ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

never lost AI GmbH

KI-Beratung · SaaS & eigene KI-Produkte · Workshops & Schulungen

Version 2026-09-30 · Stand 30.09.2026

Unternehmen:	never lost AI GmbH
Sitz:	Wimmergasse 21, 1050 Wien, Österreich
Firmenbuchnummer:	FN 685169 b, Handelsgericht Wien
UID:	ATU wird nachgereicht
Gerichtsstand:	Wien
Anwendbares Recht:	Österreichisches Recht (ABGB, UGB, KSchG, ECG)

Präambel

Für die Beauftragung jeglicher Art gelten je nach Art und Umfang die nachfolgenden Geschäftsbedingungen in der aufgeführten Rangreihenfolge:

1. Vertragliche Beauftragung nach Leistungsbeschreibung

2. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (in der letztgültigen Fassung)

3. Datenschutzerklärung gemäß Art. 13/14 DSGVO

4. Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) gemäß Art. 28 DSGVO (soweit einschlägig)

5. Technische und Organisatorische Maßnahmen (TOMs)

Hinweis zur Konzernstruktur: Leistungen der Softwareentwicklung, Individualprogrammierung sowie der Softwaresupport für individuell entwickelte Software sind nicht Gegenstand dieser AGB. Derartige Leistungen werden ausschließlich durch die 100%ige Tochtergesellschaft never lost Digital Solutions GmbH erbracht und unterliegen deren eigenen, gesonderten Vertragsbedingungen. Bei gemischten Projekten (z. B. Beratung durch never lost AI GmbH und Umsetzung durch never lost Digital Solutions GmbH) ist im jeweiligen Angebot bzw. Vertrag klarzustellen, welche Konzerngesellschaft für welchen Leistungsteil Vertragspartei ist.

Im Folgenden wird die never lost AI GmbH als „neverlost“ bezeichnet.

Allgemeines – Geltungsbereich der AGB

1.1 Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Geschäftsbeziehungen im B2B-Geschäft mit Unternehmern iSd § 1 UGB zwischen dem Kunden und der never lost AI GmbH, nachfolgend als „neverlost“ bezeichnet. Sie sind Bestandteil aller Verträge, die mit dem Kunden geschlossen werden, und gelten auch für zukünftige Leistungen und Angebote, selbst wenn sie nicht nochmals gesondert vereinbart werden.

1.2 Geschäftsbedingungen unserer Kunden oder Dritter finden keine Anwendung und werden nicht Vertragsbestandteil, auch wenn wir ihrer Geltung im Einzelfall nicht gesondert widersprechen.

1.3 neverlost behält sich Änderungen der AGB, Systemrichtlinien und Preise durch vorherige Mitteilung (z. B. per E-Mail an die hinterlegte Kontaktadresse oder über das Kundenportal) ausdrücklich vor.

1.4 Es gelten die in der Präambel aufgeführten Bedingungen und Richtlinien in der genannten Rangreihenfolge.

Besonderer Teil – AGB für IT-Betriebs- und SaaS-Dienstleistungen (B2B)

Dieser Teil gilt für sämtliche von neverlost erbrachten Betriebs-, Hosting- und Verfügbarkeitsdienstleistungen im Zusammenhang mit eigenen SaaS- und KI-Produkten sowie sonstigen IT-Dienstleistungen für den Auftraggeber (AG).

§ 1 Allgemeines

1.1 neverlost erbringt für den Auftraggeber (AG) Dienstleistungen in der Informationstechnologie und des Betriebs von Softwarekomponenten unter Einhaltung der beiliegenden, einen integrierenden Bestandteil bildenden Standard Service Level Agreements (SLAs).

1.2 Diese Allgemeinen Bedingungen gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen Dienstleistungen, die neverlost gegenüber dem AG erbringt, auch wenn im Einzelfall bei Vertragsabschluss nicht ausdrücklich auf diese AB Bezug genommen wird. Geschäftsbedingungen des AG gelten nur, wenn sie von neverlost schriftlich anerkannt wurden.

§ 2 Leistungsumfang

2.1 Der genaue Umfang der Dienstleistungen von neverlost ist im jeweiligen SLA mit dem AG festgelegt. Sofern nichts anderes vereinbart wird, erbringt neverlost die Dienstleistungen während der üblichen Geschäftszeiten laut SLA. neverlost wird entsprechend dem jeweiligen SLA für die Erbringung und Verfügbarkeit der Dienstleistungen sorgen.

