Besondere Bedingungen für Tellmachines

Zeradion UG (haftungsbeschränkt) · Stand 1. November 2026 · Version 1.0

Diese Bedingungen ergänzen die Allgemeinen B2B-SaaS-AGB Zeradions für Tellmachines. Gebuchter Tarif, freigeschaltete Module und die Bestellbestätigung bestimmen den konkreten Leistungsumfang. Telefonie, Browser- und Websitefunktionen, Kalender, Nachrichtenkanäle und Websiteleistungen sind nur im jeweils gebuchten Umfang enthalten.

1 Leistungsbild und Grenzen

1.1 Tellmachines unterstützt geschäftliche Kommunikation durch KI-gestützte Assistenten. Funktionen können insbesondere Auskünfte aus der Wissensbasis, Gesprächsnotizen, Transkripte und Zusammenfassungen, Terminbuchungen, Nachrichtenaufnahme, konfigurierte Weiterleitungen sowie Antworten und Benachrichtigungen per E-Mail, SMS oder WhatsApp umfassen.

1.2 Eine tatsächliche Terminbuchung kann über angebundene Kalender ausgeführt werden. Anfragen zu Bestellungen, Auftragsstornierungen, Erstattungen oder Vertragsänderungen werden im hier vereinbarten Standardumfang als Anliegen erfasst; eine Ausführung im jeweiligen Fachsystem ist nicht geschuldet. Ein erfasster Rückrufwunsch ist keine Zusage, dass ein Mensch zurückruft. Welche Erklärungen der Assistent gegenüber Dritten abgeben darf, muss der Kunde in seinem Einsatzkonzept und seiner Konfiguration eindeutig begrenzen.

1.3 KI kann trotz geeigneter Vorkehrungen unzutreffende oder unvollständige Ergebnisse erzeugen. Zeradion schuldet den vereinbarten technischen Dienst, keine bestimmte geschäftliche Entscheidung und keinen ausnahmslos richtigen Gesprächsinhalt. Vertragliche Sorgfalts- und Mängelpflichten bleiben bestehen. Der Kunde darf den Assistenten nur für Aufgaben einsetzen, bei denen die vereinbarte Automatisierung und verbleibende Fehler angemessen beherrscht werden können.

1.4 Eine jederzeitige Erreichbarkeit eines Menschen ist nicht Bestandteil des Standarddienstes. Ist ein Weiterleitungsziel nicht erreichbar, kann der Assistent das Gespräch fortführen. Der Kunde legt passende Eskalations- und Ausweichwege fest und informiert seine Gesprächspartner darüber, soweit erforderlich.

2 Zulässige Nutzung und Konfiguration

2.1 Ausgeschlossen sind medizinische Beratung, ein Notruf- oder Notdienstersatz, Bewerberbewertung, telefonische Kaltakquise und Einsätze, in denen der Assistent ohne gesonderte Vereinbarung für rechtlich besonders geschützte oder sicherheitskritische Entscheidungen verwendet wird. Der Standarddienst wird nicht für Arztpraxen, Kanzleien oder andere Berufsgeheimnisträger angeboten. Gesprächspartner dürfen nicht gezielt zur Offenlegung nicht benötigter besonders sensibler Daten aufgefordert werden.

2.2 Der Kunde pflegt Wissensquellen, Firmenangaben, Öffnungszeiten, Ansprechpartner, Kalender und Weiterleitungsziele und prüft seine Konfiguration vor Veröffentlichung und nach wesentlichen Änderungen mit geeigneten Tests. Er ist für die Berechtigung an eingelesenen Websites und sonstigen Inhalten verantwortlich. Zeradion übernimmt keine allgemeine rechtliche Prüfung aller Kundeneingaben.

2.3 Bei automatischen Buchungen, Zustellungen oder Weiterleitungen prüft der Kunde insbesondere Ziel und Umfang der von ihm erteilten Befugnisse. Eine Anweisung im Prompt ist keine gesonderte menschliche Freigabe jeder Ausführung. Soweit ein gesonderter Freigabeschritt gewünscht ist, muss dessen Verfügbarkeit

vereinbart und technisch eingerichtet sein. Eine solche allgemeine Mitarbeiterfreigabe für Kalenderbuchungen wird nicht zugesagt.

