

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

Hainzelman GmbH

Stand: September 2026 · Maßgebliche Fassung

**Präambel.** Hainzelman stellt Kunden Software- und Plattformleistungen bereit. Kernprodukt sind KI-Mitarbeiter: vorkonfigurierte, rollenbasierte KI-Agenten, die definierte Aufgaben unterstützend übernehmen und dabei, soweit vereinbart, auf Werkzeuge und Systeme des Kunden zugreifen können. Daneben kann Hainzelman die Plattform Hainzeloop oder einzelne Komponenten hiervon als Erweiterung bestehender IT-Systeme oder als eigenständige Bausteine bereitstellen. KI-Mitarbeiter ergänzen die Teams des Kunden, sie ersetzen sie nicht. Der Begriff KI-Mitarbeiter ist eine Produktbezeichnung und begründet kein Arbeits-, Dienst- oder sonstiges Beschäftigungsverhältnis.

## § 1 Allgemeines und Geltungsbereich

- 1.1 Die Hainzelman GmbH, Holstenstraße 17, 25469 Halstenbek, Deutschland (nachfolgend **Hainzelman** oder **Anbieter**) stellt Kunden Software- und Plattformleistungen (**Leistungen**) bereit, insbesondere KI-Mitarbeiter, die Plattform Hainzeloop sowie einzelne Komponenten hiervon, in der Regel gegen ein festes monatliches Entgelt.
- 1.2 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (**AGB**) regeln die Bereitstellung und Nutzung der Leistungen durch Geschäftskunden (**Kunde**). Verbraucher im Sinne des § 13 BGB sind von der Nutzung ausgeschlossen.
- 1.3 Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Bedingungen des Kunden werden nur Vertragsbestandteil, wenn Hainzelman ihrer Geltung ausdrücklich in Textform zustimmt. Dies gilt auch dann, wenn Hainzelman in Kenntnis solcher Bedingungen die Leistungen vorbehaltlos erbringt.
- 1.4 Sämtliche Leistungen erfolgen ausschließlich auf Grundlage dieser AGB sowie der jeweiligen Einzelvereinbarung (insbesondere Angebot und Leistungsbeschreibung, gegebenenfalls ein Spezifikationsdokument). Bei Widersprüchen geht die Einzelvereinbarung diesen AGB vor.

## § 2 Begriffsbestimmungen

- 2.1 **KI-Mitarbeiter** bezeichnet einen von Hainzelman bereitgestellten, rollenbasierten KI-Agenten mit definiertem Funktionsumfang, der auf der Plattform betrieben wird und dabei, soweit vereinbart, auf Werkzeuge und Systeme des Kunden zugreifen kann.

# General Terms and Conditions

Hainzelman GmbH

Version: September 2026 · Translation, non-binding

**Preamble.** Hainzelman provides customers with software and platform services. Its core product is the AI Employee: pre-configured, role-based AI agents that assist with defined tasks and may, where agreed, access the customer's tools and systems. In addition, Hainzelman may provide the Hainzeloop platform or individual components thereof as an extension to existing IT systems or as standalone building blocks. AI Employees supplement the customer's teams; they do not replace them. The term AI Employee is a product designation and does not create any employment, service or other work relationship.

## § 1 General Provisions and Scope

- 1.1 Hainzelman GmbH, Holstenstraße 17, 25469 Halstenbek, Germany (hereinafter **Hainzelman** or **Provider**) provides customers with software and platform services (**Services**), in particular AI Employees, the Hainzeloop platform and individual components thereof, generally in return for a fixed monthly fee.
- 1.2 These General Terms and Conditions (**GTC**) govern the provision and use of the Services by business customers (**Customer**). Consumers within the meaning of Section 13 of the German Civil Code (BGB) are excluded from use.
- 1.3 Deviating, conflicting or supplementary terms of the Customer shall become part of the contract only if Hainzelman expressly consents to their application in text form. This applies even where Hainzelman renders the Services without reservation while aware of such terms.
- 1.4 All Services are rendered exclusively on the basis of these GTC and the respective individual agreement (in particular the quotation and service description and, where applicable, a specification document). In the event of conflict, the individual agreement shall prevail over these GTC.

## § 2 Definitions

- 2.1 **AI Employee** means a role-based AI agent provided by Hainzelman with a defined scope of functions, operated on the Platform and capable, where agreed, of accessing the Customer's tools and systems.

- 2.2 Rolle** bezeichnet den vertraglich festgelegten Aufgaben- und Funktionsumfang eines KI-Mitarbeiters (z. B. Reporting-Assistenz, Recherche-Assistenz, Sachbearbeitung Angebotswesen).
- 2.3 Hainzelloop** bezeichnet die Laufzeit- und Orchestrierungsumgebung von Hainzelman (Agent-Harness), die KI-Modelle, Werkzeuge, Datenquellen sowie Freigabe- und Protokollierungsschritte zu ausführbaren Arbeitsabläufen verbindet.
- 2.4 Plattform** bezeichnet Hainzelloop einschließlich Quellcode, Modellen, Komponenten, Konfigurationen, Container-Images und Werkzeugen, auf deren Grundlage die Leistungen erbracht werden.
- 2.5 Komponente** bezeichnet einen einzelnen, abgrenzbaren Bestandteil der Plattform (z. B. Laufzeitumgebung, Konnektor, Schnittstelle, Modul), der auch unabhängig von einem KI-Mitarbeiter bereitgestellt werden kann.
- 2.6 Kundeninhalte** bezeichnet alle Daten, Dokumente, Eingaben und sonstigen Inhalte, die der Kunde oder seine Nutzer in die Leistungen einbringen oder die im Auftrag des Kunden verarbeitet werden.
- 2.7 Betrieb im Kundenumfeld** bezeichnet jede Bereitstellung von Software, Container-Images oder Komponenten von Hainzelman, die ganz oder teilweise auf einer vom Kunden kontrollierten oder ihm zugänglichen Infrastruktur betrieben wird.
- 2.8 Kundenmodell** bezeichnet ein KI-Modell, das der Kunde selbst stellt oder lizenziert oder das der Kunde nach Anbieter oder Version ausdrücklich vorgibt.

### § 3 Vertragsschluss und Vertragsgegenstand

- 3.1** Die Darstellung der Leistungen, des Rollenkatalogs und etwaiger Demonstrationen stellt kein verbindliches Angebot dar.
- 3.2** Der Vertrag kommt durch die Annahme der Bestellung des Kunden durch Hainzelman zustande. Die Annahme erfolgt durch Bestätigung in Textform (z. B. E-Mail), durch Gegenzeichnung des Angebots oder durch Bereitstellung der Leistung.
- 3.3** Vertragsgegenstand ist die Bereitstellung der vereinbarten Leistungen. Diese können insbesondere bestehen in:
- a) der Bereitstellung von KI-Mitarbeitern in den gebuchten Rollen;
  - b) der Bereitstellung von Hainzelloop oder einzelner Komponenten als Erweiterung (Add-on) zu bestehenden IT-Systemen des Kunden oder Dritter;

- 2.2 Role** means the contractually defined scope of tasks and functions of an AI Employee (e.g. reporting assistance, research assistance, quotation processing).
- 2.3 Hainzelloop** means Hainzelman's runtime and orchestration environment (agent harness), which combines AI models, tools, data sources and approval and logging steps into executable workflows.
- 2.4 Platform** means Hainzelloop including source code, models, components, configurations, container images and tools on the basis of which the Services are rendered.
- 2.5 Component** means an individual, severable element of the Platform (e.g. runtime environment, connector, interface, module) which may also be provided independently of an AI Employee.
- 2.6 Customer Content** means all data, documents, inputs and other content introduced into the Services by the Customer or its users, or processed on the Customer's behalf.
- 2.7 Operation in the Customer Environment** means any provision of Hainzelman software, container images or Components operated wholly or partly on infrastructure controlled by or accessible to the Customer.
- 2.8 Customer Model** means an AI model provided or licensed by the Customer itself, or expressly specified by the Customer as to provider or version.

### § 3 Formation of Contract and Subject Matter

- 3.1** The presentation of the Services, the role catalogue and any demonstrations does not constitute a binding offer.
- 3.2** The contract is formed upon Hainzelman's acceptance of the Customer's order. Acceptance occurs by confirmation in text form (e.g. e-mail), by countersigning the quotation, or by provision of the Service.
- 3.3** The subject matter of the contract is the provision of the agreed Services. These may in particular consist of:
- a) the provision of AI Employees in the Roles booked;
  - b) the provision of Hainzelloop or individual Components as an add-on to existing IT systems of the Customer or of third parties;

- c) der Bereitstellung einzelner Komponenten oder Schnittstellen zum Betrieb bei Hainzelman, im Kundenumfeld oder in geteilter Form.