2.2 Grundlage der für die Leistungserbringung eingesetzten Einrichtungen und Technologie ist der qualitative und quantitative Leistungsbedarf des AG, wie er auf der Grundlage der vom AG zur Verfügung gestellten Informationen ermittelt wurde. Machen neue Anforderungen des AG eine Änderung der Dienstleistungen bzw. der eingesetzten Technologie erforderlich, wird neverlost auf Wunsch des AG ein entsprechendes Angebot unterbreiten.

2.3 neverlost ist berechtigt, die zur Erbringung der Dienstleistungen eingesetzten Einrichtungen nach freiem Ermessen zu ändern, wenn keine Beeinträchtigung der Dienstleistungen zu erwarten ist.

2.4 Leistungen durch neverlost, die vom AG über den jeweils vereinbarten Leistungsumfang hinaus in Anspruch genommen werden, werden vom AG nach tatsächlichem Personal- und Sachaufwand zu den jeweils bei neverlost gültigen Sätzen vergütet. Dazu zählen insbesondere Leistungen außerhalb der üblichen Geschäftszeit, das Analysieren und Beseitigen von Störungen und Fehlern, die durch unsachgemäße Handhabung oder Bedienung durch den AG entstanden sind, sowie Schulungsleistungen.

2.5 Sofern neverlost Leistungen Dritter vermittelt, kommen diese Verträge ausschließlich zwischen dem AG und dem Dritten zu den jeweiligen Geschäftsbedingungen des Dritten zustande. neverlost ist nur für die von ihm selbst erbrachten Dienstleistungen verantwortlich.

2.6 Barrierefreiheit iSd Bundes-Behindertengleichstellungsgesetzes (BGStG) sowie nach dem Barrierefreiheitsgesetz (BaFG, BGBl I Nr. 76/2024) ist nicht im Standardangebot enthalten, sofern nicht gesondert und individuell vom AG angefordert.

§ 3 Standard-SLA für angebotene Dienste

3.1 Folgende Service Level Agreements gelten für die von neverlost angebotenen Dienstleistungen. Davon abweichende SLAs sind in Einzelverträgen zu regeln.

3.2 Servicebereitstellung eigener SaaS- und KI-Produkte: Das Hosting erfolgt auf Plattformen von Drittanbietern gemäß kundenspezifischem Angebot bzw. Vertrag. Es gelten ergänzend die AGB und SLAs des jeweiligen Drittanbieters, welchen der AG zustimmt.

3.3 Für rein vermittelte Zusatzdienste (z. B. E-Mail-Dienste Dritter) werden keine eigenen Service-Garantien (wie Serviceverfügbarkeit, Garantie der Datenzustellung, Up-Time, Backups, Spamschutz, Systemausfälle, Datenintegrität) von neverlost zugesichert; der jeweilige Drittanbieter arbeitet nach Best-Effort.

3.4 Servicebereitstellung Wartungs- und Betreuungspakete: Je nach vereinbartem Paket sind insbesondere folgende Leistungen umfasst:

- Hosting der vertragsgegenständlichen SaaS-/KI-Anwendung
- Automatische Sicherheitsüberwachung
- 24x7 Uptime-Monitoring
- Automatische Einspielung von Sicherheits- und Komponenten-Updates (kein garantierter Zeitpunkt)
- Absicherung nach State-of-the-Art Security Best Practices
- E-Mail-Support (keine garantierte Antwortzeit, sofern nicht abweichend vereinbart)
- Automatische tägliche Backups durch Drittanbieter (üblicherweise 14 Tage verfügbar; keine Gewährleistung für Datenintegrität oder -vollständigkeit)

3.5 Verfügbarkeit & Wartung: Für die Cloud/SaaS-Dienste schuldet neverlost eine Service-Verfügbarkeit gemäß SLA. Geplante Wartungsfenster liegen außerhalb der üblichen Geschäftszeiten; über wesentliche Wartungen wird mit angemessener Frist informiert. Während Wartungen kann es zu Einschränkungen kommen, ohne dass dies einen Mangel darstellt.

