



## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der DUSOFFICE GmbH & Co. KG

### § 1 Geltungsbereich und Vertragsgegenstand

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln sämtliche gegenwärtigen und zukünftigen Verträge zwischen der DUSOFFICE GmbH & Co. KG (nachfolgend „DUSOFFICE“) und ihren Auftraggebern, die im Rahmen der Telefon-Sekretariats-Dienstleistungen, des KI-gestützten Telefonservices sowie der Business-Center-Dienstleistungen abgeschlossen werden.

(2) Abweichende Geschäftsbedingungen des Auftraggebers finden keine Anwendung, es sei denn, DUSOFFICE hat ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt. Stillschweigen gilt nicht als Zustimmung.

### § 2 Leistungsumfang

#### (1) Klassischer Telefonservice:

- **Anrufannahme und Weiterleitung:** Alle eingehenden Anrufe werden im Namen des Auftraggebers entgegengenommen und gemäß den vorher vereinbarten Richtlinien bearbeitet.
- **Mehrsprachiger Service:** Die Dienstleistungen umfassen Unterstützung in mehreren Sprachen, um internationale Kunden effektiv zu bedienen.
- **Nachrichtenübermittlung:** Anrufe werden protokolliert und relevante Informationen entweder in Textform über das Kundenportal oder per E-Mail an den Auftraggeber weitergeleitet.

#### (2) KI-gestützter Telefonservice (TARIS):

- **Automatisierte Anrufbearbeitung:** Nutzung modernster KI-Technologien zur intelligenten Verarbeitung und Beantwortung von Standardanfragen mit natürlicher Sprachverarbeitung (NLP).
- **Regel- und KI-gestützte Anruflogik:** Die KI unterstützt die Anrufbearbeitung, Weiterleitung und Strukturierung von Anfragen innerhalb der vom Auftraggeber freigegebenen Inhalte, Arbeitsanweisungen, Eskalationsregeln und sonstigen Vorgaben.  
**Integration in CRM-Systeme:** Automatische Synchronisation aller Anruferdetails und Interaktionen mit den CRM-Systemen des Auftraggebers zur Echtzeit-Analyse und Kundenhistorie.
- **Arbeitsanweisungen (Prompts) für die KI:** In enger Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber werden spezifische Arbeitsanweisungen (Prompts) für die KI erstellt, um deren Verhalten und Reaktionen optimal zu steuern.
- DUSOFFICE schuldet keine fehlerfreie, jederzeit unterbrechungsfreie oder in jedem Einzelfall vollständig vorhersehbare KI-gestützte Verarbeitung. Die Bearbeitung erfolgt auf Grundlage der vom Auftraggeber freigegebenen Inhalte, Arbeitsanweisungen, Eskalationsregeln und sonstigen Vorgaben. Die Verantwortung von DUSOFFICE für die vertragsgemäße Einrichtung und den vertragsgemäßen Betrieb des Systems bleibt unberührt.
  - Auch wenn die Prompts zu Beginn korrekt definiert und die Anweisungen ordnungsgemäß umgesetzt werden, besteht aufgrund der technischen Basis und des Charakters der KI die Möglichkeit, dass ähnliche Anweisungen im weiteren Verlauf des Betriebs anders abgearbeitet werden.
  - Der Auftraggeber akzeptiert, dass die KI durch ihre dynamische Natur und die Fähigkeit, sich kontinuierlich weiterzuentwickeln, möglicherweise zu unterschiedlichen Ergebnissen kommt, die nicht immer mit den ursprünglichen Arbeitsanweisungen übereinstimmen

**DUSOFFICE GmbH & Co. KG**  
Grafenberger Allee 277-287  
40237 Düsseldorf  
Amtsgericht Düsseldorf HRA 25679

**Kontakt**  
Fon: +49 (0) 211 - 4 36 91 - 0  
Fax: +49 (0) 211 - 4 36 91 - 479

info@dusoffice.de  
www.dusoffice.de  
www.ki-telefonservice.de

**Umsatzsteuer-ID**  
DE328265114

**Bankverbindung**  
Stadtsparkasse Düsseldorf  
DE37 3005 0110 1008 2724 50  
BIC DUSSEDDXXX

Persönlich haftende Gesellschafterin: DUSOFFICE Verwaltungs GmbH  
Vertreten durch die Geschäftsführer: Sebastian Keiser  
Amtsgericht Düsseldorf, HRB 88320



