Leistungsschein KI-Vertriebsteam (LS-VER)

Dokument-ID: LS-VER · **Fassung:** v1.1 · **Stand:** 15.10.2026 **Anbieter: Hamkaro** — Geschäftsbezeichnung von Islam Aliev, Einzelunternehmen, Feldbergstr. 100, 81825 München, USt-IdNr. DE328553769 **Gilt für:** das KI-Vertriebsteam in allen Tarifen

---

1. Gegenstand und Aufbau

(1) Der Anbieter erbringt für den Kunden fortlaufende Dienstleistungen zum Betrieb KI-gestützter Assistenten für die Bearbeitung eingehender Anfragen, die telefonische Kontaktaufnahme mit den vom Kunden benannten Personen und die Begleitung dieser Tätigkeit.

(2) Die Leistung besteht aus **einzelnen Rollen**. Vertragsgegenstand sind ausschließlich die Rollen, die dieser Leistungsschein oder ein hier in Bezug genommener Leistungsschein beschreibt **und** die im Einzelauftrag ausgewiesen sind. Eine Rolle, die nicht so beschrieben und ausgewiesen ist, ist nicht geschuldet — auch dann nicht, wenn sie in Vertriebsunterlagen, auf einer Website oder in einem Gespräch erwähnt worden ist.

(3) Jede gebuchte Rolle wird im Einzelauftrag gesondert ausgewiesen und gesondert bepreist. Ein undifferenzierter Bündelpreis wird nicht vereinbart.

(4) Der Anbieter erbringt die Leistungen **anbieterbetrieben**: Er richtet die gebuchten Rollen für den Kunden ein und betreibt sie für ihn. Ein kundenkonfigurierter Betrieb wird nicht angeboten; er ist nicht bestellbar und nicht bepreisbar. LS-KIB Ziffer 1a gilt entsprechend.

(5) Der Anbieter schuldet die **sorgfältige Erbringung der beschriebenen Tätigkeiten**, nicht einen bestimmten Erfolg. Ziffer 6 bestimmt das im Einzelnen.

---

2. Rollen, die in anderen Leistungsscheinen beschrieben sind

(1) Folgende Rollen werden nach den dort genannten Bestimmungen erbracht; dieser Leistungsschein beschreibt sie nicht erneut:

Rolle	maßgebliche Bestimmung
Empfang am Telefon	LS-KIB Ziffer 4
Terminplanung	LS-KIB Ziffer 5
Nachfassen und Reaktivierung (ausgehend)	LS-OUT Ziffern 1 bis 9
Aufzeichnung, Transkription und Speicherung	LS-TEL Ziffer 3

(2) Werden für dieselbe Frage in mehreren Leistungsscheinen unterschiedlich strenge Grenzen gezogen, gilt die strengste.

---

3. Rolle „Rückruf und Qualifizierung eingehender Anfragen”

(1) Gegenstand. Geht beim Kunden eine Anfrage einer Person ein, die von dieser Person selbst ausgelöst worden ist, nimmt der Assistent mit ihr telefonisch Kontakt auf, führt ein Gespräch nach den vom Kunden vorgegebenen Zielen, erfasst die Antworten zu den vom Kunden vorgegebenen Kriterien, bucht bei entsprechendem Gesprächsverlauf einen Termin im Kalender des Kunden und schreibt das Ergebnis in das vom Kunden benannte System zurück.

(2) Herkunft der Anfragen. Der Anbieter **beschafft keine Kontaktdaten** und wählt die anzurufenden Personen nicht aus. Die Anfragen stammen ausschließlich aus den vom Kunden angebundenen Quellen. Der Kunde bestimmt allein, wer angerufen wird und auf welcher Rechtsgrundlage.

(3) Inhalt des Gesprächs. Der Kunde gibt die Gesprächsziele, die Qualifizierungskriterien und die inhaltlichen Aussagen vor und gibt den Gesprächsleitfaden **in Textform frei**. Der Anbieter formuliert, strukturiert und optimiert den Leitfaden sprachlich und schlägt Anpassungen vor; er bestimmt den Inhalt nicht. Freigaben und Änderungen werden dokumentiert.

(4) Rufnummer. Angezeigt wird eine Rufnummer des Kunden. Eine Rufnummer des Anbieters wird für ausgehende Anrufe nicht verwendet. Eine Unterdrückung der Rufnummernanzeige findet nicht statt.