3.6 Änderungen/Weiterentwicklung („Change of Services“): neverlost ist berechtigt, Funktionen, Schnittstellen, KI-Modelle und Sicherheitsmechanismen seiner Cloud/SaaS-Dienste weiterzuentwickeln oder anzupassen, sofern Kernfunktionen erhalten bleiben. Wesentliche nachteilige Änderungen werden vorab angekündigt; dem AG steht dann ein Sonderkündigungsrecht zum Änderungszeitpunkt zu.

3.7 Fair Use & Technische Schutzmaßnahmen: Der AG verpflichtet sich zu fairer Nutzung (keine exzessiven Lasttests, keine Umgehung von Rate-Limits oder Token-/Nutzungslimits). neverlost kann technische Maßnahmen einsetzen, um die Betriebsstabilität zu sichern.

3.8 Backups: Sofern in Einzelverträgen nicht explizit zugesichert, stehen keine über die in Punkt 3.4 genannten Backups hinausgehenden Datensicherungen zur Verfügung. Der AG ist für ein regelmäßiges Backup seiner Daten außerhalb der von neverlost bereitgestellten Umgebung selbst verantwortlich. Wenn ein Backup vorhanden ist und eine Einspielung gewünscht wird, hat dies durch schriftliche Auftragserteilung zu erfolgen. neverlost weist ausdrücklich auf Risiken beim Einspielen von Backups hin (Datenverlust, temporärer Systemausfall) und übernimmt für die Qualität und Datenintegrität dieser Backups weder Gewähr noch Haftung.

§ 4 Mitwirkungs- und Beistellungspflichten des AG

4.1 Der AG verpflichtet sich, alle Maßnahmen zu unterstützen, die für die Erbringung der Dienstleistungen durch neverlost erforderlich sind.

4.2 Sofern die Dienstleistungen vor Ort beim AG erbracht werden, stellt der AG die zur Erbringung der Dienstleistungen erforderlichen Netzkomponenten, Anschlüsse, Versorgungsstrom sowie Infrastruktur (z. B. Klimatisierung) unentgeltlich zur Verfügung.

4.3 Der AG stellt zu den vereinbarten Terminen auf eigene Kosten sämtliche von neverlost zur Durchführung des Auftrages benötigten Informationen, Daten und Unterlagen in der von neverlost geforderten Form zur Verfügung.

4.4 Der AG ist verpflichtet, die zur Nutzung der Dienstleistungen erforderlichen Passwörter und Log-Ins vertraulich zu behandeln.

4.5 Der AG wird die ihm übergebenen Daten und Informationen zusätzlich bei sich verwahren, sodass sie bei Verlust oder Beschädigung jederzeit rekonstruiert werden können.

4.6 Erfüllt der AG seine Mitwirkungspflichten nicht zu den vereinbarten Terminen oder im vorgesehenen Umfang, gelten die von neverlost erbrachten Leistungen trotz möglicher Einschränkungen dennoch als vertragskonform erbracht. Zeitpläne verschieben sich in angemessenem Umfang; entstehende Mehraufwendungen und Kosten sind vom AG gesondert zu vergüten.

4.7 Der AG ist nicht berechtigt, den Mitarbeitern von neverlost Weisungen gleich welcher Art zu erteilen; alle Wünsche sind ausschließlich an den von neverlost benannten Ansprechpartner zu richten.

§ 5 Personal

5.1 Sofern nach den Vereinbarungen Mitarbeiter des AG von neverlost übernommen werden, ist darüber eine separate schriftliche Vereinbarung zu treffen.

§ 6 Change Requests

6.1 Beide Vertragspartner können jederzeit Änderungen des Leistungsumfangs verlangen. Ein Change Request muss eine genaue Beschreibung, die Gründe für die Änderung sowie den Einfluss auf Zeitplanung und Kosten darlegen. Ein Change Request wird erst durch rechtsgültige Unterschrift beider Vertragspartner bindend.

§ 7 Leistungsstörungen

7.1 neverlost verpflichtet sich zur vertragsgemäßen Erbringung der Dienstleistungen. Erbringt neverlost die Dienstleistungen nicht zu den vorgesehenen Zeitpunkten oder nur mangelhaft, ist neverlost verpflichtet, mit der Mängelbeseitigung umgehend zu beginnen und innerhalb angemessener Frist seine Leistungen ordnungsgemäß und mangelfrei zu erbringen. Der Auftraggeber hat Leistungen nach Ablieferung unverzüglich zu untersuchen und erkennbare Mängel binnen 14 Tagen schriftlich zu rügen (§ 377 UGB). Versteckte Mängel sind unverzüglich nach Entdeckung, spätestens binnen 14 Tagen, schriftlich zu rügen. Unterbleibt die rechtzeitige Rüge, erlöschen Ansprüche.