**3.4** Welche Leistungen, welcher Funktionsumfang und welches Betriebsmodell gelten, ergibt sich aus der Einzelvereinbarung. Diese AGB gelten für alle vorgenannten Leistungsformen; Regelungen, die ausdrücklich auf KI-Mitarbeiter abstellen, gelten für die Bereitstellung von Hainzeloop oder einzelner Komponenten entsprechend.

**3.5** Ergänzende Dienstleistungen – etwa Vorbereitungs- und Konzeptionsleistungen (Spezifikations-Sprint), Einrichtungs-, Anpassungs- oder Schulungsleistungen – sind optional, nicht Voraussetzung für die Nutzung und werden nur erbracht und gesondert vergütet, soweit sie ausdrücklich vereinbart sind.

**3.6** Soweit personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet werden, ist vor produktiver Nutzung der Abschluss einer Auftragsverarbeitungsvereinbarung (AVV) gemäß Art. 28 DSGVO zwingend erforderlich.

## **§ 4 Leistungsgegenstand und Funktionsumfang**

- 4.1** Hainzelman stellt dem Kunden die vertraglich vereinbarten Leistungen bereit und betreibt diese, soweit vereinbart, auf Grundlage der Plattform.
- 4.2** Die Leistungen können nach Maßgabe der Einzelvereinbarung vollständig durch Hainzelman, ganz oder teilweise im Kundenumfeld (§ 8) oder in einer Kombination hiervon betrieben werden. Ein Anspruch auf ein bestimmtes Betriebsmodell besteht nur, soweit ausdrücklich vereinbart.
- 4.3** KI-Mitarbeiter und Komponenten können im jeweils vereinbarten Umfang auf bestehende Werkzeuge und Systeme des Kunden (z. B. Microsoft 365, gängige ERP- oder CRM-Systeme) zugreifen und diese nutzen. Eine Anbindung erfolgt nur, soweit sie vereinbart, technisch verfügbar und vom Kunden freigegeben ist.
- 4.4** Der Einsatz von KI-Modellen richtet sich nach § 11.
- 4.5** Kundendaten, Prompts, Retrieval-Indizes und Ausführungsprotokolle werden grundsätzlich auf Infrastruktur innerhalb der Europäischen Union (vorrangig Deutschland) verarbeitet und gespeichert, sofern nichts anderes vereinbart ist.
- 4.6** Hainzelman ist berechtigt, die Leistungen und die Plattform jederzeit weiterzuentwickeln, zu aktualisieren und anzupassen, insbesondere aus technischen Gründen, wegen geänderter Rechtslage oder zur Verbesserung der IT-Sicherheit, soweit der

- c) the provision of individual Components or interfaces for operation at Hainzelman, in the Customer Environment, or in a shared arrangement.

**3.4** The applicable Services, scope of functions and operating model follow from the individual agreement. These GTC apply to all of the above forms of Service; provisions expressly referring to AI Employees apply mutatis mutandis to the provision of Hainzeloop or individual Components.

**3.5** Supplementary services – such as preparatory and conceptual work (specification sprint), setup, customisation or training services – are optional, are not a prerequisite for use, and are rendered and separately remunerated only where expressly agreed.

**3.6** Where personal data is processed on behalf of the Customer, the conclusion of a data processing agreement (DPA) pursuant to Art. 28 GDPR is mandatory prior to productive use.

## **§ 4 Scope of Services and Functions**

- 4.1** Hainzelman provides the Customer with the contractually agreed Services and operates them, where agreed, on the basis of the Platform.
- 4.2** Subject to the individual agreement, the Services may be operated entirely by Hainzelman, wholly or partly in the Customer Environment (§ 8), or in a combination thereof. A claim to a particular operating model exists only where expressly agreed.
- 4.3** AI Employees and Components may, to the extent agreed, access and use the Customer's existing tools and systems (e.g. Microsoft 365, common ERP or CRM systems). Integration takes place only where agreed, technically available and released by the Customer.
- 4.4** The use of AI models is governed by § 11.
- 4.5** Customer data, prompts, retrieval indices and execution logs are generally processed and stored on infrastructure within the European Union (primarily Germany), unless otherwise agreed.
- 4.6** Hainzelman is entitled to further develop, update and adapt the Services and the Platform at any time, in particular for technical reasons, due to changes in the legal framework, or to improve IT

vertraglich geschuldete Funktionsumfang nicht wesentlich eingeschränkt wird.

- 4.7 Hainzelman schuldet keinen bestimmten Erfolg einzelner KI-Ergebnisse. Die Funktionalität der zugrunde liegenden Modelle unterliegt auch den Bedingungen der jeweiligen Drittanbieter; für deren Verfügbarkeit, Funktionsumfang sowie für etwaige falsche, unvollständige oder irreführende Ergebnisse übernimmt Hainzelman keine Gewähr (siehe § 15).

## § 5 Einrichtung und Mitwirkung des Kunden

- 5.1 Soweit ein Spezifikationsdokument vereinbart wurde, erfolgt die Einrichtung auf dessen Grundlage. Andernfalls richtet sich die Einrichtung nach der gebuchten Leistung und der jeweiligen Leistungsbeschreibung.
- 5.2 Eine begleitete Einarbeitungsphase, in der ein KI-Mitarbeiter auf Prozesse, Formate und Entscheidungskriterien des Kunden angepasst wird, erfolgt, soweit sie vereinbart ist.
- 5.3 Der Kunde stellt die für Einrichtung und Betrieb erforderlichen Informationen, Zugänge und Ansprechpartner rechtzeitig bereit, soweit diese für die vereinbarte Nutzung benötigt werden, und benennt eine verantwortliche Kontaktperson.
- 5.4 Soweit Verzögerungen darauf beruhen, dass erforderliche Mitwirkungshandlungen des Kunden ausbleiben oder verspätet erfolgen, verschieben sich vereinbarte Termine entsprechend; ein hierdurch entstehender Mehraufwand kann gesondert berechnet werden.
- 5.5 Soweit ein Self-Onboarding angeboten wird, gelten die dort bereitgestellten Konfigurationshinweise; der Kunde bleibt für die sachgerechte Konfiguration im Rahmen der vorgegebenen Leitplanken verantwortlich.

## § 6 Rechte an der Plattform und Nutzungsrechte

- 6.1 Alle Rechte an der Plattform, der Software, dem Quellcode, den Modellen und Modellgewichten, den Prompt- und Agentenarchitekturen, Konfigurationen, Komponenten, Methoden, dem Know-how sowie an Weiterentwicklungen stehen ausschließlich Hainzelman bzw. ihren Lizenzgebern zu. Ein Übergang von Eigentum an Software oder Quellcode findet nicht statt.
- 6.2 Hainzelman räumt dem Kunden für die Vertragslaufzeit ein einfaches, nicht ausschließliches, nicht übertragbares, nicht unterlizenzierbares und widerrufliches Recht ein, die Leistungen und die zugehörige Software für die

security, provided the contractually owed scope of functions is not materially restricted.

- 4.7 Hainzelman does not owe any particular outcome of individual AI results. The functionality of the underlying models is also subject to the terms of the respective third-party providers; Hainzelman gives no warranty as to their availability, scope of functions, or any incorrect, incomplete or misleading results (see § 15).

## § 5 Setup and Customer Cooperation

- 5.1 Where a specification document has been agreed, setup is carried out on that basis. Otherwise, setup follows the Service booked and the respective service description.
- 5.2 A supervised onboarding phase, in which an AI Employee is adapted to the Customer's processes, formats and decision criteria, takes place where agreed.
- 5.3 The Customer shall provide in good time the information, access rights and contact persons required for setup and operation, insofar as needed for the agreed use, and shall designate a responsible contact person.
- 5.4 Where delays result from the Customer's failure to cooperate or from delayed cooperation, agreed deadlines shall be postponed accordingly; any additional effort arising may be charged separately.
- 5.5 Where self-onboarding is offered, the configuration guidance provided therein applies; the Customer remains responsible for proper configuration within the prescribed guardrails.