2.4 Änderungen können durch den Kunden oder auf dessen Auftrag durch Zeradion erfolgen. Der Kunde kontrolliert anschließend die freigegebenen Inhalte und Berechtigungen. Zeradion darf offensichtlich rechtswidrige oder gefährliche Konfigurationen zurückweisen oder betroffene Funktionen nach Maßgabe der AGB begrenzen.

2.5 Bei SMS muss der Kunde die Berechtigung zur Kontaktaufnahme, erforderliche Einwilligungen und die Berechtigung am gewählten Absender sicherstellen und erforderlichenfalls nachweisen. Die Nachricht muss den tatsächlichen Absender erkennen lassen; bei einer gemeinsamen Versandnummer ist der Kunde im Nachrichtentext kenntlich zu machen. Unverlangte Werbung, gekaufte oder aus öffentlichen Quellen gesammelte Empfängerlisten ohne entsprechende Berechtigung sowie unzulässige Inhalte sind untersagt. Es gelten die vor dem jeweiligen Einsatz zugänglich gemachten Länder-/Absenderbedingungen und die ClickSend-Nutzungs- und Spamregeln im vereinbarten Umfang. Gesetzliche Anforderungen, insbesondere § 7 UWG, bleiben maßgeblich. Erforderliche Abmeldungen müssen wirksam umgesetzt und weitere unzulässige Sendungen verhindert werden. Der Kunde informiert Zeradion unverzüglich über bekannt gewordene Abmeldewünsche, soweit dies zur Unterbindung weiterer Sendungen und zur Benachrichtigung des Versanddienstleisters erforderlich ist. Eine automatische Bearbeitung von SMS-Antworten oder Abmeldungen durch Tellmachines gehört nicht zum derzeitigen Standardumfang; vor einem entsprechenden Einsatz muss ein geeigneter und mit dem Versanddienstleister abgestimmter Ablauf bestehen. Eine Nummernverifikation oder technische Versandfreigabe bestätigt nicht die Rechtmäßigkeit der Nachricht.

2.6 Zeradion bietet die SMS-Funktion als eigenständiger Vertragspartner des Kunden an und tritt nicht als Vertreter oder Partner des Versanddienstleisters auf. Die SMS-Funktion ist für die eigene geschäftliche Kommunikation des Kunden bestimmt. Ihr Weiterverkauf als SMS-Dienst sowie die Einschaltung weiterer SMS-Unterverkäufer oder Vertriebspartner sind im vereinbarten Standardumfang nicht gestattet. Der Kunde stellt die Einhaltung der vereinbarten Nutzungsregeln auch durch seine berechtigten Nutzer sicher. Gesetzliche eigene Pflichten Zeradions bleiben unberührt.

3 Transparenz und Datenschutz

3.1 Der Kunde informiert Gesprächspartner transparent über den KI-Einsatz und die Verarbeitung seiner Kundendaten. Er stellt die für seinen Einsatz erforderlichen Informationen, Rechtsgrundlagen und gegebenenfalls Einwilligungen sicher. Er darf bereitgestellte technische Transparenz- oder Sicherheitsvorkehrungen nicht umgehen. Gesetzliche eigene Pflichten Zeradions bleiben bestehen.

3.2 Für personenbezogene Daten im Kundenauftrag wird die AVV einbezogen, auch bei entsprechenden Verarbeitungen im Test. Der Kunde entscheidet im zulässigen Umfang über Wissensinhalte, Dokumentation, Empfänger und Aufbewahrung. Zeradion verarbeitet diese Daten entsprechend der AVV. Die Datenschutzinformationen Zeradions betreffen dessen eigene Verantwortungsbereiche.

