

ANLAGE 1

Carmazing Allgemeine Geschäftsbedingungen B2B

Standardbedingungen für Unternehmerkunden

Version 3.2 · Stand 20.08.2026

ANLAGE 1 · KEINE SEPARATE UNTERSCHRIFT

Diese AGB ergänzen den kundenspezifischen Lizenz- und Nutzungsvertrag. Sie regeln insbesondere Vertragsschluss, Leistungsänderungen, Versionierung der Anlagen, Zahlung, zulässige Nutzung, Gewährleistung, Haftung und Beendigung. Sie werden vor der Signatur zum Download bereitgestellt und durch Verweis in den Hauptvertrag einbezogen.

Anbieter: DiEM Digital Ecosystem Management GmbH

Firmenbuchanschrift: Absberggasse 27, Loft 7.14, 1100 Wien, Österreich

Geschäfts- und Korrespondenzanschrift: Absberggasse 27, Loft 7.14, 1100 Wien, Österreich

FN 582411m · Handelsgericht Wien · UID ATU78276848

support@carmazing.eu · +43 677 62902811 · www.carmazing.eu

1. Geltungsbereich und Vertragsschluss

1.1 Diese AGB gelten für alle B2B-Verträge über Einrichtung, Bereitstellung, Nutzung, Support, Wartung und Weiterentwicklung von Carmazing. Der Kunde schließt den Vertrag ausschließlich im Rahmen seiner unternehmerischen Tätigkeit. Abweichende Bedingungen des Kunden gelten nur, wenn DiEM ihrer Geltung ausdrücklich in Textform zustimmt.

1.2 Der Vertrag kommt durch elektronische Unterzeichnung, ausdrückliche elektronische Annahme oder – soweit zuvor ein verbindliches Angebot vorliegt – durch Beginn der beauftragten Leistung zustande. Kundenspezifische Sondervereinbarungen und der Lizenz- und Nutzungsvertrag gehen diesen AGB vor.

1.3 Die im Hauptvertrag genannten Anlagen werden dem Kunden vor Vertragsabschluss dauerhaft speicherbar und zum Download zur Verfügung gestellt. Mit Unterzeichnung des Hauptvertrags akzeptiert der Kunde diese AGB und die Leistungsbedingungen. Datenschutzinformationen werden zur Kenntnis gebracht und bedürfen keiner Einwilligung, soweit nicht ausdrücklich eine Einwilligung als Rechtsgrundlage verwendet wird.

2. Leistungsumfang und Weiterentwicklung

2.1 Der geschuldete Leistungsumfang ergibt sich aus dem Lizenz- und Nutzungsvertrag, der Leistungsbeschreibung, vereinbarten Sonderbedingungen und dem jeweils aktivierten Funktionsumfang. Nicht ausdrücklich vereinbarte Individualentwicklungen, Migrationen, Integrationen, Datenbereinigungen, Schulungen und sonstige Sonderleistungen sind nicht geschuldet.

2.2 DiEM darf Carmazing weiterentwickeln, Benutzeroberflächen und Workflows ändern, technische Komponenten, Modelle oder Schnittstellen ersetzen und Sicherheitsmaßnahmen anpassen, sofern der vereinbarte Kernnutzen nicht wesentlich beeinträchtigt und das Schutzniveau nicht abgesenkt wird.

2.3 Leistungen externer Anbieter sind nur dann eigene Leistungen von DiEM, wenn sie ausdrücklich als solche bezeichnet werden. Superchat, Meta/WhatsApp, OpenAI bei Kundenaccount sowie E-Mail-, Kalender- und Fahrzeugportaldienste stehen grundsätzlich in einem eigenen Vertragsverhältnis zum Kunden.

2.4 DiEM schuldet keine dauerhafte Kompatibilität mit von Dritten geänderten Systemen, APIs, Webhooks, Plattformregeln oder Schnittstellen. DiEM wird wirtschaftlich und technisch zumutbare Anpassungen vornehmen; wesentliche Erweiterungen oder Migrationen können als Zusatzleistung angeboten werden.

3. Änderung von AGB, Anlagen und Leistungen

3.1 DiEM darf AGB und Anlagen ändern, soweit dies aufgrund zwingender Rechtsänderungen, behördlicher Anforderungen, Sicherheitsrisiken, technischer Weiterentwicklungen, Änderungen von Drittdiensten, Klarstellungen oder zur Anpassung an neue Funktionen erforderlich ist und der Kunde dadurch nicht unangemessen benachteiligt wird.