## § 6 Rights in the Platform and Rights of Use

- 6.1 All rights in the Platform, the software, the source code, the models and model weights, the prompt and agent architectures, configurations, Components, methods, know-how and further developments vest exclusively in Hainzelman or its licensors. No transfer of ownership in software or source code takes place.
- 6.2 Hainzelman grants the Customer, for the term of the contract, a simple, non-exclusive, non-transferable, non-sublicensable and revocable right to use the Services and the associated software for its own internal business purposes within the contractually agreed scope.

eigenen internen Geschäftszwecke im vertraglich vereinbarten Umfang zu nutzen.

**6.3** Dem Kunden ist insbesondere untersagt:

- a) die Leistungen, die Software oder Komponenten zu vermieten, zu verleihen, weiterzugeben, weiterzuverkaufen, öffentlich zugänglich zu machen oder Dritten – außer den berechtigten Nutzern – zur Nutzung zu überlassen;
- b) eigene Produkte, Dienste oder konkurrierende Angebote auf Basis der Plattform, der KI-Mitarbeiter oder ihrer Komponenten zu entwickeln;
- c) die Software oder Komponenten zu vervielfältigen, soweit dies nicht für die bestimmungsgemäße Nutzung zwingend erforderlich ist.

**6.4** Die vorstehenden Nutzungsrechte und -beschränkungen gelten ausdrücklich auch für Test-, Demo-, Sandbox- und Evaluierungszugänge sowie für Prototypen.

**6.5** An Kundeninhalten erwirbt Hainzelman keine Rechte über das zur Leistungserbringung erforderliche Maß hinaus. Kundeninhalte bleiben Eigentum des Kunden.

**6.6** Erkenntnisse, Verbesserungen, generische Muster und Weiterentwicklungen, die Hainzelman im Rahmen der Leistungserbringung gewinnt und die keine Kundeninhalte und keine vertraulichen Informationen des Kunden offenbaren, darf Hainzelman frei für die Weiterentwicklung ihrer Leistungen nutzen.

**6.7** Soweit Hainzelman im Rahmen ergänzender Dienstleistungen Arbeitsergebnisse in Dokumentenform erstellt (z. B. Spezifikations- oder Konzeptdokumente), darf der Kunde diese nach vollständiger Bezahlung der hierfür vereinbarten Vergütung für eigene Zwecke verwenden. Rechte an der Plattform und ihren Bestandteilen werden hierdurch nicht übertragen; insoweit gelten ausschließlich die in § 6 und § 7 beschriebenen Nutzungsrechte.

**6.8** Bei Verstoß gegen wesentliche Nutzungsbeschränkungen ist Hainzelman berechtigt, die Nutzung nach vorheriger Androhung – bei schwerwiegenden Verstößen auch ohne vorherige Androhung – ganz oder teilweise zu sperren. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung (§ 17) bleibt unberührt.

**6.9** Die Nutzungsrechte des Kunden nach Beendigung des Vertrages richten sich nach § 7 und § 8.

**6.3** The Customer is in particular prohibited from:

- a) renting, lending, passing on, reselling, making publicly available, or granting use of the Services, the software or Components to third parties other than authorised users;
- b) developing its own products, services or competing offerings on the basis of the Platform, the AI Employees or their Components;
- c) reproducing the software or Components, unless strictly necessary for use as intended.

**6.4** The above rights of use and restrictions expressly apply also to test, demo, sandbox and evaluation access as well as to prototypes.

**6.5** Hainzelman acquires no rights in Customer Content beyond the extent necessary to render the Services. Customer Content remains the property of the Customer.

**6.6** Insights, improvements, generic patterns and further developments obtained by Hainzelman in the course of rendering the Services, and which do not disclose Customer Content or the Customer's confidential information, may be freely used by Hainzelman to further develop its Services.

**6.7** Where Hainzelman produces work results in documentary form as part of supplementary services (e.g. specification or concept documents), the Customer may use these for its own purposes upon full payment of the agreed remuneration. No rights in the Platform or its constituent parts are transferred thereby; in this respect, only the rights of use described in § 6 and § 7 apply.

**6.8** In the event of a breach of material restrictions of use, Hainzelman is entitled to suspend use in whole or in part after prior warning and, in the case of serious breaches, without prior warning. The right to terminate for cause (§ 17) remains unaffected.

**6.9** The Customer's rights of use following termination of the contract are governed by § 7 and § 8.

## § 7 Fortbestand der Nutzungsrechte bei Insolvenz oder Geschäftsaufgabe

**7.1 Bedingte Rechtseinräumung.** Hainzelman räumt dem Kunden bereits mit Vertragsschluss – aufschiebend bedingt auf den Eintritt eines Fortbestandsfalls nach Absatz 2 – ein einfaches, nicht ausschließliches, räumlich unbeschränktes, zeitlich unbefristetes, unwiderrufliches und ab Bedingungseintritt unentgeltliches Recht ein, die zu diesem Zeitpunkt bei ihm eingesetzten Leistungen sowie die zugehörige Software und Komponenten in der zum Zeitpunkt des Bedingungseintritts vorliegenden Fassung für eigene interne Geschäftszwecke weiter zu nutzen, zu betreiben, zu installieren, wiederherzustellen und instand zu halten (**Fortbestandslizenz**). Die Rechtseinräumung wird bereits mit Vertragsschluss vorgenommen; es bedarf zu ihrer Wirksamkeit im Fortbestandsfall keiner weiteren Erklärung oder Mitwirkung von Hainzelman.

**7.2 Fortbestandsfall.** Ein Fortbestandsfall liegt vor, wenn:

- a) über das Vermögen von Hainzelman das Insolvenzverfahren eröffnet wird;
- b) ein Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen von Hainzelman rechtskräftig mangels Masse abgewiesen wird;
- c) Hainzelman aufgelöst wird und ihren Geschäftsbetrieb endgültig einstellt, ohne dass ein Rechtsnachfolger oder Erwerber die vertragsgegenständlichen Leistungen fortführt; oder
- d) Hainzelman die vertragsgegenständlichen Leistungen endgültig einstellt, ohne dem Kunden eine gleichwertige Fortführung anzubieten, und die Leistungserbringung trotz schriftlicher Aufforderung des Kunden nicht innerhalb von 30 Tagen wieder aufnimmt.

**7.3 Kein Fortbestandsfall bei Übernahme oder Umstrukturierung.** Ein Fortbestandsfall liegt ausdrücklich **nicht** vor bei:

- a) der Übertragung von Geschäftsanteilen an Hainzelman, einem Gesellschafterwechsel oder einem sonstigen Wechsel der Kontrolle (Change of Control);
- b) Verschmelzung, Spaltung, Formwechsel oder sonstigen Maßnahmen nach dem Umwandlungsgesetz;
- c) der Übertragung des Geschäftsbetriebs oder einzelner Vermögensgegenstände (Asset Deal) sowie der Übertragung dieses Vertrages auf einen Erwerber oder ein verbundenes Unternehmen;

## § 7 Continuation of Rights of Use upon Insolvency or Cessation of Business

**7.1 Conditional grant of rights.** Already upon formation of the contract – subject to the condition precedent that a Continuation Event under paragraph 2 occurs – Hainzelman grants the Customer a simple, non-exclusive, geographically unrestricted, perpetual, irrevocable and, from occurrence of the condition, royalty-free right to continue to use, operate, install, restore and maintain the Services then deployed at the Customer, together with the associated software and Components in the version existing at the time the condition occurs, for its own internal business purposes (**Continuation Licence**). The grant is effected upon formation of the contract; no further declaration or cooperation by Hainzelman is required for it to take effect upon a Continuation Event.

**7.2 Continuation Event.** A Continuation Event occurs where:

- a) insolvency proceedings are opened over Hainzelman's assets;
- b) an application to open insolvency proceedings over Hainzelman's assets is finally dismissed for insufficiency of assets;
- c) Hainzelman is dissolved and permanently ceases business operations without a legal successor or acquirer continuing the contractual Services; or
- d) Hainzelman permanently discontinues the contractual Services without offering the Customer an equivalent continuation, and fails to resume provision within 30 days despite the Customer's written request.