7.2 Beruht die Mangelhaftigkeit auf Beistellungen oder Mitwirkungen des AG, ist jede unentgeltliche Mängelbeseitigung ausgeschlossen. neverlost wird auf Wunsch des AG eine kostenpflichtige Beseitigung des Mangels vornehmen.

7.3 Die Gewährleistungsfrist für Lieferungen von Hard- oder Softwareprodukten beträgt 6 Monate ab Übergabe. § 924 ABGB (Vermutung der Mangelhaftigkeit) wird einvernehmlich ausgeschlossen. Bis zur vollständigen Bezahlung behält sich neverlost das Eigentum an allen gelieferten Hard- und Softwareprodukten vor.

§ 8 Vertragsstrafe

8.1 neverlost ist verpflichtet, die im SLA genannten Erfüllungsgrade bzw. Wiederherstellungszeiten nach Prioritäten einzuhalten. Sollte neverlost für die Wiederherstellung die im SLA genannten Zeitlimits überschreiten, hat neverlost pro angefangener Stunde der Überschreitung Pönalen bis zur tatsächlichen Wiederherstellung an den AG laut SLA zu bezahlen.

8.2 Die Pönalen pro Jahr sind der Höhe nach mit 20 % des Gesamtjahresentgeltes begrenzt. Die Geltendmachung eines darüberhinausgehenden Schadenersatzanspruches – ausgenommen bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit – ist ausgeschlossen.

8.3 Sollten pönalwirksame Überschreitungen eintreten, sind diese neverlost unverzüglich schriftlich zur Kenntnis zu bringen.

§ 9 Haftung

9.1 Die Nutzung von Diensten, welche durch Dritte bereitgestellt werden (zum Beispiel Hosting, E-Mail), erfolgt auf eigene Gefahr des AG.

9.2 Für die allgemeinen Haftungsbeschränkungen, den Haftungsdeckel und die Verjährung gelten §§ A1.1 bis A1.5 des Allgemeinen Teils.

9.3 Sofern neverlost das Werk unter Zuhilfenahme Dritter erbringt und in diesem Zusammenhang Haftungsansprüche gegenüber diesen Dritten entstehen, tritt neverlost diese Ansprüche an den AG ab.

9.4 Ist die Datensicherung ausdrücklich als Leistung vereinbart, ist die Haftung für den Verlust von Daten begrenzt auf maximal 10 % der Auftragssumme je Schadensfall, maximal jedoch EUR 5.000,-.

§ 10 Vergütung

10.1 Die vom AG zu bezahlenden Vergütungen und Konditionen ergeben sich aus dem Vertrag. Die gesetzliche Umsatzsteuer wird zusätzlich verrechnet. Anfallende Barauslagen und Spesen sind gegen Rechnungslegung zusätzlich zu ersetzen.

10.2 Reisezeiten von Mitarbeitern von neverlost gelten als Arbeitszeit und werden in Höhe des vereinbarten Stundensatzes vergütet. Reisekosten und allfällige Übernachtungskosten werden nach tatsächlichem Aufwand gegen Vorlage der Belege erstattet.

10.3 neverlost ist berechtigt, die vereinbarten Entgelte jährlich um maximal 5 % entsprechend der Entwicklung des Verbraucherpreisindex (VPI) der Statistik Austria anzupassen.

10.4 Soweit nicht vertraglich anders vereinbart, werden einmalige Vergütungen nach der Leistungserbringung, laufende Vergütungen jährlich im Voraus verrechnet. Rechnungen sind spätestens 14 Tage ab Fakturenerhalt ohne jeden Abzug und spesenfrei zahlbar.

10.5 Bei Zahlungsverzug werden Verzugszinsen in Höhe von 9,2 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz gemäß § 456 UGB verrechnet. Sollte der Verzug des AG 14 Tage überschreiten, ist neverlost berechtigt, sämtliche Leistungen einzustellen sowie das Entgelt für alle bereits erbrachten Leistungen ungeachtet allfälliger Zahlungsfristen sofort fällig zu stellen.