- Bei Einsatz der Leistungen für Rechtsanwaltskanzleien, Notariate, Steuerberater, Wirtschaftsprüfer oder sonstige beruflich zur Verschwiegenheit verpflichtete Auftraggeber erfolgt die Nutzung des KI-gestützten Telefonservice ausschließlich im Rahmen der vom Auftraggeber freigegebenen Inhalte, Arbeitsanweisungen, Eskalationsregeln und sonstigen Vorgaben. Eine eigenständige rechtliche Prüfung, Rechtsberatung oder sonstige Rechtsdienstleistung im Einzelfall wird durch DUSOFFICE oder das eingesetzte KI-System nicht erbracht.

### § 3 Vertragsbeginn und Vertragslaufzeit

(1) Der Vertrag beginnt mit der schriftlichen Auftragsbestätigung durch DUSOFFICE oder der ersten tatsächlichen Inanspruchnahme der Dienstleistungen durch den Auftraggeber.

(2) **Vertragslaufzeit:** Die Vertragslaufzeit wird in den jeweiligen individuellen Verträgen festgelegt. Sofern im individuellen Vertrag keine abweichende Vertragslaufzeit vereinbart wurde, gilt eine Kündigungsfrist von 3 Monaten zum Monatsende.

(3) **Bonitätsprüfung:** Vor Vertragsbeginn behält sich DUSOFFICE das Recht vor, eine Bonitätsprüfung des Auftraggebers durchzuführen. Bei negativer Bonitätsbewertung kann DUSOFFICE bestimmte Dienstleistungen einschränken oder Sicherheiten verlangen.

### § 4 Abrechnungsmodalitäten und Kommunikationsregelung

(1) **Abrechnungsgrundlage:** Nur die im Kundenbackend protokollierten Anrufe sind abrechnungsrelevant.

(2) **Keine Empfangsgarantie:** DUSOFFICE übernimmt keine Garantie für den tatsächlichen Empfang oder die Zustellung von Nachrichten, E-Mails oder sonstigen Mitteilungen an den Auftraggeber. Der Auftraggeber trägt die Verantwortung für die technische Funktionsfähigkeit seiner Empfangsgeräte.

(3) **Fälligkeit und Zahlungsfristen:** Rechnungen werden ausschließlich per Lastschriftverfahren durch DUSOFFICE per SEPA-Lastschriftmandat eingezogen.

(4) **Verzugszinsen und Mahngebühren:** Verzugszinsen in Höhe von 12 % p.a. über dem Basiszinssatz werden berechnet, sofern dies rechtlich zulässig ist. Sollte dieser Zinssatz unzulässig sein, wird er auf das rechtlich zulässige Maß reduziert. Die Mahngebühr beträgt 10 Euro pro Mahnung.

### § 5 Pflichten des Auftraggebers

(1) **Nutzung der Dienste:** Der Auftraggeber verpflichtet sich, die von DUSOFFICE bereitgestellten Dienstleistungen ausschließlich zu rechtmäßigen Zwecken zu nutzen. Jede Nutzung zu illegalen Zwecken, wie z.B. Spam, unerlaubte Werbung oder andere rechtswidrige Aktivitäten, ist untersagt und führt zur sofortigen Vertragsbeendigung.

(2) **Aktualisierungspflicht:** Der Auftraggeber ist verpflichtet, seine Kontaktdaten, Rechnungsadresse und relevante Unternehmensinformationen stets aktuell zu halten. Versäumnisse führen zu einer pauschalen Bearbeitungsgebühr von 50 Euro.

(3) **Verantwortung für Sicherheit:** Der Auftraggeber ist verantwortlich für den Schutz seiner Zugangsdaten zum Kundenportal und die Sicherstellung, dass keine unbefugten Dritten Zugriff darauf haben. Bei Missbrauch durch Dritte übernimmt DUSOFFICE keine Haftung.