**7.3 No Continuation Event upon acquisition or restructuring.** A Continuation Event expressly does **not** occur in the case of:

- a) a transfer of shares in Hainzelman, a change of shareholders or any other change of control;
- b) merger, demerger, change of legal form or other measures under the German Transformation Act (UmwG);
- c) a transfer of the business operations or of individual assets (asset deal), and the transfer of this contract to an acquirer or an affiliated company;
- d) debtor-in-possession proceedings (Sec. 270 InsO), protective shield proceedings (Sec. 270d InsO), preliminary insolvency

- d) Eigenverwaltung (§ 270 InsO), Schutzschirmverfahren (§ 270d InsO), vorläufigem Insolvenzverfahren oder einem Restrukturierungsverfahren nach dem StaRUG, solange der Geschäftsbetrieb fortgeführt und die Leistungen erbracht werden;
- e) der Wahl der Erfüllung des Vertrages durch den Insolvenzverwalter nach § 103 InsO oder der Fortführung der Leistungen durch einen Erwerber oder Rechtsnachfolger.

**7.4** In den Fällen des Absatzes 3 besteht dieser Vertrag unverändert fort. Der Kunde erteilt bereits jetzt seine Zustimmung zur Übertragung dieses Vertrages auf einen Rechtsnachfolger oder Erwerber, sofern dieser vollständig in sämtliche Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag eintritt.

**7.5 Umfang und Grenzen der Fortbestandslizenz.** Die Fortbestandslizenz ist beschränkt auf den zuletzt gebuchten Leistungs- und Funktionsumfang sowie auf die zuletzt bereitgestellte Fassung. Sie umfasst insbesondere nicht:

- a) einen Anspruch auf Weiterentwicklung, Aktualisierung, Wartung, Fehlerbehebung oder Support;
- b) das Recht zur Unterlizenzierung, Vermietung, Weitergabe, Veröffentlichung oder sonstigen Verwertung gegenüber Dritten;
- c) das Recht, auf Grundlage der Software, der Modelle oder der Architektur konkurrierende Produkte oder Dienste zu entwickeln, anzubieten oder zu vertreiben;
- d) einen Anspruch auf Herausgabe des Quellcodes; die Hinterlegung des Quellcodes bei einer neutralen Stelle und die Voraussetzungen seiner Freigabe können in einem gesonderten Hinterlegungsvertrag (Software-Escrow) vereinbart werden.

**7.6** Der Kunde darf sich zur Ausübung der Fortbestandslizenz eines Dritten (z. B. eines IT-Dienstleisters) bedienen, sofern dieser kein Wettbewerber von Hainzelman ist und schriftlich auf die Vertraulichkeitspflichten nach § 9 sowie die Beschränkungen dieses § 7 verpflichtet wird.

**7.7 Fortgeltung der Schutzpflichten.** Die Verpflichtungen aus § 9 sowie das Verbot des Reverse Engineering nach § 8 Abs. 3 lit. a bestehen auch im Fortbestandsfall fort. Zulässig sind lediglich solche Handlungen, die zwingend erforderlich sind, um die Software im Rahmen der Fortbestandslizenz bestimmungsgemäß weiter zu betreiben oder wiederherzustellen.

**7.8 Technische Ermöglichung.** Hainzelman wird technische Deaktivierungsmechanismen nach § 8 Abs. 5 im Fortbestandsfall nicht auslösen und trifft bereits während der Vertragslaufzeit angemessene

proceedings, or restructuring proceedings under the StaRUG, for as long as business operations continue and the Services are rendered;

- e) the insolvency administrator's election to perform the contract under Sec. 103 InsO, or continuation of the Services by an acquirer or legal successor.

**7.4** In the cases under paragraph 3, this contract continues unchanged. The Customer hereby consents in advance to the transfer of this contract to a legal successor or acquirer, provided that such party assumes all rights and obligations under this contract in full.

**7.5 Scope and limits of the Continuation Licence.**

The Continuation Licence is limited to the scope of Services and functions last booked and to the version last provided. In particular, it does not include:

- a) any claim to further development, updates, maintenance, error correction or support;
- b) the right to sublicense, rent, pass on, publish or otherwise exploit vis-à-vis third parties;
- c) the right to develop, offer or distribute competing products or services on the basis of the software, the models or the architecture;
- d) any claim to release of the source code; deposit of the source code with a neutral agent and the conditions for its release may be agreed in a separate escrow agreement.

**7.6** The Customer may engage a third party (e.g. an IT service provider) to exercise the Continuation Licence, provided that such party is not a competitor of Hainzelman and is bound in writing to the confidentiality obligations under § 9 and the restrictions of this § 7.

**7.7 Continuing protective obligations.** The obligations under § 9 and the prohibition on reverse engineering under § 8 para. 3 lit. a continue to apply in the event of a Continuation Event. Only such acts are permitted as are strictly necessary to continue operating or to restore the software as intended within the scope of the Continuation Licence.

**7.8 Technical enablement.** Hainzelman shall not trigger technical deactivation mechanisms under § 8 para. 5 in the event of a Continuation Event and shall, already during the term of the contract,

Vorkehrungen dafür, dass dem Kunden die für den Weiterbetrieb erforderlichen Lizenzschlüssel, Konfigurationen und Betriebsdokumentationen im Fortbestandsfall zur Verfügung stehen. Die Löschungs- und Deinstallationspflichten nach § 8 Abs. 6 gelten im Fortbestandsfall nicht, solange und soweit die Fortbestandslizenz besteht.

- 7.9 Leistungen Dritter.** Die Fortbestandslizenz erstreckt sich nicht auf Rechte an Komponenten, Modellen oder Diensten Dritter (insbesondere KI-Modelldiensten). Deren Nutzung richtet sich nach den Bedingungen des jeweiligen Anbieters; der Kunde ist für eigene Zugänge, Verträge und Entgelte selbst verantwortlich. Eine Funktionsfähigkeit der Software im Fortbestandsfall wird insoweit nicht geschuldet.
- 7.10** Bis zum Eintritt des Fortbestandsfalls entstandene Zahlungsansprüche von Hainzelman bleiben unberührt.
- 7.11 Rechtliche Grenzen.** Soweit zwingende insolvenzrechtliche Vorschriften, insbesondere §§ 103, 119 InsO, der Wirksamkeit einzelner Regelungen dieses § 7 entgegenstehen, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Regelungen unberührt. Die Parteien werden in diesem Fall eine Regelung treffen, die dem wirtschaftlichen Zweck der Fortbestandslizenz – der Sicherung des Weiterbetriebs beim Kunden – so weit entspricht, wie dies rechtlich zulässig ist.

## **§ 8 Betrieb im Kundenumfeld; Schutz von Software und Komponenten**

- 8.1** Werden zur Leistungserbringung Software, Container-Images oder Komponenten von Hainzelman auf einer vom Kunden kontrollierten oder ihm zugänglichen Infrastruktur betrieben, erfolgt dies ausschließlich zum Zweck des bestimmungsgemäßen Betriebs der gebuchten Leistung und ausschließlich für die Vertragslaufzeit.
- 8.2** Sämtliche bereitgestellten Software- und Komponentenbestandteile bleiben geistiges Eigentum von Hainzelman bzw. ihrer Lizenzgeber. Der Kunde erwirbt hieran kein Eigentum, sondern lediglich das in § 6 beschriebene, zeitlich begrenzte Nutzungsrecht.
- 8.3** Dem Kunden sowie den für ihn tätigen Personen ist im Hinblick auf bereitgestellte Software und Komponenten insbesondere untersagt:
- das Reverse Engineering, Dekompilieren, Disassemblieren oder jeder sonstige Versuch, den Quellcode, die Modellgewichte, die

take reasonable precautions to ensure that the licence keys, configurations and operating documentation required for continued operation are available to the Customer upon a Continuation Event. The deletion and uninstallation obligations under § 8 para. 6 do not apply in the event of a Continuation Event for as long as and to the extent that the Continuation Licence subsists.

- 7.9 Third-party services.** The Continuation Licence does not extend to rights in third-party components, models or services (in particular AI model services). Their use is governed by the terms of the respective provider; the Customer is itself responsible for its own access, contracts and fees. No functional capability of the software is owed in this respect upon a Continuation Event.
- 7.10** Payment claims of Hainzelman accrued up to the occurrence of the Continuation Event remain unaffected.
- 7.11 Legal limits.** To the extent that mandatory provisions of insolvency law, in particular Sections 103 and 119 InsO, preclude the effectiveness of individual provisions of this § 7, the effectiveness of the remaining provisions remains unaffected. In such case the parties shall agree an arrangement which corresponds, as far as legally permissible, to the economic purpose of the Continuation Licence, namely securing continued operation at the Customer.