10.6 Alle sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Abgabenschuldigkeiten trägt der AG.

§ 11 Höhere Gewalt

11.1 Für Fälle höherer Gewalt gilt § A3 des Allgemeinen Teils.

§ 12 Nutzungsrechte an Softwareprodukten und Unterlagen

12.1 Soweit dem AG von neverlost Softwareprodukte (insbesondere die eigenen SaaS- und KI-Produkte) überlassen werden, steht dem AG das nichtausschließliche, nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare, auf die Laufzeit des Vertrags beschränkte Recht zu, die Softwareprodukte in unveränderter Form zu benutzen.

12.2 Bei Nutzung von Softwareprodukten in einem Netzwerk ist für jeden gleichzeitigen Benutzer eine Lizenz erforderlich.

12.3 Alle dem AG überlassenen Unterlagen, insbesondere die Dokumentationen zu Softwareprodukten, dürfen weder vervielfältigt noch auf irgendeine Weise entgeltlich oder unentgeltlich verbreitet werden.

12.4 Soweit im Rahmen der Leistungserbringung Konfigurationen oder sonstige urheberrechtlich geschützte Werke erstellt werden, verbleiben sämtliche Urheber- und Verwertungsrechte am Quellcode bei neverlost bzw. – soweit die Erstellung durch die Konzerngesellschaft never lost Digital Solutions GmbH erfolgt – bei dieser. Die Übertragung von Nutzungs- oder Verwertungsrechten am Quellcode an den AG ist ausschließlich auf Basis einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung und gegen gesonderte Vergütung möglich.

12.5 Die Erstellung von Dokumentationen (insbesondere technische Dokumentation, Benutzerhandbücher, Architekturbeschreibungen) sowie Testfalldokumentationen ist nicht Bestandteil der IT-Dienstleistung oder Beratungsleistung, sofern dies nicht ausdrücklich in der Leistungsbeschreibung vereinbart wurde. Dokumentations- und Testfallerstellungsleistungen können auf Wunsch des AG gegen gesonderte Vergütung beauftragt werden.

§ 13 Laufzeit des Vertrags

13.1 Der Vertrag tritt mit Unterschrift durch beide Vertragspartner in Kraft und läuft auf unbestimmte Zeit. Der Vertrag kann von jedem Vertragspartner unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 6 Monaten, frühestens aber zum Ende der im Vertrag vereinbarten Mindestlaufzeit, durch eingeschriebenen Brief gekündigt werden.

13.2 Wird der Vertrag nicht fristgerecht gekündigt, verlängert er sich automatisch um jeweils 12 Monate.

13.3 Jeder Vertragspartner ist berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund mit eingeschriebenem Brief vorzeitig und fristlos zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der jeweils andere Vertragspartner trotz schriftlicher Abmahnung wesentliche Verpflichtungen verletzt oder ein Insolvenzverfahren beantragt, eröffnet oder mangels Masse abgelehnt wird.

13.4 neverlost ist überdies berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund vorzeitig zu kündigen, wenn sich wesentliche Parameter der Leistungserbringung geändert haben und neverlost aus diesem Grund die Fortführung der Leistungen unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten nicht mehr zugemutet werden kann.

13.5 Bei Vertragsbeendigung hat der AG unverzüglich sämtliche ihm von neverlost überlassene Unterlagen und Dokumentationen zurückzustellen.

13.6 Auf Wunsch unterstützt neverlost bei Vertragsende den AG zu den jeweils bei neverlost geltenden Stundensätzen bei der Rückführung der Dienstleistungen auf den AG oder einen vom AG benannten Dritten.

§ 14 Verweis auf Allgemeinen Teil

14.1 Ergänzend gelten die Bestimmungen des Allgemeinen Teils dieser AGB (§§ A1–A7), insbesondere zu Haftung (§ A1), Künstliche Intelligenz (§ A2), Höhere Gewalt (§ A3), Datenschutz und Geheimhaltung (§ A4), Loyalität (§ A5), Schlussbestimmungen (§ A6) und Mediation (§ A7).

Allgemeiner Teil – Übergreifende Bestimmungen

Die nachfolgenden Bestimmungen gelten übergreifend für alle Leistungsbereiche dieser AGB und ergänzen die jeweiligen teilspezifischen Regelungen.

