

# Allgemeine Nutzungsbedingungen des Chat-Bot

für die Nutzung des Service Chat-Bot der Thüringer Netkom GmbH, Schwerborner Straße 30, 99087 Erfurt (im Folgenden „Netkom“ genannt), (Stand: 01/2022)

Vielen Dank, dass Sie unseren Service nutzen. Mit diesem, für Sie unentgeltlichen Service, bietet die Thüringer Netkom Ihnen als Nutzer die Möglichkeit eines Kundensupportes an; der Nutzer kann sich mit diesem Service umfassend informieren, insbesondere zu Produkten der Netkom beraten lassen und Fragen stellen.

Bitte beachten Sie bei der Nutzung, dass wir unseren Service ausschließlich auf der Basis der nachfolgenden Regelungen („Allgemeine Nutzungsbedingungen“) erbringen und Sie sich mit diesen Nutzungsbedingungen einverstanden erklären, wenn Sie den Service nutzen.

Wollen Sie unseren Allgemeinen Nutzungsbedingungen für den Service nicht zustimmen, sehen Sie bitte von der Nutzung des Service ab. Dieser ist ein entgeltfreies Angebot der Thüringer Netkom an Sie für den Kundensupport.

Für die Nutzung des Service gelten die nachfolgenden Regelungen:

## 1. Service des Chat-Bot

Der Chat-Bot ist ein textbasiertes Dialogsystem, welches das Chatten mit einem technischen System basierend auf einer Suchmaschine und künstlicher Intelligenz erlaubt. Die künstliche Intelligenz arbeitet auf der Basis von Algorithmen. Dabei lernt sie permanent hinzu.

Über diesen Service kann der Nutzer den Kundensupport nutzen, sich beraten lassen und Fragen rund um die Themen Internet und Breitbandversorgung stellen. Die Kommunikation über diesen Service findet immer nur zwischen dem Nutzer und der Netkom statt; andere Nutzer können die Unterhaltung nicht mitverfolgen. Die Verwendung des Service ist unentgeltlich. Es gibt daher keinen Rechtsanspruch des Nutzers auf die Verwendung.

So kann der Nutzer den Service, auf der Website der Netkom <https://www.netkom.de/Default> und deren Unterseiten nutzen. Weitere Websites können hinzukommen. Auf vorhandenen Websites kann der Service eingestellt werden.

Wird der Service Chat-Bot genutzt, erfolgt dies in einem Bereich ohne vorheriges Login, d. h. die Nutzung erfolgt ohne vorherige Identifikation des Nutzers.

Damit können keine personenbezogenen Daten des Nutzers Gegenstand der Kommunikation sein. Der Nutzer darf und kann nur allgemeine Fragen stellen. Wünscht der Nutzer eine Kommunikation mit personenbezogenen Daten, wie zum Beispiel eine Auskunft zu seinem Vertrag, bietet der Chat-Bot dem Nutzer die Möglichkeit an, selbstständig den Kundenservice anzurufen. Hierzu wird dem Nutzer die entsprechende Telefonnummer angezeigt.

Der Nutzer kann sein Anliegen dem Chat-Bot mitteilen. Je nach Anliegen des Nutzers, wird der Chat-Bot entsprechend antworten.

Falls der Chat-Bot dem Nutzer in seinem Anliegen nicht weiterhelfen kann, bietet der Chat-Bot dem Nutzer die Möglichkeit an, selbstständig den Kundenservice anzurufen. Hierzu wird dem Nutzer die entsprechende Telefonnummer angezeigt.

## 2. Allgemeine Hinweise zur Nutzung und eingeschränkte Mangelhaftung

Um einen sicheren, fairen und vertrauensvollen Informationsaustausch sicherzustellen, erwartet die Netkom von allen Nutzern des Service die Einhaltung angemessener Umgangsformen. Der Nutzer hat ferner dafür Sorge zu tragen und steht insoweit dafür ein, dass seine Nachrichten nicht diffamierend, obszön, belästigend, anstößig oder anderweitig unerlaubt, rechtswidrig oder strafbar sind oder seine Daten oder Inhalte gegen Schutzrechte Dritter verstoßen. Der Nutzer ist verpflichtet, den Service nur für die vorgesehenen Zwecke zu nutzen. Bei besonders schweren Verstößen können Nutzer blockiert werden. Die Netkom hat jederzeit das Recht, ohne vorherige Ankündigung den Service zeitweise oder komplett einzustellen.

Dem Nutzer ist bekannt, dass eine 100 prozentige Verfügbarkeit des Service technisch nicht zu realisieren ist. Hierauf hat die Netkom bei externen Ursachen keinen Einfluss.

Die Netkom gewährleistet nicht, dass der Service stets unterbrechungs- und fehlerfrei läuft oder jederzeit verfügbar ist.

## 3. Bewertung des Chats und Einsicht des Mitarbeiters

Bestandteil des Service ist ein Bewertungstool, das es dem Nutzer ermöglicht, den Service im Nachgang zu bewerten.

Die Datenschutzinformation kann der Nutzer einsehen unter: <https://www.netkom.de/datenschutz>

## 4. Haftung

Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche gegen die Netkom (im Folgenden Schadensersatzansprüche), gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere wegen Verletzung von Pflichten aus dem Schuldverhältnis und aus unerlaubter Handlung, sind ausgeschlossen.

Dies gilt nicht, soweit zwingend gesetzlich gehaftet wird, z.B. nach dem Produkthaftungsgesetz, in Fällen des Vorsatzes, der groben Fahrlässigkeit, wegen der Gesundheit, wegen der Verletzung wesentlicher vertraglicher Pflichten. Der Schadensersatzanspruch für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist jedoch auf den vertragstypischen vorhersehbaren Schaden begrenzt, soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt oder wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit gehaftet wird. Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Nutzers ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

## 5. Änderungsvorbehalt

Da der Service der Netkom von dieser unentgeltlich zur Verfügung gestellt wird, kann die Netkom diese Allgemeinen Nutzungsbedingungen beim Vorliegen sachlicher Gründe jederzeit ändern oder ergänzen.

## 6. Verschiedenes

- 6.1 Diese Allgemeinen Nutzungsbedingungen unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland.
- 6.2 Mögliche Allgemeine Geschäftsbedingungen des Nutzers, welche ganz oder teilweise diesen Allgemeinen Nutzungsbedingungen widersprechen, finden keine Anwendung, es sei denn die Netkom stimmt diesen ausdrücklich schriftlich zu.

## 7. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Nutzungsbedingungen ungültig/undurchführbar sein oder werden, so bleiben die übrigen Bestimmungen wirksam. Bei unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmungen treten an deren Stelle die gesetzlichen Vorschriften. Fehlen geeignete Vorschriften und führt eine ersatzlose Streichung der entsprechenden Bestimmungen zu keiner interessengerechten Lösung, findet eine ergänzende Vertragsauslegung nach den Regeln der Rechtsprechung statt.