3.3 Eigene abrufbare Audioaufzeichnungen gehören nicht zum Standardumfang. Audio wird zur Gesprächsführung verarbeitet. Je Konfiguration können Transkripte, Zusammenfassungen, Notizen und Buchungsdaten entstehen. Das Fehlen einer Audioaufzeichnung bedeutet nicht, dass keine personenbezogenen Inhalte verarbeitet werden. Abweichende Aufzeichnungsfunktionen bedürfen gesonderter Vereinbarung und passender rechtlicher und technischer Voraussetzungen.

4 Testzugang und öffentliche Demo

4.1 Der kostenlose Test beginnt nach erfolgreicher Bestätigung von E-Mail-Adresse und Mobilnummer und endet nach 14 Tagen automatisch. Zahlungsdaten sind dafür nicht erforderlich. Ein bezahltes Abonnement entsteht nur durch gesonderte Bestellung. Die Mobilnummer dient zusätzlich dem Missbrauchsschutz; ein neuer Test mit derselben Nummer ist grundsätzlich erst drei Monate nach Testende vorgesehen, sofern der vorherige Test nicht in ein bezahltes Abonnement umgewandelt wurde.

4.2 Funktionsumfang, Kontingente und sonstige Nutzungsgrenzen des kostenlosen Tests werden vor dessen Beginn in der Testbeschreibung ausgewiesen und sind im Studio einsehbar. Maßgeblich ist der bei Testbeginn vereinbarte Umfang. Kostenpflichtige Mehrminuten und Zusatzleistungen können im Test nicht gebucht werden.

4.3 Bei ausgeschöpftem Testkontingent können Funktionen und laufende Testgespräche enden. Der Kunde soll den Test nicht als alleinige geschäftskritische Erreichbarkeit einsetzen. Warnungen ersetzen keine verbleibende Kontingentgrenze.

4.4 Die öffentliche Demo erfolgt im Browser oder durch einen vom Besucher selbst eingehenden Anruf. Ausgehende Einrichtungstests im Kundenkonto sind davon getrennt. Der Kunde darf nur eigene oder anderweitig zum Test berechtigt verwendete Rufnummern anrufen. Er hat die erforderliche Berechtigung der Empfänger sicherzustellen. Automatisierte Werbeanrufe und Belästigung Dritter sind untersagt. Zeradion darf konkrete Missbrauchsfälle untersuchen und begrenzen.

4.5 Bei rechtzeitiger Bestellung kann die zugeordnete Testnummer weiterverwendet werden. Andernfalls endet ihre Zuordnung nach Testende. Der Kunde entfernt eigene Rufumleitungen auf die Testnummer spätestens dann. Vor einer Wiedervergabe werden Verknüpfungen und Zugriffe des bisherigen Kunden entfernt; gesetzliche Mitnahmerechte dürfen nicht vereitelt werden.

5 Rufnummern und Weiterleitung

5.1 Poolnummern mit Vorwahl 0941 dienen als technische Weiterleitungsziele. Der Kunde darf sie nicht als eigene dauerhafte öffentliche Geschäftsnummer veröffentlichen. Ein Anspruch auf dauerhafte Zuteilung einer bestimmten Poolnummer besteht nur, soweit vertraglich oder gesetzlich begründet. Dieses Poolmodell ist von einer eigens für den Kunden gebuchten Nummer zu unterscheiden. Nach acht Wochen ohne Nutzung kann die Zuordnung einer Poolnummer auch während eines bezahlten Abonnements aufgehoben werden. Zeradion kündigt dies mindestens sieben Tage vorher per E-Mail an; vor Ablauf dieser Vorwarnfrist wird die Nummer nicht wegen Inaktivität eingezogen. Eine erneute Nutzung beendet den betreffenden Inaktivitätszeitraum. Gesetzliche Mitnahmerechte bleiben unberührt.

5.2 Für eigens gebuchte Nummern muss der Kunde erforderliche Sitz-, Konto- und Nutzungsberechtigungsnachweise richtig und rechtzeitig bereitstellen. Er trägt Kosten seines bisherigen Telefonieanbieters, insbesondere für eine dort eingerichtete Rufumleitung. Zusätzliche von Zeradion berechnete Ziel- oder Telefonieentgelte entstehen nur, wenn sie vor Bestellung klar vereinbart wurden.