## **§ 8 Operation in the Customer Environment; Protection of Software and Components**

- 8.1** Where Hainzelman software, container images or Components are operated on infrastructure controlled by or accessible to the Customer in order to render the Services, this is done solely for the purpose of operating the booked Service as intended and solely for the term of the contract.
- 8.2** All software and Component elements provided remain the intellectual property of Hainzelman or its licensors. The Customer acquires no ownership therein, but only the time-limited right of use described in § 6.
- 8.3** The Customer and persons acting on its behalf are in particular prohibited, with regard to software and Components provided, from:
- reverse engineering, decompiling, disassembling or any other attempt to disclose, extract or reconstruct the source

Architektur, Prompts, Konfigurationen oder Funktionsweise offenzulegen, zu extrahieren oder zu rekonstruieren, soweit dies nicht nach § 69e UrhG zwingend gesetzlich erlaubt und zuvor erfolglos bei Hainzelman angefragt wurde;

- b) das Auslesen, Kopieren, Extrahieren, Verändern, Umgehen oder Entfernen von Schutz-, Lizenz- oder Zugangsmechanismen;
- c) das Erstellen von Kopien, Abbildern (Images), Snapshots oder Backups über das für den laufenden Betrieb technisch erforderliche Maß hinaus sowie deren Aufbewahrung über die Vertragslaufzeit hinaus;
- d) der Zugriff auf Container-Inhalte, Dateisysteme oder Laufzeitumgebung mit dem Ziel, geschützte Inhalte von Hainzelman einzusehen, zu sichern oder weiterzugeben;
- e) die Weitergabe, Veröffentlichung oder Zugänglichmachung der Software, Komponenten oder ihrer Bestandteile an Dritte in jeglicher Form.

**8.4** Der Kunde trifft angemessene technische und organisatorische Maßnahmen, um die bereitgestellten Komponenten vor unbefugtem Zugriff durch Dritte zu schützen, und beschränkt den Zugriff auf solche Personen, die ihn für den bestimmungsgemäßen Betrieb benötigen. Der Kunde stellt sicher, dass diese Personen den vorstehenden Beschränkungen unterliegen.

**8.5** Hainzelman ist berechtigt, technische Schutzmaßnahmen (z. B. Verschlüsselung, Lizenz- und Integritätsprüfungen, Telemetrie zur Missbrauchserkennung, Deaktivierungsmechanismen nach Vertragsende) einzusetzen. Der Kunde wird diese nicht umgehen oder beeinträchtigen.

**8.6** Nach Beendigung des Vertrages ist der Kunde verpflichtet, sämtliche bereitgestellten Software- und Komponentenbestandteile sowie hiervon erstellte Kopien unverzüglich zu deinstallieren bzw. zu löschen und dies auf Verlangen schriftlich zu bestätigen. Hainzelman ist berechtigt, bereitgestellte Komponenten nach Vertragsende technisch zu deaktivieren. Abweichendes gilt im Fortbestandsfall nach § 7.

**8.7** Die Verpflichtungen aus diesem § 8 sowie aus § 6 und § 9 bestehen auch nach Beendigung des Vertrages fort.

## **§ 9 Vertraulichkeit, Geheimnisschutz und Rechtsdurchsetzung**

**9.1** Beide Parteien behandeln vertrauliche Informationen der jeweils anderen Partei streng vertraulich und verwenden sie nur für Vertragszwecke. Vertrauliche Informationen sind

code, model weights, architecture, prompts, configurations or mode of operation, unless mandatorily permitted by Sec. 69e of the German Copyright Act (UrhG) and previously requested from Hainzelman without success;

- b) reading out, copying, extracting, altering, circumventing or removing protection, licensing or access mechanisms;
- c) creating copies, images, snapshots or backups beyond the extent technically necessary for ongoing operation, and retaining them beyond the term of the contract;
- d) accessing container contents, file systems or the runtime environment with the aim of inspecting, securing or passing on Hainzelman's protected content;
- e) passing on, publishing or making available the software, Components or their constituent parts to third parties in any form.

**8.4** The Customer shall take appropriate technical and organisational measures to protect the Components provided against unauthorised third-party access and shall limit access to persons who require it for operation as intended. The Customer shall ensure that such persons are subject to the above restrictions.

**8.5** Hainzelman is entitled to employ technical protective measures (e.g. encryption, licence and integrity checks, telemetry for abuse detection, deactivation mechanisms after the end of the contract). The Customer shall not circumvent or impair such measures.

**8.6** Upon termination of the contract, the Customer shall promptly uninstall or delete all software and Component elements provided and any copies made thereof, and shall confirm this in writing upon request. Hainzelman is entitled to deactivate the Components provided by technical means after the end of the contract. Different provisions apply in the event of a Continuation Event under § 7.

**8.7** The obligations under this § 8 and under § 6 and § 9 continue to apply after termination of the contract.

## **§ 9 Confidentiality, Trade Secret Protection and Enforcement**

**9.1** Each party shall treat the other party's confidential information as strictly confidential and use it only for the purposes of the contract. Confidential information means all information

alle als vertraulich gekennzeichneten oder ihrer Natur nach vertraulichen Informationen, insbesondere die Plattform, der Quellcode, Container-Images, Modelle, Prompts, Architekturen, Preis- und Konzeptunterlagen sowie Kundeninhalte.

- 9.2 Die Software, der Quellcode, die Container-Images, Modellgewichte und die Architektur von Hainzelman stellen Geschäftsgeheimnisse im Sinne des Geschäftsgeheimnisgesetzes (GeschGehG) dar. Der Kunde wird angemessene Geheimhaltungsmaßnahmen treffen und jede Handlung unterlassen, die ein Erlangen, Nutzen oder Offenlegen dieser Geheimnisse im Sinne der §§ 4 ff. GeschGehG darstellt.
- 9.3 Die Vertraulichkeitspflicht gilt auch für Mitarbeiter, verbundene Unternehmen und Dienstleister der Parteien; die Parteien verpflichten diese entsprechend. Sie besteht für die Dauer des Vertrages sowie für fünf Jahre nach dessen Beendigung fort; für Geschäftsgeheimnisse gilt sie zeitlich unbegrenzt, solange diese geheim bleiben.
- 9.4 Ausgenommen sind Informationen, die nachweislich allgemein bekannt sind, rechtmäßig ohne Vertraulichkeitsbindung von Dritten erlangt wurden oder aufgrund zwingender gesetzlicher oder behördlicher Anordnung offenzulegen sind; im letzteren Fall ist die andere Partei – soweit zulässig – vorab zu informieren.
- 9.5 Bei einem Verstoß gegen die Verpflichtungen aus § 6, § 7, § 8 oder diesem § 9 kann Hainzelman neben dem Ersatz des entstandenen Schadens auch Unterlassung sowie Beseitigung verlangen.
- 9.6 Die Geltendmachung von Ansprüchen nach dem Geschäftsgeheimnisgesetz und dem Urheberrecht bleibt ausdrücklich vorbehalten. Die Darlegung eines konkreten Schadens bleibt Hainzelman unbenommen.

## § 10 Pflichten des Kunden

- 10.1 Der Kunde ist für die Einhaltung aller für ihn geltenden gesetzlichen Vorschriften bei der Nutzung der Leistungen verantwortlich, insbesondere des Datenschutz- und Arbeitsrechts sowie etwaiger Mitbestimmungsrechte (z. B. Beteiligung des Betriebsrats).
- 10.2 Der Kunde darf nur Inhalte einbringen, zu deren Nutzung er berechtigt ist und die keine Rechte Dritter verletzen oder rechtswidrig sind.
- 10.3 Der Kunde behandelt Zugangsdaten vertraulich, schützt sie vor unbefugtem Zugriff und meldet Störungen sowie Sicherheitsvorfälle unverzüglich. Er wirkt bei der Störungsbeseitigung mit.

marked as confidential or confidential by its nature, in particular the Platform, the source code, container images, models, prompts, architectures, pricing and concept documents, and Customer Content.

- 9.2 Hainzelman's software, source code, container images, model weights and architecture constitute trade secrets within the meaning of the German Trade Secrets Act (GeschGehG). The Customer shall take appropriate confidentiality measures and refrain from any act constituting acquisition, use or disclosure of such secrets within the meaning of Sections 4 et seq. GeschGehG.
- 9.3 The confidentiality obligation also applies to the parties' employees, affiliated companies and service providers; the parties shall bind them accordingly. It subsists for the term of the contract and for five years thereafter; with respect to trade secrets it applies without time limit for as long as they remain secret.
- 9.4 Excluded is information which is demonstrably generally known, was lawfully obtained from third parties without a confidentiality obligation, or must be disclosed pursuant to mandatory statutory or official order; in the latter case the other party shall be informed in advance to the extent permissible.
- 9.5 In the event of a breach of the obligations under § 6, § 7, § 8 or this § 9, Hainzelman may claim injunctive relief and removal in addition to compensation for the damage incurred.
- 9.6 The assertion of claims under the Trade Secrets Act and under copyright law is expressly reserved. Hainzelman remains free to demonstrate specific damage.