§ A1 Haftung

A1.1 neverlost haftet dem Auftraggeber für von ihm nachweislich verschuldete Schäden nur im Falle groben Verschuldens. Dies gilt sinngemäß auch für Schäden, die auf von neverlost beigezogene Dritte zurückzuführen sind.

A1.2 Die Haftung für mittelbare Schäden – wie beispielsweise entgangenen Gewinn, Kosten, die mit einer Betriebsunterbrechung verbunden sind, Datenverluste oder Ansprüche Dritter – wird ausdrücklich ausgeschlossen.

A1.3 Die Gesamthaftung von neverlost pro Schadensfall ist der Höhe nach auf das im jeweiligen Auftragsjahr von neverlost in Rechnung gestellte Nettojahresentgelt begrenzt.

A1.4 Ist die Datensicherung ausdrücklich als Leistung vereinbart, ist die Haftung für den Verlust von Daten abweichend von § A1.2 nicht ausgeschlossen, jedoch für die Wiederherstellung der Daten begrenzt auf maximal 10 % der Auftragssumme je Schadensfall, maximal jedoch EUR 5.000,-. Weitergehende als die in diesen AGB genannten Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüche des Auftraggebers – gleich aus welchem Rechtsgrund – sind ausgeschlossen.

A1.5 Schadenersatzansprüche verjähren nach den gesetzlichen Vorschriften, jedoch spätestens mit Ablauf eines Jahres ab Kenntnis des Schadens und des Schädigers.

A1.6 Sofern neverlost Leistungen unter Zuhilfenahme Dritter erbringt und in diesem Zusammenhang Gewährleistungs- und/oder Haftungsansprüche gegenüber diesen Dritten entstehen, tritt neverlost diese Ansprüche an den Auftraggeber ab. Der Auftraggeber wird sich in diesem Fall vorrangig an diese Dritten halten.

§ A2 Künstliche Intelligenz (KI)

A2.1 Für alle KI-gestützten Leistungen von neverlost (KI-Beratung, eigene SaaS- und KI-Produkte, Workshops) gelten die nachfolgenden Bestimmungen.

A2.2 Probabilistische Natur von KI-Systemen: Der Auftraggeber nimmt zur Kenntnis, dass KI-Systeme auf probabilistischen Modellen basieren und ihre Ergebnisse daher nicht deterministisch und nicht garantiert sind. KI-generierte Ausgaben können unvollständig, ungenau oder fehlerhaft sein. neverlost übernimmt keine Gewähr für die inhaltliche Richtigkeit, Vollständigkeit oder Eignung von KI-generierten Ausgaben. Der Auftraggeber ist verpflichtet, sämtliche KI-Ausgaben vor Verwendung – insbesondere vor geschäftlichen Entscheidungen, der Weitergabe an Dritte oder der Veröffentlichung – eigenverantwortlich auf ihre Richtigkeit und Zwecktauglichkeit zu prüfen (Human-in-the-Loop-Prinzip).

A2.3 KI-Agenten und autonome Systeme: Soweit neverlost dem Auftraggeber KI-Agenten (autonome oder teilautonome Softwarekomponenten) bereitstellt, agieren diese ausschließlich im Namen und im Auftrag des Auftraggebers. Der Auftraggeber ist für die Konfiguration, Überwachung und Kontrolle der eingesetzten KI-Agenten verantwortlich. neverlost übernimmt keine Haftung für Handlungen, Entscheidungen oder Transaktionen, die KI-Agenten im Auftrag des Auftraggebers vornehmen. Der Auftraggeber stellt neverlost von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die aus dem Einsatz von KI-Agenten resultieren.

A2.4 Keine Verwendung für KI-Training: neverlost verwendet Kundendaten, Auftragsdaten und die im Rahmen der Leistungserbringung verarbeiteten Daten des Auftraggebers nicht zum Trainieren, Feinabstimmen (Fine-Tuning) oder zur Verbesserung von KI-Modellen, es sei denn, der Auftraggeber hat dem ausdrücklich und gesondert schriftlich zugestimmt.