(5) Prüfung vor dem Anruf. Vor jedem ausgehenden Anruf gilt **LS-OUT Ziffer 5** unverändert, insbesondere: die Prüfung des Einwilligungsdatensatzes je Kontakt, die Prüfung gegen die Sperrliste und gegen das Anrufzeitfenster, und die **Verweigerung des Anrufs bei jeder Unklarheit**. Ein fehlender Einwilligungsdatensatz bedeutet „nein”, nicht „unbekannt”.

(6) Formular- und Einwilligungsbaustein. Der Anbieter stellt dem Kunden für dessen Anfrageformulare einen technischen Baustein bereit, der den Kontaktweg Telefon ausdrücklich benennt, den Kunden als den Anrufenden ausweist, auf die Gesprächsführung durch einen KI-Assistenten hinweist und Zeitpunkt, Wortlaut und Herkunft der Erklärung je Kontakt speichert.

> **(7)** Der Baustein nach Absatz 6 ist eine **technische Vorlage**. Der Anbieter prüft nicht, ob eine im Einzelfall erteilte Einwilligung wirksam ist, ob sie den beabsichtigten Anruf deckt oder ob die Gestaltung des Formulars des Kunden den an ihn gerichteten Anforderungen genügt. **Eine Rechtsberatung ist damit nicht verbunden**; LS-KIB Ziffer 9 gilt entsprechend.

(8) Zeitliche Zusage. Der Assistent nimmt den Kontakt innerhalb der im Einzelauftrag vereinbarten Zeitspanne nach **Eingang der Anfrage im System des Anbieters** auf. Die Zeitspanne läuft nur innerhalb des vom Kunden festgelegten Anrufzeitfensters. Sie ist gehemmt, solange ein Anruf nach Absatz 5 zu verweigern ist, solange die angebundene Quelle des Kunden keine Daten liefert oder solange eine Störung nach § 5 AGB-AT vorliegt.

3a. Rolle „Beschaffung von Kontaktdaten aus öffentlichen Quellen”

(1) Gegenstand. Soweit der Einzelauftrag es ausweist, wertet der Anbieter öffentlich zugängliche Quellen aus und stellt dem Kunden die dort veröffentlichten geschäftlichen Kontaktdaten von Unternehmen zusammen.

(2) Grenzen. Erfasst werden ausschließlich **Daten von Unternehmen** aus allgemein zugänglichen Quellen. Nicht erfasst werden Daten aus Quellen, deren Nutzungsbedingungen eine automatisierte Auswertung untersagen, Daten hinter einer Zugangsbeschränkung sowie besondere Kategorien personenbezogener Daten nach Art. 9 DSGVO.

(3) Rolle des Kunden. Der Kunde ist für die so beschafften Daten **Verantwortlicher** nach Art. 4 Nr. 7 DSGVO. Er entscheidet, ob und wie er sie verwendet, bestimmt die Rechtsgrundlage und erfüllt die Informationspflicht nach Art. 14 DSGVO.

(4) Keine Verwendung für ausgehende Werbung ohne Einwilligung. Die nach dieser Ziffer beschafften Daten werden **nicht** für ausgehende Werbeanrufe, Werbe-E-Mails oder Werbenachrichten verwendet. Für jede ausgehende Ansprache gilt Ziffer 3 Abs. 5 unverändert: ohne Einwilligungsdatensatz je Kontakt findet kein Anruf statt. Eine Verwendung der beschafften Daten als Anrufliste ist ausgeschlossen.

(5) Eine Prüfung, ob die Verwendung im Einzelfall zulässig ist, ist nicht Gegenstand dieser Leistung. Ziffer 3 Abs. 7 und LS-KIB Ziffer 9 gelten entsprechend.

3b. Rolle „Inhalte und soziale Netzwerke"

(1) Gegenstand. Soweit der Einzelauftrag es ausweist, entwirft der Anbieter Beiträge für die vom Kunden benannten Profile in sozialen Netzwerken und veröffentlicht sie dort.

(2) Zugänge und Konten. Die Profile und Konten gehören dem Kunden. Der Anbieter handelt mit den vom Kunden erteilten Zugriffsrechten in dessen Namen. Der Kunde bleibt Inhaber der Konten und gegenüber dem jeweiligen Netzwerk verantwortlich.

(3) Freigabe. Die inhaltlichen Vorgaben macht der Kunde. Ob Beiträge vor der Veröffentlichung einzeln zur Bestätigung vorgelegt werden oder ob der Anbieter im Rahmen einer vom Kunden in Textform erteilten Betriebsanweisung ohne Einzelvorlage veröffentlicht, richtet sich nach **§ 4a AGB-AT**; die Betriebsweise wird dort festgelegt und vom Kunden in Textform bestätigt.