### § 6 Haftungsausschluss und Beschränkung

#### DUSOFFICE GmbH & Co. KG

Grafenberger Allee 277-287  
40237 Düsseldorf  
Amtsgericht Düsseldorf HRA 25679

#### Kontakt

Fon: +49 (0) 211 - 4 36 91 - 0  
Fax: +49 (0) 211 - 4 36 91 - 479

info@dusoffice.de  
www.dusoffice.de  
www.ki-telefonservice.de

#### Umsatzsteuer-ID

DE328265114

#### Bankverbindung

Stadtparkasse Düsseldorf  
DE37 3005 0110 1008 2724 50  
BIC DUSSEDDXXX

Persönlich haftende Gesellschafterin:  
Vertreten durch die Geschäftsführer:

DUSOFFICE Verwaltungs GmbH  
Sebastian Keiser

Amtsgericht Düsseldorf, HRB 88320



(1) **Haftungsausschluss für technische Fehler:** DUSOFFICE haftet nicht für technische Fehler oder Ausfälle, die durch externe Dienstleister, Netzwerkprobleme oder höhere Gewalt verursacht werden. Dies schließt alle Arten von Kommunikationsausfällen ein.

(2) **Arbeitsanweisungen (Prompts) für die KI:** DUSOFFICE schuldet keine fehlerfreie, jederzeit unterbrechungsfreie oder in jedem Einzelfall vollständig vorhersehbare KI-gestützte Verarbeitung. Die Bearbeitung erfolgt auf Grundlage der vom Auftraggeber freigegebenen Inhalte, Arbeitsanweisungen, Eskalationsregeln und sonstigen Vorgaben. Die Verantwortung von DUSOFFICE für die vertragsgemäße Einrichtung und den vertragsgemäßen Betrieb des Systems bleibt unberührt.

(3) **Haftung bei einfachen Fahrlässigkeiten:** Die Haftung für einfache Fahrlässigkeit wird auf den direkten Schaden begrenzt, der maximal 800 Euro beträgt.

(4) **Ausschluss indirekter Schäden:** Eine Haftung für indirekte Schäden, entgangenen Gewinn oder sonstige Folgeschäden ist ausdrücklich ausgeschlossen, es sei denn, sie beruhen auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten.

## § 7 Datenschutz, Datensicherheit und besondere Bestimmungen für beruflich zur Verschwiegenheit verpflichtete Auftraggeber

### (1) Erhebung und Verarbeitung personenbezogener Daten:

DUSOFFICE verpflichtet sich, alle erhobenen personenbezogenen Daten gemäß den geltenden Datenschutzvorschriften zu behandeln und ausschließlich zur Erfüllung der vertraglichen Leistungen zu nutzen.

### (2) Verarbeitung vertraulicher Informationen:

DUSOFFICE verarbeitet personenbezogene, mandats-, klienten-, auftrags- und kommunikationsbezogene Informationen ausschließlich im zur vertraglichen Leistungserbringung erforderlichen Umfang. Dies gilt insbesondere auch bei Leistungen für Rechtsanwaltskanzleien, Notariate, Steuerberater, Wirtschaftsprüfer oder sonstige beruflich oder gesetzlich zur Verschwiegenheit verpflichtete Auftraggeber.

### (3) Datensicherheit:

Alle übermittelten Daten werden mittels angemessener technischer und organisatorischer Maßnahmen geschützt. Im Falle eines unbefugten Zugriffs auf personenbezogene Daten haftet DUSOFFICE gemäß Art. 82 DSGVO, sofern dieser Zugriff auf ein fahrlässiges oder vorsätzliches Verhalten von DUSOFFICE zurückzuführen ist.

### (4) Einsatz technischer Dienstleister und Unterauftragnehmer:

DUSOFFICE ist berechtigt, zur Erbringung der vertraglichen Leistungen technische Dienstleister, Unterauftragnehmer und sonstige Erfüllungsgehilfen einzusetzen, soweit dies für die Leistungserbringung erforderlich ist und die Vertraulichkeit sowie die datenschutzrechtlichen und berufsrechtlichen Anforderungen gewahrt bleiben. Die Einschaltung solcher Dienstleister zur vertragsgemäßen Leistungserbringung gilt insoweit nicht als unzulässige Weitergabe an Dritte, soweit sie datenschutzrechtlich zulässig und vertraglich abgesichert ist.

Die jeweils eingesetzten technischen Dienstleister und Unterauftragnehmer werden dem Auftraggeber im Rahmen der Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung oder in einer gesonderten Anlage transparent gemacht.