5.3 Gesetzliche Rechte zur Rufnummernmitnahme bleiben erhalten. Soweit sie bestehen, unterstützt Zeradion die Mitnahme einschließlich eines erforderlichen manuellen Verfahrens. Anfragen sind an support@zeradion.com zu richten. Eine gesetzlich kostenfreie Mitnahme wird nicht gesondert berechnet. Bei Vertragsende wird eine mitnahmefähige Nummer nicht vor Ablauf der gesetzlichen Antragsmöglichkeit endgültig anderweitig vergeben, soweit keine zulässige abweichende Disposition des Berechtigten vorliegt.

5.4 Der Dienst ersetzt keinen Anschluss zum Absetzen von Notrufen. Der Kunde muss für Notfälle eine geeignete anderweitige Möglichkeit vorhalten und darf Tellmachines nicht als Notrufannahmestelle darstellen. Verpflichtungen eines gegebenenfalls eingesetzten Telekommunikationsanbieters werden dadurch nicht ausgeschlossen.

6 Verbrauch und Abrechnung

6.1 Grundentgelte, Inklusivleistungen und Mehrverbrauchspreise richten sich nach der beim Abschluss bestätigten Tarifversion. Ein Jahresgrundentgelt wird jährlich im Voraus berechnet; Verbrauch und Inklusivkontingente beziehen sich auch dann auf monatliche Leistungsperioden. Nicht verbrauchte Monatskontingente verfallen, Telefon und Website-Sprache sind nicht gegeneinander austauschbar.

6.2 Die Abrechnung erfolgt sekundengenau ohne Mindesttakt. Gespräche unter zehn Sekunden werden weder berechnet noch vom Kontingent abgezogen. Ab zehn Sekunden zählt die gesamte abrechenbare Gesprächsdauer. Klingeln vor Annahme zählt nicht. Halten durch den Assistenten während des Aufbaus einer Weiterleitung zählt als Assistentenzeit. Nach erfolgreichem Durchstellen zum Mitarbeiter wird dessen Gesprächszeit in bezahlten Tarifen nicht als Assistentenzeit berechnet. Die Anrechnung auf das kostenlose Testkontingent richtet sich nach der vor Testbeginn ausgewiesenen Testbeschreibung gemäß Abschnitt 4.2.

6.3 Der Minutenpreis wird anteilig auf Sekunden umgerechnet; es findet keine Cent-Aufrundung jedes einzelnen Gesprächs statt. Geldbeträge werden bei Rechnungsstellung auf volle Cent gerundet. Verbrauchsaufzeichnungen dienen der Abrechnung, ohne die gesetzlichen Einwendungs- und Nachweisrechte des Kunden auszuschließen.

6.4 Zusätzlicher Verbrauch setzt die im Tarif vorgesehene Freigabe oder ein vorher vereinbartes Budget voraus. Bei Enterprise ist Mehrverbrauch standardmäßig deaktiviert. Vereinbarte Kostenlimits und Warnungen werden im Studio ausgewiesen; Warnungen bei 80 und 95 Prozent beziehen sich auf das jeweilige überwachte Kontingent. Erreichen des Limits kann die weitere Annahme oder Funktion begrenzen. Nicht zugesagte kontinuierliche menschliche Überwachung findet nicht statt.

7 Aktivierung und Zahlung

7.1 Bei Kartenzahlung erfolgt die Aktivierung nach erfolgreicher Zahlung, bei SEPA-Lastschrift kann sie vorläufig erfolgen. Scheitert der Einzug, darf Zeradion die Zahlung anfordern und bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen die weitere Leistung begrenzen oder den Vertrag beenden. Vergütung für bereits vertragsgemäß erbrachte Leistungen bleibt nach den gesetzlichen Regeln geschuldet.

7.2 Überweisung wird nur freigeschalteten Konten angeboten. Das Zahlungsziel beträgt 14 Tage; die kostenpflichtige Leistung und die zugehörige Abrechnungsperiode beginnen nach Zahlungseingang und Aktivierung. Bei entgeltlicher Aktivierung endet ein noch laufender Test.