A2.5 KI-Transparenz: neverlost weist auf Anfrage des Auftraggebers darauf hin, welche Leistungsbestandteile unter Einsatz von KI-Systemen erbracht werden. Der Auftraggeber ist für die Einhaltung etwaiger Kennzeichnungspflichten (z. B. gemäß EU AI Act) für KI-generierte Inhalte in seinem eigenen Verantwortungsbereich selbst verantwortlich.

A2.6 Haftungsbeschränkung für KI: Die Haftung von neverlost für Schäden, die unmittelbar oder mittelbar aus der Nutzung von KI-generierten Ergebnissen oder dem Einsatz von KI-Agenten entstehen, ist auf Fälle groben Verschuldens beschränkt. Die Haftungshöchstgrenzen gemäß § A1.3 gelten entsprechend.

§ A3 Höhere Gewalt

A3.1 Soweit und solange Verpflichtungen infolge höherer Gewalt, wie z. B. Krieg, Terrorismus, Naturkatastrophen, Feuer, Streik, Aussperrung, Embargo, hoheitlicher Eingriffe, Epidemien, Pandemien, Ausfall der Stromversorgung, Ausfall von Transportmitteln, Ausfall von Telekommunikationsnetzen bzw. Datenleitungen, Cyberangriffe, sich auf die Dienstleistungen auswirkende Gesetzesänderungen nach Vertragsabschluss oder sonstiger Nichtverfügbarkeit von Produkten (z. B. Ausfall genutzter KI-Modelle Dritter) nicht fristgerecht oder nicht ordnungsgemäß erfüllt werden können, stellt dies keine Vertragsverletzung dar.

A3.2 neverlost wird den Auftraggeber über den Eintritt und die voraussichtliche Dauer der höheren Gewalt unverzüglich informieren. Beide Vertragspartner werden sich bemühen, die Auswirkungen der höheren Gewalt so gering wie möglich zu halten.

§ A4 Datenschutz, Geheimhaltung & Informationssicherheit

A4.1 neverlost verarbeitet personenbezogene Daten im Einklang mit der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), dem österreichischen Datenschutzgesetz (DSG) sowie dem Telekommunikationsgesetz (TKG) und trifft die erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen (TOMs) zum Schutz dieser Daten. Die aktuellen TOMs sind als separates Dokument Bestandteil dieser AGB und werden dem Auftraggeber auf Anfrage zur Verfügung gestellt.

A4.2 Die Datenschutzerklärung gemäß Art. 13 und 14 DSGVO wird kundenspezifisch mit dem jeweiligen Angebot bzw. Vertrag zur Verfügung gestellt und ergänzt diese AGB.

A4.3 Soweit neverlost im Rahmen des Auftrages personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers verarbeitet, ist ein separater Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) gemäß Art. 28 DSGVO abzuschließen. Die Verantwortung für den Abschluss des AVV liegt beim Auftraggeber als datenschutzrechtlich Verantwortlichem. Entsprechende Muster stellt neverlost auf Anfrage zur Verfügung.

A4.4 Werden im Rahmen des Auftrages Daten an Sub-Auftragsverarbeiter weitergegeben – wozu insbesondere auch die konzerninterne never lost Digital Solutions GmbH sowie eingesetzte KI-/Cloud-Anbieter (gemäß jeweiligem Angebot bzw. Vertrag) zählen können –, ist dies mit dem Auftraggeber gemäß Art. 28 Abs. 4 DSGVO schriftlich zu vereinbaren.

A4.5 neverlost verpflichtet seine Mitarbeiter zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen und zur Vertraulichkeit personenbezogener Daten, die ihnen ausschließlich auf Grund ihrer berufsmäßigen Beschäftigung anvertraut wurden oder zugänglich geworden sind (Datengeheimnis).

A4.6 Jeder Vertragspartner sichert dem anderen zu, alle ihm im Zusammenhang mit diesem Vertrag und seiner Durchführung zur Kenntnis gebrachten Betriebsgeheimnisse als solche zu behandeln und Dritten nicht zugänglich zu machen, soweit diese nicht allgemein bekannt sind, dem Empfänger bereits vorher ohne Geheimhaltungsverpflichtung bekannt waren, von einem Dritten ohne Geheimhaltungsverpflichtung mitgeteilt werden, vom Empfänger nachweislich unabhängig entwickelt worden sind, oder aufgrund einer rechtskräftigen Entscheidung offenzulegen sind.