(4) Verantwortung für Inhalte. Für die Zulässigkeit der veröffentlichten Inhalte — insbesondere Kennzeichnungspflichten für Werbung, Urheber-, Marken-, Persönlichkeits- und Wettbewerbsrecht sowie die Regeln des jeweiligen Netzwerks — ist der Kunde verantwortlich. Der Anbieter weist auf erkennbare Bedenken in Textform hin; eine rechtliche Prüfung ist nicht geschuldet (LS-KIB Ziffer 9).

(5) Grenzen. Nicht geschuldet sind eine bestimmte Reichweite, eine bestimmte Zahl von Beiträgen, Interaktionen oder Folgenden sowie der Fortbestand eines Kontos. Sperrt, beschränkt oder löscht ein Netzwerk ein Konto oder einen Beitrag, liegt das außerhalb des Einflussbereichs des Anbieters.

3c. Rolle „Werbekonten"

(1) Gegenstand. Soweit der Einzelauftrag es ausweist, betreut der Anbieter die Werbekonten des Kunden bei den dort benannten Anbietern.

(2) Konto und Mittel. Das Werbekonto lautet auf den Kunden; das Werbebudget zahlt der Kunde unmittelbar an den jeweiligen Anbieter. Der Anbieter verauslagt keine Mittel des Kunden und erhält keine Verfügungsbefugnis über dessen Zahlungsmittel.

(3) Budgetgrenzen. Die Höchstbeträge je Tag und je Monat bestimmt der Kunde und hält sie im Einzelauftrag oder in einer Betriebsanweisung in Textform fest. Der Anbieter überschreitet sie nicht. **Eine technische Durchsetzung dieser Grenzen durch den Anbieter wird nicht zugesagt**; maßgeblich sind die Einstellungen im Werbekonto des Kunden und dessen eigene Kontrolle.

(4) Grenzen. Nicht geschuldet sind ein bestimmter Preis je Klick oder je Anfrage, eine bestimmte Zahl von Anfragen, eine bestimmte Reichweite oder ein bestimmter Umsatz. Die Freigabe von Anzeigen, die Preisbildung und die Auslieferung bestimmt der jeweilige Anbieter.

(5) Verantwortung für Inhalte. Absatz 4 der Ziffer 3b gilt für Anzeigeninhalte entsprechend.

3d. Rolle „Bewertungen"

(1) Gegenstand. Soweit der Einzelauftrag es ausweist, beobachtet der Anbieter die Bewertungen des Kunden auf den benannten Portalen, entwirft Antworten und pflegt das Unternehmensprofil des Kunden.

(2) Aufforderungen zur Bewertung. Eine Aufforderung an Kunden des Auftraggebers, eine Bewertung abzugeben, ist **Werbung** im Sinne des § 7 UWG. Sie erfolgt nur an Empfänger, für die eine Einwilligung vorliegt oder die Voraussetzungen des § 7 Abs. 3 UWG erfüllt sind; die Verantwortung hierfür trägt der Kunde. Ziffer 3 Abs. 5 gilt entsprechend.

(3) Unzulässige Einflussnahme. Der Anbieter wirkt nicht auf den Inhalt von Bewertungen ein, erstellt keine Bewertungen und veranlasst keine Bewertungen durch Personen, die die Leistung nicht in Anspruch genommen haben. Eine Vergütung oder sonstige Vorteilsgewährung für Bewertungen wird nicht angeboten und nicht vermittelt.

(4) Antworten auf Bewertungen gibt der Anbieter nach Maßgabe der Betriebsweise nach § 4a AGB-AT ab. Ziffer 3b Abs. 4 gilt entsprechend.

---

4. Betreuung

(1) Der Anbieter stellt dem Kunden für jeden Kalendermonat eine **Betreuungskapazität** im Umfang des gebuchten Tarifs bereit. Sie umfasst den schriftlichen Bericht nach Absatz 2, die Strategietermine nach Absatz 3 und die laufende Anpassung der Gesprächsleitfäden und der Einwandbehandlung im Rahmen von Ziffer 3 Abs. 3.

(2) Der Anbieter stellt dem Kunden einen **schriftlichen Bericht je Kalenderwoche** bereit.

(3) Der Anbieter bietet dem Kunden **Strategietermine** in dem im Einzelauftrag ausgewiesenen Takt an. Nimmt der Kunde einen angebotenen Termin nicht wahr, gilt die Leistung für diesen Zeitraum als erbracht.