3.2 Reine Klarstellungen, redaktionelle Korrekturen, Aktualisierungen von Kontaktdaten, Links, Unterauftragsverarbeitern, technischen Details oder Sicherheitsmaßnahmen ohne wesentliche Verschlechterung können nach vorheriger Information in Textform wirksam werden. Soweit das Datenschutzrecht ein Widerspruchsrecht vorsieht, bleibt dieses unberührt.

3.3 Änderungen, die den vereinbarten Kernumfang erheblich einschränken, neue wesentliche Zahlungspflichten begründen oder sonst zu einer erheblichen nachteiligen Veränderung der laufenden Vertragsperiode führen, werden nur mit ausdrücklicher Zustimmung oder zum Beginn einer Verlängerungsperiode wirksam. In letzterem Fall informiert DiEM mindestens sechs Wochen vor Wirksamwerden; der Kunde kann bis zum Änderungszeitpunkt zum Ende der laufenden Vertragsperiode außerordentlich kündigen.

3.4 Die jeweils geltende Version und das Änderungsdatum werden im Kundenbereich oder über einen dauerhaft speicherbaren Link bereitgestellt. Frühere Fassungen werden für Nachweiszwecke versioniert archiviert.

4. Preise und Preisanpassungen

4.1 Es gelten die im Vertragsblatt ausgewiesenen Nettopreise zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer. Laufende Carmazing-Entgelte werden monatlich im Voraus, nutzungsabhängige AI-Mehrverbräuche monatlich nachträglich verrechnet.

4.2 Änderungen der festen Carmazing-Lizenzpreise werden grundsätzlich erst für die nächste Verlängerungsperiode wirksam. DiEM informiert den Kunden mindestens sechs Wochen vor Beginn der Verlängerungsperiode. Der Kunde kann den Vertrag bis zum Wirksamwerden zum Ende der laufenden Periode kündigen.

4.3 Ändern sich Preise oder Abrechnungsmodelle von Superchat oder anderen direkten Kundendiensten, gelten ausschließlich deren Verträge. DiEM ist hierfür weder Rechnungsaussteller noch Preisgarant.

4.4 Der AI-Nutzungspreis kann für zukünftige Verbräuche mit einer Ankündigungsfrist von mindestens 30 Tagen angemessen angepasst werden, wenn sich Einkaufspreise, Modellkosten, Nutzungseinheiten oder Infrastrukturbedingungen wesentlich ändern. Die Anpassung gilt nicht rückwirkend. Der Kunde kann vor Wirksamwerden auf ein anderes unterstütztes KI-Betriebsmodell wechseln.

4.5 Für Premium-, Spezial- oder künftige Modelle und Funktionen dürfen abweichende Verbrauchsfaktoren oder Nutzungseinheiten gelten, wenn diese vor Aktivierung transparent angezeigt oder vereinbart werden. Zusatzmodulpreise und AI-Verbrauch sind getrennt auszuweisen.

5. Zahlung, Verzug und Aufrechnung

5.1 Rechnungen können elektronisch übermittelt werden. Zahlungen sind zu den auf der Rechnung ausgewiesenen Fälligkeiten ohne Abzug zu leisten. Die einmalige Setup-Gebühr ist zu 100 Prozent bei Vertragsabschluss und vor Projektbeginn fällig.

5.2 Bei Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen Verzugszinsen und Betreuungskosten für Unternehmergeschäfte. Nach erfolgloser Mahnung darf DiEM den Zugang verhältnismäßig einschränken oder kostenpflichtige Funktionen vorübergehend sperren, soweit dies unter Berücksichtigung der Interessen beider Parteien angemessen ist.

5.3 Die Aufrechnung ist nur mit unbestrittenen, von DiEM anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderungen zulässig. Ein Zurückbehaltungsrecht darf nur aus demselben Vertragsverhältnis ausgeübt werden.

5.4 Bereits fällige Entgelte für das Start-, Einrichtungs- und Implementierungspaket werden bei bloßer Nichtnutzung, kundenseitigem Projektabbruch oder fehlender Mitwirkung nicht rückerstattet, soweit DiEM mit der Leistung begonnen hat oder leistungsbereit ist. Ansprüche wegen eines von DiEM zu vertretenden Rücktrittsgrundes und zwingendes Recht bleiben unberührt.