#### DUSOFFICE GmbH & Co. KG

Grafenberger Allee 277-287  
40237 Düsseldorf  
Amtsgericht Düsseldorf HRA 25679

#### Kontakt

Fon: +49 (0) 211 - 4 36 91 - 0  
Fax: +49 (0) 211 - 4 36 91 - 479

info@dusoffice.de  
www.dusoffice.de  
www.ki-telefonservice.de

#### Umsatzsteuer-ID

DE328265114

#### Bankverbindung

Stadtparkasse Düsseldorf  
DE37 3005 0110 1008 2724 50  
BIC DUSSEDDXXX

Persönlich haftende Gesellschafterin:  
Vertreten durch die Geschäftsführer:

DUSOFFICE Verwaltungs GmbH  
Sebastian Keiser

Amtsgericht Düsseldorf, HRB 88320



**(5) Auftragsverarbeitung:**

Soweit DUSOFFICE personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers verarbeitet, erfolgt dies auf Grundlage einer gesondert abzuschließenden Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung.

**(6) Besondere Bestimmungen bei beruflich zur Verschwiegenheit verpflichteten Auftraggebern:**

Soweit die Leistungen von DUSOFFICE für Rechtsanwaltskanzleien, Notariate, Steuerberater, Wirtschaftsprüfer oder sonstige beruflich oder gesetzlich zur Verschwiegenheit verpflichtete Auftraggeber eingesetzt werden, dienen die Leistungen ausschließlich der organisatorischen, kommunikativen und administrativen Unterstützung des Auftraggebers.

**(7) Keine eigenständige fachliche oder rechtliche Einzelfallprüfung:**

DUSOFFICE erbringt in den in Absatz 6 genannten Fällen weder selbst noch durch den Einsatz des KI-gestützten Telefonservice eigenständige Rechtsberatung, Steuerberatung, Wirtschaftsprüfung, notarielle Tätigkeit oder sonstige erlaubnispflichtige oder berufsrechtlich gebundene Einzelfallprüfung. Eine rechtliche, steuerliche, notarielle oder sonstige fachliche Bewertung konkreter Sachverhalte erfolgt ausschließlich durch den Auftraggeber.

**(8) Nutzung nur innerhalb freigegebener Vorgaben:**

Die Bearbeitung von Anfragen durch den KI-gestützten Telefonservice erfolgt ausschließlich innerhalb der vom Auftraggeber freigegebenen Inhalte, Arbeitsanweisungen (Prompts), FAQ, Freigabetexte, Eskalationsregeln, Zuständigkeiten und sonstigen Vorgaben. Für deren inhaltliche Richtigkeit, Aktualität, Vollständigkeit sowie für deren berufsrechtliche Zulässigkeit ist allein der Auftraggeber verantwortlich.

**(9) Eskalation bei Einzelfallbezug oder Unklarheit:**

Soweit ein Anliegen außerhalb der freigegebenen Vorgaben liegt, unvollständig ist, eine individuelle fachliche oder rechtliche Prüfung erfordert, Zweifel an der richtigen Einordnung bestehen oder der konkrete Sachverhalt nicht von den freigegebenen Antwortkorridoren erfasst ist, erfolgt keine eigenständige inhaltliche Beantwortung durch DUSOFFICE oder das eingesetzte KI-System. In diesen Fällen wird das Anliegen nach den mit dem Auftraggeber vereinbarten Regeln an den Auftraggeber, dessen Mitarbeiter oder eine sonst benannte zuständige Stelle weitergeleitet oder zur weiteren Bearbeitung eskaliert.

**(10) Verantwortung des Auftraggebers:**

Der Auftraggeber bleibt auch bei Einsatz des KI-gestützten Telefonservice allein verantwortlich für die fachliche Beurteilung, die anwaltliche, steuerliche, notarielle, wirtschaftsprüferliche oder sonstige berufsbezogene Bearbeitung, die Freigabe von Inhalten, die Prüfung der berufsrechtlichen Zulässigkeit der Nutzung sowie die Einhaltung seiner gesetzlichen und standesrechtlichen Pflichten.

**(11) Mitwirkungspflichten des Auftraggebers:**

Der Auftraggeber ist verpflichtet, DUSOFFICE sämtliche für den Einsatz bei beruflich zur Verschwiegenheit verpflichteten Tätigkeiten erforderlichen Informationen, Freigaben, Zuständigkeiten, Erreichbarkeiten, Vertretungsregelungen, Eskalationswege und sonstigen Arbeitsgrundlagen vollständig und aktuell zur Verfügung zu stellen sowie Änderungen unverzüglich mitzuteilen.