(4) Gegenstand der Leistung ist die Bereitstellung im Zeitraum. Der Anbieter erbringt seine Leistung dadurch, dass er die Rollen und die Betreuungskapazität im jeweiligen Kalendermonat

bereithält und die abgerufenen Anforderungen bearbeitet. Die Leistung ist unabhängig davon in vollem Umfang erbracht, in welchem Umfang der Kunde sie tatsächlich abruft; sie schwankt nicht mit der Zahl der Anrufe, der Anfragen oder der gebuchten Termine.

(5) Verfall. Nicht abgerufene Betreuungskapazität **verfällt mit Ablauf des Kalendermonats.** Eine Übertragung, Ansammlung, Auszahlung oder Verrechnung findet nicht statt.

---

5. Aufbau und Betriebsaufnahme

(1) Einrichtung. Zu Beginn der Betreuung richtet der Anbieter die gebuchten Rollen ein und nimmt sie in Betrieb. Die Einrichtung umfasst die Konfiguration der Assistenten, die Anbindung der vom Kunden benannten Systeme, die sprachliche Ausarbeitung der vom Kunden inhaltlich vorgegebenen Leitfäden und Testanrufe.

(2) Einrichtungsvergütung. Für die Einrichtung fällt die im Einzelauftrag ausgewiesene **einmalige Vergütung** an. Sie vergütet die tatsächlich erbrachte Einrichtungstätigkeit. Ein bestimmter Gestaltungs- oder Funktionsumfang der Einrichtung wird damit **nicht** geschuldet; geschuldet ist die sorgfältige Durchführung der in Absatz 1 genannten Tätigkeiten.

(3) Betriebsbereitschaftstermin. Die Parteien vereinbaren im Einzelauftrag ein Datum, zu dem die gebuchten Rollen betriebsbereit sind. Wird dieses Datum aus Gründen überschritten, die der Anbieter zu vertreten hat, erstattet er die Einrichtungsvergütung nach Absatz 2 auf Verlangen des Kunden in Textform vollständig. Weitergehende Ansprüche richten sich nach dem AGB-Allgemeinen Teil.

(4) Die Frist nach Absatz 3 ist gehemmt, solange eine Mitwirkung des Kunden nach Absatz 5 aussteht. Der Anbieter zeigt die Hemmung unverzüglich in Textform an und benennt, was aussteht.

(5) Mitwirkung des Kunden. Der Kunde stellt vor der Betriebsaufnahme bereit: die Zugänge zu den anzubindenden Systemen, die Rufnummer oder die Umleitung, die Gesprächsziele und Qualifizierungskriterien, die Freigabe der Leitfäden in Textform nach Ziffer 3 Abs. 3, die Anrufzeitfenster und einen benannten Ansprechpartner. Der Anbieter benennt die erforderlichen Angaben abschließend.

(6) Betriebsaufnahme. Nach Abschluss der Einrichtung führen Anbieter und Kunde Testanrufe durch. Der Kunde bestätigt in Textform, dass er die Betriebsbereitschaft **zur Kenntnis genommen** hat. Diese Bestätigung ist **keine Abnahme** im Sinne des § 640 BGB und keine Billigung der Einrichtung als vertragsgemäße Werkleistung; die Einrichtung bleibt Teil der nach § 611 BGB geschuldeten Tätigkeit. Mängel der laufenden Leistung kann der Kunde jederzeit geltend machen.

(7) Die Konfiguration hat außerhalb der vom Anbieter betriebenen Plattform keinen eigenständigen Nutzen. Für die Herausgabe bei Beendigung gilt Ziffer 8.

---

6. Was zugesichert wird — und was nicht

(1) Der Anbieter sichert zu:

a. dass die Kontaktaufnahme innerhalb der Zeitspanne nach Ziffer 3 Abs. 8 erfolgt, nach Maßgabe der dort genannten Einschränkungen;
b. dass das Gespräch nach den vom Kunden vorgegebenen Kriterien geführt und ausgewertet wird;
c. dass das Ergebnis in das vom Kunden benannte System zurückgeschrieben wird;
d. die Verfügbarkeit der Plattform nach § 5 des AGB-Allgemeinen Teils.