## § 10 Customer Obligations

- 10.1 The Customer is responsible for complying with all statutory provisions applicable to it when using the Services, in particular data protection and employment law and any co-determination rights (e.g. involvement of the works council).
- 10.2 The Customer may introduce only such content as it is entitled to use and which does not infringe third-party rights or is otherwise unlawful.
- 10.3 The Customer shall keep access credentials confidential, protect them against unauthorised access, and report disruptions and security incidents without undue delay. It shall cooperate in remedying disruptions.

- 10.4 Der Kunde überprüft die Ergebnisse der Leistungen im erforderlichen Umfang und stellt sicher, dass insbesondere wesentliche oder unwiderrufliche Entscheidungen einer menschlichen Prüfung und Freigabe unterliegen.
- 10.5 Der Kunde nimmt regelmäßige Sicherungen seiner eigenen Inhalte und Systeme vor.

## § 11 Einsatz von KI-Modellen und Drittanbietern

- 11.1 Die Leistungen nutzen KI-Modelle, insbesondere Large Language Models (**LLM**), sowie Dienste von Drittanbietern (z. B. Anthropic, OpenAI/Microsoft Azure, Google Cloud, Amazon Bedrock) und selbstgehostete Modelle.
- 11.2 Hainzelman wählt das jeweils geeignete Modell nach Eignung, Kosten und Datenschutzanforderungen aus und ist berechtigt, das eingesetzte Modell zu wechseln, solange der vereinbarte Funktionsumfang erhalten bleibt.
- 11.3 Die Datenverarbeitung durch Drittanbieter erfolgt unter Einhaltung der jeweils geltenden Datenschutzbestimmungen und vertraglichen Vereinbarungen (z. B. Auftragsverarbeitungsverträge, EU-Standardvertragsklauseln). Soweit eine Verarbeitung ausschließlich innerhalb der EU/des EWR vereinbart ist, hält Hainzelman dies ein.
- 11.4 Kundendaten werden nicht zum Training der zugrunde liegenden Foundation-Modelle der Drittanbieter verwendet. Eine Verbesserung der Leistungen erfolgt ausschließlich kundenspezifisch innerhalb des jeweiligen Mandanten.
- 11.5 **Kundenmodelle.** Auf Wunsch des Kunden kann ein Kundenmodell eingesetzt werden, indem der Kunde eigene Zugänge oder Lizenzen stellt oder ein bestimmtes Modell, einen bestimmten Anbieter oder eine bestimmte Version vorgibt. Die Einrichtung erfolgt nur, soweit technisch möglich und vereinbart; ein hierdurch entstehender Mehraufwand für Einrichtung und Betrieb kann gesondert berechnet werden.
- 11.6 Beschaffung, Lizenzierung, Verfügbarkeit, Kosten, Sicherheit und datenschutzrechtliche Zulässigkeit eines Kundenmodells liegen im Verantwortungsbereich des Kunden. Der Kunde stellt sicher, dass die Nutzung des Kundenmodells durch Hainzelman im vereinbarten Umfang zulässig ist.
- 11.7 **Verantwortungsabgrenzung.** Soweit Abweichungen vom vereinbarten Funktionsumfang, Störungen, Qualitätsmängel, Sicherheitsvorfälle oder Rechtsverletzungen darauf beruhen, dass ein Kundenmodell eingesetzt wird, trifft Hainzelman

- 10.4 The Customer shall review the results of the Services to the extent necessary and shall ensure that, in particular, material or irreversible decisions are subject to human review and approval.
- 10.5 The Customer shall perform regular backups of its own content and systems.

## § 11 Use of AI Models and Third-Party Providers

- 11.1 The Services use AI models, in particular large language models (**LLM**), as well as third-party services (e.g. Anthropic, OpenAI/Microsoft Azure, Google Cloud, Amazon Bedrock) and self-hosted models.
- 11.2 Hainzelman selects the appropriate model according to suitability, cost and data protection requirements and is entitled to change the model used, provided the agreed scope of functions is maintained.
- 11.3 Data processing by third-party providers takes place in compliance with the applicable data protection provisions and contractual arrangements (e.g. data processing agreements, EU standard contractual clauses). Where processing exclusively within the EU/EEA has been agreed, Hainzelman shall comply with this.
- 11.4 Customer data is not used to train the third-party providers' underlying foundation models. Improvement of the Services takes place solely on a customer-specific basis within the respective tenant.
- 11.5 **Customer Models.** At the Customer's request, a Customer Model may be used, whereby the Customer provides its own access or licences or specifies a particular model, provider or version. Setup takes place only where technically possible and agreed; any additional effort for setup and operation arising as a result may be charged separately.
- 11.6 Procurement, licensing, availability, cost, security and data protection compliance of a Customer Model fall within the Customer's area of responsibility. The Customer shall ensure that Hainzelman's use of the Customer Model within the agreed scope is permissible.
- 11.7 **Allocation of responsibility.** To the extent that deviations from the agreed scope of functions, disruptions, quality defects, security incidents or legal infringements result from the use of a Customer Model, Hainzelman bears no

insoweit keine Verantwortlichkeit; Gewährleistungs- und Verfügbarkeitszusagen entfallen in diesem Umfang. Der Kunde stellt Hainzelman von Ansprüchen Dritter frei, die auf der Nutzung des Kundenmodells beruhen. Die Haftungsregelungen des § 15 bleiben unberührt.

- 11.8 Keine Erstattung.** Setzt der Kunde ein Kundenmodell ein, entfällt ein im Entgelt enthaltenes Modellnutzungskontingent (§ 14) ganz oder teilweise, ohne dass ein Anspruch auf Erstattung, Minderung, Verrechnung oder Auszahlung entsteht. Das vereinbarte monatliche Entgelt bleibt unverändert.
- 11.9** Hainzelman haftet nicht für Einschränkungen, Ausfälle oder sonstige Probleme, die durch Drittanbieter verursacht werden und außerhalb des Einflussbereichs von Hainzelman liegen.

## § 12 Kommunikationskanäle und betreute Umgebungen

- 12.1** Soweit vereinbart, richtet Hainzelman Kommunikationskanäle für den Kunden ein, bindet diese an und betreibt sie (z. B. Messenger-, Chat-, Telefonie-, E-Mail- oder Kollaborationsdienste). Dies kann über Konten, Rufnummern, Anwendungen oder Umgebungen erfolgen, die bei Hainzelman geführt oder bei Drittanbietern auf Hainzelman registriert sind (**betreute Umgebungen**).
- 12.2** Die Nutzung unterliegt zusätzlich den Bedingungen, Richtlinien und Nutzungsbeschränkungen des jeweiligen Drittanbieters. Der Kunde beachtet diese und unterlässt Inhalte oder Nutzungsformen, die hiergegen verstoßen.
- 12.3** Der Kunde ist für die Inhalte und die Rechtmäßigkeit der über die Kanäle geführten Kommunikation verantwortlich, insbesondere für erforderliche Einwilligungen sowie für wettbewerbs-, telekommunikations- und datenschutzrechtliche Anforderungen.
- 12.4** Sperrungen, Einschränkungen sowie Gebühren- oder Bedingungsänderungen durch Drittanbieter liegen außerhalb des Einflussbereichs von Hainzelman. Hainzelman informiert den Kunden unverzüglich und wirkt im zumutbaren Umfang auf eine Wiederherstellung hin. Hainzelman ist berechtigt, einen Kanal anzupassen oder durch einen gleichwertigen zu ersetzen.
- 12.5** Ein Anspruch auf Übertragung von Konten, Rufnummern oder Kennungen aus betreuten Umgebungen besteht nur, soweit dies ausdrücklich vereinbart und nach den Bedingungen des Drittanbieters zulässig ist. Hainzelman unterstützt eine Übertragung im zumutbaren Umfang gegen Aufwandsersatz.

responsibility in that respect; warranty and availability commitments lapse to that extent. The Customer shall indemnify Hainzelman against third-party claims arising from the use of the Customer Model. The liability provisions of § 15 remain unaffected.