8 Laufzeit Kündigung und Tarifwechsel

8.1 Monatliche Abonnements laufen auf unbestimmte Zeit und können jederzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden. Die Kündigung ist im Studio unter „Tarif und Abrechnung“ oder in Textform an legal@zeradion.com möglich. Zwingende günstigere gesetzliche Kündigungsrechte bleiben unberührt.

8.2 Bei Wahl der Jahresoption beträgt die Mindestlaufzeit zwölf Monate ab Aktivierung beziehungsweise bestätigtem Wechsel. Der Grundpreis wird für diese zwölf Monate im Voraus berechnet und liegt zehn Prozent unter zwölf monatlichen Grundpreisen desselben Tarifs in derselben Vertragswährung, auf volle Cent gerundet.

Verbrauch und gesonderte Zusatzleistungen sind von diesem Rabatt nicht umfasst. Eine Kündigung mit einem Monat Frist ist frühestens zum Ende der vereinbarten Mindestlaufzeit möglich. Ohne ausdrücklich bestellte weitere Jahreslaufzeit läuft der Vertrag danach auf unbestimmte Zeit mit monatlicher Abrechnung zum vereinbarten monatlichen Grundpreis und einer Kündigungsfrist von einem Monat weiter. Die Bestell- und Aktivierungsbestätigung nennen die vereinbarten beziehungsweise tatsächlichen Termine. Endet der Vertrag aus einem gesetzlichen oder gesondert vereinbarten Grund vor Ablauf eines bereits bezahlten Zeitraums, wird der auf die Zeit nach der wirksamen Beendigung entfallende Grundpreis erstattet.

8.3 Zeradion erinnert 45 Tage vor Ende der Jahreslaufzeit an deren Ende, den monatlichen Fortsetzungspreis, die Kündigungsmöglichkeit und die Möglichkeit, ausdrücklich weitere zwölf Monate mit erneut zehn Prozent Rabatt auf die hierfür angebotenen monatlichen Grundpreise zu bestellen. Eine neue Jahreslaufzeit beginnt erst zum bestätigten Ende der laufenden Jahreslaufzeit. Schweigen oder das Ausbleiben einer Kündigung begründet keine neue Jahresbindung. Eine ausbleibende Erinnerung beseitigt keine gesetzlichen Kündigungsrechte.

8.4 Ein Wechsel von monatlicher Abrechnung zur Jahresoption kann sofort erfolgen. Die zwölfmonatige Mindestlaufzeit beginnt mit dem bestätigten Wechsel; ungenutzte bereits bezahlte Monatszeit wird angerechnet. Nach Ablauf einer Jahreslaufzeit erfolgt die monatliche Fortsetzung automatisch, sofern keine Kündigung wirksam wird oder ausdrücklich eine weitere Jahreslaufzeit bestellt wurde. Ein gesonderter Antrag auf monatliche Fortsetzung ist nicht erforderlich.

8.5 Upgrades werden bei Bestätigung sofort wirksam und anteilig abgerechnet. Ungenutzte Inklusivminuten bleiben für die laufende Periode erhalten; hinzu kommt die anteilige Differenz zum höheren Tarif. Ein Upgrade allein setzt keine neue Mindestlaufzeit in Gang. Downgrades werden zum bestätigten Ende der bisherigen Bindung wirksam. Preis- und Leistungsfolgen werden vor der Änderung angezeigt.

9 Zusatzleistungen und Websiteleistungen

9.1 Weitere Nummern, Front Desks, Website Care, Domainleistungen und Einrichtung sind nur nach gesonderter Buchung enthalten. Preis, Leistungsperiode und eine etwaige Mindestlaufzeit müssen dabei angegeben werden. Ohne ausdrücklich vereinbarte Jahresbindung sind laufende monatlich bepreiste Zusatzleistungen auch bei einem Jahres-Hauptabo zum Ende ihrer bezahlten Monatsperiode kündbar. Ihr Beginn kann anteilig für die Restperiode berechnet werden.