(2) Der Anbieter sichert **nicht** zu:

a. eine bestimmte **Anzahl** gebuchter Termine;
b. dass kontaktierte Personen zu vereinbarten Terminen **erscheinen**;
c. eine bestimmte **Abschlussquote**;
d. einen bestimmten **Umsatz** oder sonstigen wirtschaftlichen Erfolg;
e. dass eine kontaktierte Person erreichbar ist, antwortet oder ein Gespräch führt;
f. eine bestimmte Reichweite, Zahl von Beiträgen, Interaktionen oder Folgenden (Ziffer 3b);
g. einen bestimmten Preis je Klick oder je Anfrage, eine bestimmte Zahl von Anfragen oder eine bestimmte Auslieferung von Anzeigen (Ziffer 3c);
h. eine bestimmte Zahl, Bewertung oder Entwicklung von Bewertungen (Ziffer 3d);
i. eine bestimmte Zahl oder Beschaffenheit beschaffter Kontaktdaten (Ziffer 3a);
j. den Fortbestand eines Kontos, Profils oder Werbekontos bei einem Dritten.

(3) Die Ergebnisse nach Absatz 2 hängen von der Beschaffenheit der vom Kunden zugeführten Anfragen, von den Entscheidungen der jeweiligen Plattformbetreiber und vom Verhalten Dritter ab. Das liegt außerhalb des Einflussbereichs des Anbieters.

(4) Der Assistent kann Anliegen falsch verstehen, unvollständig erfassen oder eine Frage nicht beantworten. Für solche Fälle wird eine Rückfallregel eingerichtet.

7. Keine Vermittlung, keine Vertretung

(1) Der Anbieter wird nicht damit betraut, für den Kunden Geschäfte zu vermitteln oder in dessen Namen abzuschließen. Vertragsgegenstand ist der Betrieb der Assistenten.

(2) Der Assistent gibt für den Kunden **keine rechtsgeschäftlichen Erklärungen** ab. Eine Vollmacht wird durch diesen Leistungsschein nicht erteilt; LS-KIB Ziffer 2b Abs. 4 gilt entsprechend.

(3) Die Vergütung ist ein Entgelt für die Bereitstellung und den Betrieb nach Ziffer 4 Abs. 4. Eine Vergütung, die an die Vermittlung oder den Abschluss eines Geschäfts anknüpft, wird nicht vereinbart.

8. Beendigung — Herausgabe

Für die Herausgabe der Kontakt-, Einwilligungs-, Anruf- und Ergebnisdaten gilt **LS-OUT Ziffer 10** entsprechend; ergänzend § 8a des AGB-Allgemeinen Teils. Die Sperrliste und die Einwilligungsdatensätze werden mit herausgegeben; der Kunde benötigt sie zur Erfüllung seiner eigenen Aufbewahrungs- und Vorlagepflichten.

9. Rollen nach der Datenschutz-Grundverordnung

(1) Der Kunde ist hinsichtlich der von ihm zugeführten Kontaktdaten und der Durchführung der Anrufe **Verantwortlicher** im Sinne des Artikels 4 Nummer 7 der Verordnung (EU) 2016/679. Der Anbieter verarbeitet diese Daten weisungsgebunden als **Auftragsverarbeiter**; Einzelheiten regelt der Auftragsverarbeitungsvertrag.

(2) Eine Verwendung der Gesprächs- und Kontaktdaten zu eigenen Zwecken des Anbieters — insbesondere zum Training von Modellen, zur produktübergreifenden Auswertung oder zur Ansprache eigener Interessenten — findet nicht statt.

> **Absatz 2 ist nicht bloß eine Zusage, sondern die Bedingung der Rolle nach Absatz 1.** Nach Art. 28 Abs. 10 DSGVO gilt ein Auftragsverarbeiter, der eigene Zwecke und Mittel bestimmt, insoweit **als Verantwortlicher** — ohne Rechtsgrundlage und ohne erfüllte Informationspflichten.

10. Kennzeichnung als KI

Der Assistent weist zu Beginn jedes Gesprächs darauf hin, dass es sich um einen KI-gestützten Dialog handelt (Art. 50 Abs. 1 der Verordnung (EU) 2024/1689). Der Hinweis ist nicht abschaltbar. Einzelheiten regelt die Anruferinformation.

11. Laufzeit

(1) Im Monatstarif beträgt die Mindestlaufzeit **drei Monate** ab Leistungsbeginn (§ 2 Abs. 7 AGB-AT). Danach ist der Vertrag zum Ende eines Kalendermonats kündbar (§ 8 Abs. 1 AGB-AT).

(2) Eine 30-Tage-Zufriedenheitszusage nach § 8 Abs. 3 AGB-AT ist für diese Leistung **nicht** vorgesehen.