- 11.8 No refund.** If the Customer uses a Customer Model, any model usage allowance included in the fee (§ 14) lapses in whole or in part, without giving rise to any claim to refund, reduction, set-off or payment. The agreed monthly fee remains unchanged.
- 11.9** Hainzelman is not liable for restrictions, outages or other problems caused by third-party providers and lying outside Hainzelman's sphere of influence.

## § 12 Communication Channels and Managed Environments

- 12.1** Where agreed, Hainzelman shall set up, connect and operate communication channels for the Customer (e.g. messenger, chat, telephony, e-mail or collaboration services). This may take place via accounts, telephone numbers, applications or environments maintained by Hainzelman or registered with third-party providers in Hainzelman's name (**Managed Environments**).
- 12.2** Use is additionally subject to the terms, policies and usage restrictions of the respective third-party provider. The Customer shall observe these and refrain from content or forms of use that infringe them.
- 12.3** The Customer is responsible for the content and lawfulness of communications conducted via the channels, in particular for obtaining required consents and for compliance with competition, telecommunications and data protection law requirements.
- 12.4** Suspensions, restrictions and changes to fees or terms by third-party providers lie outside Hainzelman's sphere of influence. Hainzelman shall inform the Customer without undue delay and shall use reasonable efforts to restore the channel. Hainzelman is entitled to adapt a channel or replace it with an equivalent one.
- 12.5** A claim to the transfer of accounts, telephone numbers or identifiers from Managed Environments exists only where expressly agreed and permissible under the third-party provider's terms. Hainzelman shall support such transfer to a reasonable extent against reimbursement of expenses.

- 12.6 Der Kunde stellt Hainzelman von Ansprüchen Dritter frei, die auf einem Verstoß des Kunden gegen Absatz 2 oder Absatz 3 beruhen.

### § 13 Verfügbarkeit, Wartung und Support

- 13.1 Hainzelman gewährleistet eine durchschnittliche Verfügbarkeit der Leistungen von mindestens 98 % im Kalendermonatsmittel, ausgenommen geplante Wartungsfenster und von Hainzelman nicht zu vertretende Ausfallzeiten (insbesondere Störungen bei Drittanbietern oder höhere Gewalt). Die Verfügbarkeit wird am Übergabepunkt der Leistung gemessen.
- 13.2 Support wird zu den im Angebot vereinbarten Servicezeiten und -modalitäten geleistet (standardmäßig zu üblichen Geschäftszeiten). Ein 24/7-Support ist gesondert zu vereinbaren.
- 13.3 Störungen sind unverzüglich in Textform zu melden. Hainzelman bearbeitet und behebt Störungen nach Priorität.

### § 14 Vergütung und Zahlungsbedingungen

- 14.1 Die Vergütung richtet sich nach dem vereinbarten Preismodell. Die laufende Nutzung wird als festes monatliches Entgelt je Rolle oder je vereinbarter Leistung abgerechnet; ergänzende Dienstleistungen und individuelle Anpassungen werden gesondert vergütet.
- 14.2 **Abrechnungszeitraum.** Abrechnungszeitraum ist der Kalendermonat. Die Abrechnung erfolgt monatlich im Voraus. Beginnt die Bereitstellung im Laufe eines Kalendermonats, wird das Entgelt für diesen Monat anteilig nach Kalendertagen ab dem Tag der Bereitstellung berechnet und mit der Bereitstellung in Rechnung gestellt. Für jeden folgenden Kalendermonat wird das volle Monatsentgelt zum ersten Tag des Monats in Rechnung gestellt.
- 14.3 **Modellnutzungskontingent.** Im monatlichen Entgelt ist ein Kontingent für die Nutzung der zugrunde liegenden KI-Modelle bis zu einer vertraglich definierten Obergrenze enthalten. Überschreitet die tatsächliche Nutzung diese Obergrenze, ist Hainzelman berechtigt, die darüber hinausgehenden nachgewiesenen Mehrkosten in Rechnung zu stellen oder den Wechsel in einen höheren Tarif zu verlangen. Der Kunde wird vor einer Mehrberechnung informiert.
- 14.4 Mehrkosten nach Absatz 3 werden nachträglich abgerechnet. Die Abrechnung erfolgt jeweils zum Ende eines Kalendermonats für den vorangegangenen Kalendermonat.
- 14.5 Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer. Die Zahlung erfolgt vorrangig im

- 12.6 The Customer shall indemnify Hainzelman against third-party claims arising from the Customer's breach of paragraph 2 or paragraph 3.

### § 13 Availability, Maintenance and Support

- 13.1 Hainzelman warrants an average availability of the Services of at least 98% measured over a calendar month, excluding scheduled maintenance windows and downtime for which Hainzelman is not responsible (in particular third-party disruptions or force majeure). Availability is measured at the point of handover of the Service.
- 13.2 Support is provided during the service hours and in the manner agreed in the quotation (by default during normal business hours). 24/7 support must be agreed separately.
- 13.3 Disruptions must be reported without undue delay in text form. Hainzelman processes and remedies disruptions according to priority.

### § 14 Remuneration and Payment Terms

- 14.1 Remuneration is determined by the agreed pricing model. Ongoing use is charged as a fixed monthly fee per Role or per agreed Service; supplementary services and individual customisations are remunerated separately.
- 14.2 **Billing period.** The billing period is the calendar month. Invoicing takes place monthly in advance. If provision begins during a calendar month, the fee for that month is calculated pro rata by calendar days from the day of provision and invoiced upon provision. For each subsequent calendar month, the full monthly fee is invoiced on the first day of that month.
- 14.3 **Model usage allowance.** The monthly fee includes an allowance for use of the underlying AI models up to a contractually defined limit. If actual usage exceeds this limit, Hainzelman is entitled to invoice the documented additional costs incurred above that limit or to require a change to a higher tariff. The Customer will be informed before any additional charge is made.
- 14.4 Additional costs under paragraph 3 are invoiced in arrears. Invoicing takes place at the end of each calendar month for the preceding calendar month.
- 14.5 All prices are exclusive of statutory value added tax. Payment is made primarily by SEPA direct

SEPA-Lastschriftverfahren, sofern der Kunde Hainzelman ein entsprechendes Mandat erteilt, oder – nach Vereinbarung – per Kreditkarte; der jeweilige Betrag wird mit Rechnungsstellung fällig und wird zu diesem Zeitpunkt eingezogen bzw. der hinterlegten Kreditkarte belastet. Ist weder ein Lastschrifteinzug noch eine Kreditkartenzahlung vereinbart oder ist eine solche Zahlung nicht möglich, sind Rechnungen innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsstellung ohne Abzug zahlbar. Die Frist für die Vorabankündigung des Lastschrifteinzugs (Pre-Notification) wird auf einen Tag vor Fälligkeit verkürzt.

- 14.6 Der Kunde hält die hinterlegten Zahlungsdaten aktuell. Kosten, die Hainzelman durch eine vom Kunden zu vertretende Rücklastschrift oder eine fehlgeschlagene Kreditkartenbelastung entstehen, trägt der Kunde.
- 14.7 Hainzelman ist berechtigt, die Vergütung nach billigem Ermessen anzupassen, jedoch frühestens 12 Monate nach Vertragsschluss und um höchstens 10 % pro Jahr. Bei einer Erhöhung um mehr als 10 % steht dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht zu.
- 14.8 Bei Zahlungsverzug ist Hainzelman berechtigt, Verzugszinsen und Mahnkosten nach den gesetzlichen Vorschriften zu erheben und – nach vorheriger Ankündigung – die Leistung zu sperren.

## § 15 Haftung

- 15.1 Hainzelman haftet unbeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, im Rahmen einer übernommenen Garantie sowie nach dem Produkthaftungsgesetz.
- 15.2 Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet Hainzelman nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht), deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. In diesem Fall ist die Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt.
- 15.3 Eine Haftung für mittelbare Schäden, Folgeschäden, entgangenen Gewinn sowie für Schäden aus inhaltlich fehlerhaften, unvollständigen oder irreführenden KI-Ergebnissen ist – außerhalb der Fälle nach Absatz 1 – ausgeschlossen. Der Kunde ist für eine angemessene Prüfung der Ergebnisse verantwortlich (§ 10 Abs. 4).
- 15.4 Für den Verlust von Daten haftet Hainzelman nur in dem Umfang, in dem der Schaden auch bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Datensicherung durch den Kunden eingetreten wäre.

debit, provided the Customer grants Hainzelman a corresponding mandate, or – where agreed – by credit card; the respective amount falls due upon invoicing and is collected or charged to the credit card on file at that time. If neither direct debit nor credit card payment has been agreed, or if such payment is not possible, invoices are payable within 14 days of the invoice date without deduction. The period for advance notification of the direct debit (pre-notification) is shortened to one day before the due date.