6. Mitwirkung und zulässige Nutzung

- ✓ Der Kunde hält Zugänge, Lizenzen, Administratorfreigaben, Stammdaten, Fahrzeugdaten, Kalenderdaten und Rechtsgrundlagen aktuell und sicher.
- ✓ Zugangsdaten dürfen nur berechtigten Personen zugänglich gemacht und nicht über unsichere Kanäle unverschlüsselt weitergegeben werden.
- ✓ Der Kunde kontrolliert vom System verwendete Fahrzeug-, Preis-, Termin- und Verkäuferinformationen und prüft wirtschaftlich oder rechtlich wesentliche KI-Ausgaben menschlich.
- ✓ Der Kunde setzt Carmazing datenschutz-, wettbewerbs-, telekommunikations-, verbraucherschutz- und sonst rechtskonform ein.
- ✓ Automatisierte Kommunikation ist bei Widerspruch, Opt-out oder menschlicher Übernahme unverzüglich zu stoppen.
- ✓ Der Kunde darf Carmazing nicht zur unzulässigen Diskriminierung, für rechtswidrige Werbung, zur Täuschung oder für ausschließlich automatisierte Entscheidungen mit rechtlicher oder ähnlich erheblicher Wirkung einsetzen.

6.1 Bei erheblichen Sicherheits-, Rechts- oder Missbrauchsrisiken darf DiEM Zugriffe oder betroffene Funktionen vorübergehend sperren, soweit dies erforderlich und verhältnismäßig ist. DiEM informiert den Kunden, soweit dem keine zwingenden Gründe entgegenstehen, und hebt die Einschränkung nach Beseitigung des Risikos auf.

7. Abnahme, Gewährleistung und Mängel

7.1 Der Kunde prüft das Start-, Einrichtungs- und Implementierungspaket innerhalb der im Hauptvertrag genannten Frist. Unwesentliche Mängel hindern die Abnahme nicht. Die Abnahme gilt auch bei produktiver Nutzung oder fruchtlosem Ablauf der Prüffrist nach entsprechendem Hinweis als erfolgt.

7.2 DiEM gewährleistet, dass Carmazing im Wesentlichen der vereinbarten Leistungsbeschreibung entspricht. Der Kunde meldet Mängel nachvollziehbar und unverzüglich. DiEM entscheidet zunächst über Verbesserung, Workaround oder Ersatzleistung.

7.3 Schlägt die Behebung eines wesentlichen Mangels trotz angemessener Frist fehl, stehen dem Kunden die gesetzlichen Rechte zu. Keine Gewähr besteht für Fehler aufgrund ungeeigneter Kundendaten, fehlender Freigaben, nicht unterstützter Systemumgebungen, falscher Bedienung, unautorisierter Änderungen oder nicht von DiEM zu vertretender Drittanbieterprobleme.

8. Support, Wartung und Verfügbarkeit

8.1 Standardsupport, Standardbetrieb, notwendige Sicherheits- und Wartungsupdates sowie die Behebung reproduzierbarer Fehler der vereinbarten Standardfunktionen sind im vereinbarten Umfang enthalten. Reaktionszeiten sind Zielwerte für die qualifizierte Erstbearbeitung und keine Garantie für die endgültige Behebung.

8.2 Angekündigte Wartungsfenster und dringende Sicherheitswartungen gelten nicht als Nichtverfügbarkeit. Das Verfügbarkeitsziel gilt nur für die von DiEM kontrollierte Kernplattform und nicht als End-to-End-Garantie für externe Dienste, Netze, APIs, Webhooks oder Kundensysteme.

9. KI-Nutzung und Erfolgsausschluss

9.1 KI-Ausgaben sind Hilfsmittel und können unvollständig, missverständlich oder fehlerhaft sein. Der Kunde stellt sicher, dass rechtsverbindliche Angaben und Entscheidungen von einer befugten Person geprüft und bestätigt werden.

9.2 DiEM verwendet operative Kunden- und Interessentendaten nicht zum Training eigener oder fremder allgemeiner KI-Modelle. Die Verarbeitung im gewählten KI-Betriebsmodell richtet sich nach dem AVV, der Unterauftragsverarbeiteranlage und den unmittelbaren Kundenverträgen.