A4.7 Die mit neverlost verbundenen Unterauftragnehmer, insbesondere die never lost Digital Solutions GmbH, gelten nicht als Dritte im Sinne der Geheimhaltungsverpflichtung, soweit sie einer inhaltlich entsprechenden Geheimhaltungsverpflichtung unterliegen.

§ A5 Loyalität & Abwerbeverbot

A5.1 Die Vertragspartner verpflichten sich zur gegenseitigen Loyalität. Sie werden jede Abwerbung und Beschäftigung, auch über Dritte, von Mitarbeitern, die an der Realisierung der Aufträge gearbeitet haben, des anderen Vertragspartners während der Dauer des Vertrages und 12 Monate nach Beendigung des Vertrages unterlassen.

A5.2 Der dagegen verstoßende Vertragspartner ist verpflichtet, pauschalierten Schadenersatz in der Höhe des zwölffachen Bruttomonatsgehalts zu zahlen, das der betreffende Mitarbeiter zuletzt bezogen hat, mindestens jedoch das Kollektivvertragsgehalt.

§ A6 Schlussbestimmungen

A6.1 Salvatorische Klausel: Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB oder eines darauf basierenden Vertrages unwirksam sein oder unwirksam werden, so wird hierdurch der übrige Inhalt nicht berührt. Die Vertragspartner werden partnerschaftlich zusammenwirken, um eine Regelung zu finden, die den unwirksamen Bestimmungen möglichst nahekommt.

A6.2 Schriftformerfordernis: Änderungen und Ergänzungen des Vertrages bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Aufhebung dieses Formerfordernisses.

A6.3 Anwendbares Recht und Gerichtsstand: Soweit nicht anders vereinbart, gelten die zwischen Unternehmern zur Anwendung kommenden gesetzlichen Bestimmungen ausschließlich nach österreichischem Recht, auch dann, wenn der Auftrag im Ausland durchgeführt wird. Für eventuelle Streitigkeiten gilt ausschließlich die örtliche Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichtes für den Geschäftssitz von neverlost (Wien) als vereinbart. Das UN-Kaufrecht (CISG) wird ausgeschlossen.

A6.4 Für den Verkauf an Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes gelten die vorstehenden Bestimmungen nur insoweit, als das Konsumentenschutzgesetz nicht zwingend andere Bestimmungen vorsieht.

A6.5 Vertragsübertragung: Jede Verfügung über die aufgrund des Vertrags bestehenden Rechte oder Pflichten bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des jeweils anderen Vertragspartners. neverlost ist berechtigt, den Vertrag auch ohne Zustimmung des Auftraggebers auf ein mit neverlost konzernrechtlich verbundenes Unternehmen (insbesondere die never lost Digital Solutions GmbH) zu übertragen.

A6.6 neverlost ist berechtigt, sich zur Erfüllung seiner Verpflichtungen ganz oder teilweise Dritter zu bedienen.

A6.7 Online-Streitbeilegung (ODR): Gemäß Art. 14 Abs. 1 ODR-VO weisen wir auf die Online-Streitbeilegungsplattform der EU-Kommission hin: https://ec.europa.eu/consumers/odr

§ A7 Mediationsklausel

A7.1 Für den Fall von Streitigkeiten aus diesem Vertrag, die nicht einvernehmlich geregelt werden können, vereinbaren die Vertragsparteien einvernehmlich, zur außergerichtlichen Beilegung des Konfliktes eingetragene Mediatoren (ZivMediatG) mit dem Schwerpunkt WirtschaftsMediation aus der Liste des Justizministeriums beizuziehen. Sollte über die Auswahl der WirtschaftsMediatoren oder inhaltlich kein Einvernehmen hergestellt werden können, werden frühestens ein Monat ab Scheitern der Verhandlungen rechtliche Schritte eingeleitet.

A7.2 Im Falle einer nicht zustande gekommenen oder abgebrochenen Mediation gilt in einem allfällig eingeleiteten Gerichtsverfahren österreichisches Recht. Sämtliche aufgrund einer vorherigen Mediation angelaufenen notwendigen Aufwendungen, insbesondere auch jene für eine(n) beigezogene(n) RechtsberaterIn, können vereinbarungsgemäß in einem Gerichts- oder Schiedsgerichtsverfahren als „vorprozessuale Kosten“ geltend gemacht werden.