- 14.6 The Customer shall keep the payment details on file up to date. The Customer shall bear costs incurred by Hainzelman as a result of a returned direct debit or a failed credit card charge for which the Customer is responsible.
- 14.7 Hainzelman is entitled to adjust the remuneration at its reasonable discretion, however no earlier than 12 months after formation of the contract and by no more than 10% per year. In the event of an increase exceeding 10%, the Customer has a special right of termination.
- 14.8 In the event of default in payment, Hainzelman is entitled to charge default interest and reminder costs in accordance with statutory provisions and – after prior notice – to suspend the Service.

## § 15 Liability

- 15.1 Hainzelman is liable without limitation for intent and gross negligence, for damage arising from injury to life, body or health, within the scope of any guarantee assumed, and under the German Product Liability Act.
- 15.2 In cases of ordinary negligence, Hainzelman is liable only for breach of a material contractual obligation (cardinal obligation), the fulfilment of which is essential to the proper performance of the contract and on the observance of which the Customer may regularly rely. In such case, liability is limited to the foreseeable damage typical of the contract.
- 15.3 Liability for indirect damage, consequential damage, lost profits and for damage arising from substantively incorrect, incomplete or misleading AI results is excluded outside the cases under paragraph 1. The Customer is responsible for appropriate review of the results (§ 10 para. 4).
- 15.4 Hainzelman is liable for loss of data only to the extent that the damage would also have occurred had the Customer performed proper and regular data backups.

- 15.5 Die Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Erfüllungsgehilfen und Mitarbeiter von Hainzelman.

## § 16 Datenschutz

- 16.1 Die Parteien halten die geltenden Datenschutzgesetze ein, insbesondere die DSGVO. Vor produktiver Nutzung schließen die Parteien, soweit erforderlich, eine Auftragsverarbeitungsvereinbarung (AVV) gemäß Art. 28 DSGVO.
- 16.2 Hainzelman verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich im Auftrag und nach Weisung des Kunden und nutzt sie nicht zu eigenen Zwecken, soweit nicht gesetzlich anderes vorgeschrieben ist.
- 16.3 Jede Tätigkeit eines KI-Mitarbeiters wird in einem kundenseitig zugänglichen Protokoll erfasst, um die Transparenz- und Nachvollziehbarkeitsanforderungen der DSGVO und der KI-Verordnung zu unterstützen.
- 16.4 Nach Vertragsende werden Kundendaten spätestens innerhalb von 30 Tagen gelöscht, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.

## § 17 Laufzeit und Kündigung

- 17.1 Die Laufzeit ergibt sich aus der jeweiligen Einzelvereinbarung. Sofern nicht anders vereinbart, wird das monatliche Abonnement je Rolle oder je vereinbarter Leistung auf unbestimmte Zeit geschlossen und ist zum Ende eines Kalendermonats kündbar.
- 17.2 Die Kündigung einzelner Rollen oder Leistungen sowie des Vertrages insgesamt erfolgt in Textform (z. B. E-Mail) oder, soweit ein Kundenportal bereitgestellt wird, über dieses.
- 17.3 Bei vereinbarter Jahreslaufzeit verlängert sich der Vertrag automatisch um jeweils ein weiteres Jahr, wenn nicht drei Monate vor Ablauf gekündigt wird.
- 17.4 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für Hainzelman insbesondere vor bei schwerwiegenden Verstößen gegen § 6, § 8 oder § 9.
- 17.5 Mit Wirksamwerden der Kündigung enden die Nutzungsrechte des Kunden; es gelten die Pflichten nach § 8 (Deinstallation und Löschung) fort. § 7 bleibt unberührt.

- 15.5 The limitations of liability also apply for the benefit of Hainzelman's legal representatives, vicarious agents and employees.

## § 16 Data Protection

- 16.1 The parties shall comply with applicable data protection laws, in particular the GDPR. Prior to productive use, the parties shall, where required, conclude a data processing agreement (DPA) pursuant to Art. 28 GDPR.
- 16.2 Hainzelman processes personal data exclusively on behalf of and in accordance with the instructions of the Customer and does not use it for its own purposes, unless otherwise required by law.
- 16.3 Every activity of an AI Employee is recorded in a log accessible to the Customer in order to support the transparency and traceability requirements of the GDPR and the AI Act.
- 16.4 Following the end of the contract, Customer data is deleted within 30 days at the latest, unless statutory retention obligations preclude this.

## § 17 Term and Termination

- 17.1 The term follows from the respective individual agreement. Unless otherwise agreed, the monthly subscription per Role or per agreed Service is concluded for an indefinite period and may be terminated with effect from the end of a calendar month.
- 17.2 Termination of individual Roles or Services, as well as of the contract as a whole, is effected in text form (e.g. e-mail) or, where a customer portal is provided, via that portal.
- 17.3 Where an annual term has been agreed, the contract is automatically extended by a further year unless terminated three months before expiry.
- 17.4 The right to terminate for cause remains unaffected. Good cause exists for Hainzelman in particular in the event of serious breaches of § 6, § 8 or § 9.
- 17.5 Upon the termination taking effect, the Customer's rights of use end; the obligations under § 8 (uninstallation and deletion) continue to apply. § 7 remains unaffected.

## § 18 Änderungen der AGB und Schlussbestimmungen

- 18.1** Hainzelman kann diese AGB bei Vorliegen eines wichtigen Grundes, insbesondere bei geänderter Rechtslage oder technischen Entwicklungen, anpassen. Änderungen werden dem Kunden mindestens 30 Tage vor Inkrafttreten in Textform mitgeteilt. Widerspricht der Kunde nicht innerhalb von 14 Tagen, gelten die Änderungen als angenommen; hierauf wird in der Mitteilung gesondert hingewiesen. Bei Widerspruch kann Hainzelman den Vertrag mit einer Frist von 30 Tagen kündigen. § 7 kann nicht zum Nachteil des Kunden geändert werden.
- 18.2 Sprachfassungen.** Diese AGB werden in deutscher und englischer Sprache bereitgestellt. Maßgeblich und rechtsverbindlich ist ausschließlich die deutsche Fassung; die englische Fassung dient allein der Information. Bei Abweichungen geht die deutsche Fassung vor.
- 18.3** Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).
- 18.4** Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand ist Halstenbek, sofern der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.
- 18.5** Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die Parteien ersetzen die unwirksame Regelung durch eine wirksame Regelung, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen am nächsten kommt.
- 18.6** Änderungen und Ergänzungen des Vertrages bedürfen der Textform. Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Formerfordernisses.

---

### Hainzelman GmbH

Holstenstraße 17 · 25469 Halstenbek · [www.hainzelman.com](http://www.hainzelman.com)

## § 18 Amendments to the GTC and Final Provisions

- 18.1** Hainzelman may amend these GTC where good cause exists, in particular in the event of changes in the legal framework or technical developments. Amendments will be communicated to the Customer in text form at least 30 days before they take effect. If the Customer does not object within 14 days, the amendments are deemed accepted; the notification will draw separate attention to this. In the event of objection, Hainzelman may terminate the contract upon 30 days' notice. § 7 may not be amended to the Customer's detriment.
- 18.2 Language versions.** These GTC are provided in German and English. Only the German version is authoritative and legally binding; the English version is for information purposes only. In the event of discrepancies, the German version prevails.
- 18.3** The law of the Federal Republic of Germany applies, excluding the UN Convention on Contracts for the International Sale of Goods (CISG).
- 18.4** Place of performance and exclusive place of jurisdiction is Halstenbek, provided the Customer is a merchant, a legal entity under public law, or a special fund under public law.
- 18.5** Should individual provisions of these GTC be or become invalid or unenforceable, the validity of the remaining provisions remains unaffected. The parties shall replace the invalid provision with a valid provision that most closely reflects the economic purpose of the invalid one.
- 18.6** Amendments and supplements to the contract require text form. This also applies to any waiver of this formal requirement.

---

### Hainzelman GmbH

Holstenstraße 17 · 25469 Halstenbek · Germany