9.3 DiEM schuldet keinen bestimmten wirtschaftlichen Erfolg und keine Garantie für Leads, Anfragen, Termine, Verkäufe, Umsatzsteigerung, Conversion, Rentabilität, Amortisation oder Verfügbarkeit von Drittdiensten.

10. Nutzungsrechte und Schutzrechte

10.1 Der Kunde erhält für die Vertragsdauer ein einfaches, nicht ausschließliches, nicht übertragbares Nutzungsrecht für eigene betriebliche Zwecke. Quellcode, Architektur, Modelle, Workflows, Vorlagen, Marken, Dokumentation und Weiterentwicklungen verbleiben bei DiEM oder den jeweiligen Lizenzgebern.

10.2 Reverse Engineering, Umgehung technischer Schutzmaßnahmen, Weiterverkauf, Unterlizenzierung, Veröffentlichung vertraulicher Technik und Nutzung zur Entwicklung eines unmittelbar konkurrierenden Systems sind unzulässig, soweit zwingendes Recht nichts anderes gestattet.

11. Datenschutz und Vertraulichkeit

11.1 Soweit DiEM als Auftragsverarbeiter tätig wird, gilt der gesondert unterzeichnete AVV. Der Kunde bleibt für Rechtsgrundlagen, Betroffeneninformationen, Kommunikationsfreigaben und Löschentscheidungen verantwortlich.

11.2 Beide Parteien behandeln vertrauliche Informationen geheim und schützen sie mindestens mit der Sorgfalt eigener vergleichbarer Informationen. Zulässig ist die Weitergabe an verpflichtete Mitarbeitende, Berater und Dienstleister, soweit sie zur Vertragsdurchführung erforderlich ist.

12. Haftung und Freistellung

12.1 Unbeschränkt bleibt die Haftung für Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit, Personenschäden und zwingende gesetzliche Tatbestände. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet DiEM nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten und begrenzt auf den vorhersehbaren, typischen Schaden; soweit zulässig höchstens bis zur in den letzten zwölf Monaten an DiEM bezahlten Nettovergütung einschließlich Setup.

12.2 Soweit gesetzlich zulässig, sind mittelbare Schäden, entgangener Gewinn und Schäden aus Drittsystemausfällen, unrichtigen Kundendaten, fehlenden Rechtsgrundlagen oder nicht autorisierter Nutzung ausgeschlossen. Dies gilt nicht, soweit DiEM den Schaden durch fehlerhafte Auswahl, Konfiguration, Integration oder schuldhaftes Unterlassen verursacht hat.

12.3 Der Kunde hält DiEM von berechtigten Ansprüchen Dritter frei, die auf vom Kunden bereitgestellten rechtswidrigen Inhalten, fehlenden Kommunikations- oder Datenschutzrechten oder vertragswidriger Nutzung

beruhen, sofern DiEM den Anspruch nicht selbst schuldhaft verursacht hat. DiEM informiert den Kunden und ermöglicht eine angemessene Mitwirkung an der Abwehr.

13. Laufzeit, Sperre und Beendigung

13.1 Laufzeit und ordentliche Kündigung richten sich nach dem Hauptvertrag. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere bei schwerwiegender rechtswidriger Nutzung, erheblichem Sicherheitsverstoß oder trotz Mahnung fortbestehendem wesentlichem Zahlungsverzug vor.

13.2 Folgen der Beendigung, Datenexport, Rückgabe, Löschung, Deaktivierung von Zugängen und gesetzliche Aufbewahrung richten sich nach AVV und Anlage 5.

14. Vertragsübertragung und Schlussbestimmungen

14.1 DiEM darf das Carmazing-Vertragsverhältnis nach Maßgabe des Hauptvertrags auf eine das Produkt fortführende neue oder verbundene Gesellschaft übertragen. Der Kunde darf Rechte und Pflichten aus dem Vertrag nur mit Zustimmung von DiEM übertragen, ausgenommen Geldforderungen im gesetzlich zwingenden Umfang.

14.2 Änderungen und Ergänzungen bedürfen zumindest der Textform, soweit nicht eine strengere Form vorgeschrieben ist. Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Ausschließlicher Gerichtsstand ist, soweit zulässig, das sachlich zuständige Gericht in Wien am Sitz von DiEM.

14.3 Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein, bleibt der Vertrag im Übrigen wirksam. Die Parteien ersetzen die unwirksame Regelung durch eine wirksame Bestimmung, die ihrem wirtschaftlichen Zweck möglichst nahekommt.