**DUSOFFICE GmbH & Co. KG**

Grafenberger Allee 277-287  
40237 Düsseldorf  
Amtsgericht Düsseldorf HRA 25679

**Kontakt**

Fon: +49 (0) 211 - 4 36 91 - 0  
Fax: +49 (0) 211 - 4 36 91 - 479

info@dusoffice.de  
www.dusoffice.de  
www.ki-telefonservice.de

**Umsatzsteuer-ID**

DE328265114

**Bankverbindung**

Stadtsparkasse Düsseldorf  
DE37 3005 0110 1008 2724 50  
BIC DUSSEDDXXX

Persönlich haftende Gesellschafterin:  
Vertreten durch die Geschäftsführer:

DUSOFFICE Verwaltungs GmbH  
Sebastian Keiser

Amtsgericht Düsseldorf, HRB 88320



**(12) Mandatsbezogene Einwilligungen:**

Soweit die Inanspruchnahme von Dienstleistungen oder der Einsatz technischer Dienstleister unmittelbar einem einzelnen Mandat dient und hierfür nach berufsrechtlichen Vorschriften eine Einwilligung des Mandanten erforderlich ist, obliegt deren Einholung dem Auftraggeber.

**(13) Keine eigenständige berufsrechtliche Prüfung durch DUSOFFICE:**

Die vorstehenden Regelungen dienen der vertraglichen Einordnung und Absicherung des Einsatzes der Leistungen bei beruflich zur Verschwiegenheit verpflichteten Auftraggebern. Sie begründen keine über den vertraglich vereinbarten Leistungsumfang hinausgehende Pflicht von DUSOFFICE zur eigenständigen fachlichen oder berufsrechtlichen Prüfung der vom Auftraggeber vorgegebenen Inhalte, Abläufe oder Freigaben.

**§ 8 Vertragskündigung und Vertragsstrafe**

(1) **Ordentliche Kündigung:** Die Kündigungsfrist wird in den jeweiligen individuellen Verträgen festgelegt. Sofern im individuellen Vertrag keine abweichende Kündigungsfrist vereinbart wurde, gilt eine Kündigungsfrist von 3 Monaten zum Monatsende.

(2) **Fristlose Kündigung:** DUSOFFICE ist berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen, wenn der Auftraggeber gegen wesentliche Vertragspflichten verstößt oder wiederholt mit Zahlungen in Verzug ist.

(3) **Vertragsstrafe bei Vertragsverletzung:** Bei Verstößen gegen diese AGB behält sich DUSOFFICE das Recht vor, eine Vertragsstrafe in Höhe von bis zu 5.000 Euro geltend zu machen.

**§ 9 Änderung der Vertragsbedingungen**

(1) **Änderungsvorbehalt:** DUSOFFICE behält sich das Recht vor, die AGB jederzeit zu ändern. Änderungen werden dem Auftraggeber mindestens sechs Wochen im Voraus schriftlich mitgeteilt.

(2) **Widerspruchsrecht:** Sollte der Auftraggeber den Änderungen nicht binnen vier Wochen schriftlich widersprechen, gelten diese als stillschweigend akzeptiert.

**§ 10 Gerichtsstand und anwendbares Recht**

(1) **Anwendbares Recht:** Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland, unter Ausschluss internationaler Kollisionsnormen und des UN-Kaufrechts.

(2) **Gerichtsstand:** Der ausschließliche Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist der Sitz von DUSOFFICE, sofern gesetzlich zulässig.

**§ 11 Salvatorische Klausel**

Sollte eine Bestimmung dieser AGB unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon unberührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung tritt eine Regelung, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung möglichst nahekommt.

Stand: 1.2.2026

**DUSOFFICE GmbH & Co. KG**

Grafenberger Allee 277-287  
40237 Düsseldorf  
Amtsgericht Düsseldorf HRA 25679

**Kontakt**

Fon: +49 (0) 211 - 4 36 91 - 0  
Fax: +49 (0) 211 - 4 36 91 - 479

info@dusoffice.de  
www.dusoffice.de  
www.ki-telefonservice.de

**Umsatzsteuer-ID**

DE328265114

**Bankverbindung**

Stadtparkasse Düsseldorf  
DE37 3005 0110 1008 2724 50  
BIC DUSSEDDXXX

Persönlich haftende Gesellschafterin:  
Vertreten durch die Geschäftsführer:

DUSOFFICE Verwaltungs GmbH  
Sebastian Keiser

Amtsgericht Düsseldorf, HRB 88320