9.2 Website Care umfasst die gebuchten Pflegeleistungen und Änderungseinheiten. Nicht verbrauchte monatliche Einheiten verfallen. Gesondert gekaufte, ausdrücklich als nicht verfallend bezeichnete Änderungspakete bleiben bis Verbrauch oder Vertragsbeendigung verfügbar. Nicht verbrauchte gesondert bezahlte Einheiten werden bei einer von Zeradion veranlassten dauerhaften Leistungseinstellung anteilig erstattet; weitergehende gesetzliche Ansprüche bleiben unberührt. Ein Auftrag darf nur entsprechend den zuvor vereinbarten Einheiten berechnet werden; technisch fehlgeschlagene eigene Ausführungsversuche erzeugen keine zusätzlichen Kundenaufträge.

9.3 Website-Relaunch, Migration und individuelle Gestaltung richten sich nach dem gesonderten Angebot mit Leistungsumfang, Vergütung, Rechten und gegebenenfalls Abnahme. Bestehende Kundenrechte werden nicht durch eine unbestimmte allgemeine Leistungsbeschreibung ersetzt. Der Kunde ist für von ihm gelieferte Inhalte und erforderliche Freigaben verantwortlich. Änderungen mit Veröffentlichung werden nur im vereinbarten Berechtigungsablauf ausgeführt.

9.4 Bei Domains ist der Kunde nach der vereinbarten Registrierung als Berechtigter zu führen. Vergabe-, Verlängerungs- und Transferbedingungen des benannten Registrars sind vor Buchung zugänglich zu machen. Bei Beendigung unterstützt Zeradion einen berechtigten Domaintransfer; ein Zurückbehalten von

Kundendomains allein zur Verhinderung des Anbieterwechsels ist nicht vereinbart.

9.5 Domainregistrierungen erfolgen über Vautron Rechenzentrum AG (NicDirect) und die zuständige Vergabestelle. Vor der Bestellung werden die für die Endung maßgeblichen Bedingungen, Datenschutzhinweise und der Jahrespreis in der Vertragswährung angezeigt. Die Domainleistung wird für zwölf Monate gebucht; Verlängerung und Beendigung richten sich nach dem ausdrücklich bestellten Domainumfang und den vor Bestellung zugänglichen Vergaberegeln. Ein Website- oder Tarifwechsel überträgt die Domain nicht automatisch. Einen gewünschten Transfer oder eine Nichtverlängerung teilen Sie uns über den Support mit; wir unterstützen die Inhaberprüfung und Bereitstellung der erforderlichen Transferinformationen. Zwingende Mitnahme- und Wechselrechte bleiben unberührt.

10 Support und Ende des Abonnements

10.1 Support ist über support@zeradion.com und +49 941 9000 3200 erreichbar. Für Standardtarife ist ohne gesonderte Vereinbarung keine feste Erstreaktions- oder Lösungsfrist geschuldet. Enterprise-Anfragen erhalten eine persönliche Erstreaktion spätestens bis Ende des nächsten Arbeitstages; Arbeitstage sind Montag bis Freitag außer gesetzlichen Feiertagen in Bayern, Zeitzone Europe/Berlin. Eine Lösung innerhalb dieser Frist ist nicht zugesagt.

10.2 Nach Abonnementende nimmt der Assistent keine neuen Anrufe für den beendeten Dienst an und erzeugt keinen neuen kostenpflichtigen Verbrauch. Bereits entstandener Verbrauch kann abschließend abgerechnet werden. Account, Login, Rechnungen und Vertragsverwaltung können bestehen bleiben; dadurch entsteht keine automatische neue Zahlungspflicht.

10.3 Der Kunde entfernt eigene Rufumleitungen und bereitet Datenübernahme beziehungsweise Anschlussversorgung rechtzeitig vor. Datenrückgabe, Anbieterwechsel und Löschung richten sich nach den AGB und der AVV. Die bloße Aufrechterhaltung eines Verwaltungsaccounts verlängert nicht unbegrenzt die Speicherung sämtlicher Gesprächsinhalte. Nummern werden unter Wahrung der Regelungen in Abschnitt 5 abgewickelt.