertragspartner bedarf der Zustimmung der anderen Partei, soweit keine gesetzliche Rechtsnachfolge eingreift. Für Forderungsabtretungen gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

20.4 Ist eine AGB-Bestimmung unwirksam oder nicht einbezogen, richten sich die Folgen nach § 306 BGB. Eine automatische Ersetzung durch eine wirtschaftlich möglichst ähnliche Klausel wird nicht vereinbart.

Königstein im Taunus, 13.09.2026