

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

für die Nutzung der InsideCRM-Plattform durch Unternehmer

Version 1.3 · Stand 16.07.2026

1. Vertragspartner und Geltungsbereich

Vertragspartner ist die Leonhard Frühwald GmbH, Kellerweg 15, 91459 Markt Erlbach, Deutschland, soweit im Vertrag oder Angebot nichts Abweichendes vereinbart ist. Weitere Pflichtangaben stehen im [Impressum](#). Diese AGB gelten für alle Verträge über die cloudbasierte Vertriebsplattform insideCRM und die damit verbundenen Leistungen.

2. B2B-only; kein Verbraucherangebot

insideCRM richtet sich ausschließlich an Unternehmer im Sinne des § 14 BGB sowie an juristische Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtliche Sondervermögen. Ein Vertragsschluss mit Verbrauchern ist nicht vorgesehen. Der Kunde bestätigt bei Vertragsschluss, dass er in Ausübung seiner gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit handelt.

3. Vertragsschluss, Testphase und Onboarding

Der Vertrag kommt durch Annahme eines Angebots, die Aktivierung eines kostenpflichtigen Tarifs oder die bestätigte Bestellung im Vertriebsportal zustande. Ein Testmandant dient der Evaluierung und läuft grundsätzlich 30 Tage, sofern im Einzelfall nichts anderes angegeben ist. Testmandanten sind nicht automatisch kostenpflichtig. Ein kostenpflichtiger Vertrag entsteht erst durch ausdrückliche Aktivierung eines Tarifs und die damit verbundene Zustimmung zum Legal-Paket.

Der Kunde stellt die für Onboarding, Benutzerverwaltung, Integrationen und Abrechnung erforderlichen Angaben vollständig und richtig bereit. Individuelle Einrichtung, Schulung oder Datenmigration sind nur geschuldet, wenn sie ausdrücklich beauftragt wurden.

4. Leistungsumfang und Vertragsunterlagen

Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus der zum Vertragsschluss gültigen [Leistungsbeschreibung](#), dem gewählten Tarif und einer individuellen Bestellung. Support, Verfügbarkeit, Wartungsfenster und Reaktionszeiten sind in der [Support- und SLA-Regelung](#) beschrieben. Datenschutzrechtliche Auftragsverarbeitung richtet sich ergänzend nach der [AVV](#) und den [TOMs](#).

Bei Widersprüchen gilt folgende Rangfolge: individuelle Bestellung oder individuelles Angebot, Leistungsbeschreibung und Tarifangaben, diese AGB sowie die Support- und SLA-Regelung. Für datenschutzrechtliche Fragen hat die AVV einschließlich ihrer Anlagen Vorrang.

5. Nutzer, Mandanten, Speicher und Add-ons

Ein Mandant ist eine logisch getrennte Arbeitsumgebung des Kunden. Der Kunde verwaltet Benutzer, Rollen und Berechtigungen und sorgt dafür, dass nur berechtigte Personen Zugang erhalten. Inklusionen, Nutzerlimits, Speicher und optionale Add-ons richten sich nach dem Tarif. Zusatznutzer, Zusatzspeicher und weitere Kontingente werden nach der jeweils vereinbarten Preisübersicht abgerechnet.

6. Preise, Rechnung, Umsatzsteuer und Zahlungsarten

Alle Preise verstehen sich, sofern nicht anders ausgewiesen, netto zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer. Die Abrechnung erfolgt monatlich oder jährlich nach dem gewählten Tarif. Rechnungen werden elektronisch an die hinterlegte Rechnungsadresse versendet. Als Zahlungsarten können insbesondere SEPA-Lastschrift, Stripe oder eine individuell vereinbarte Zahlungsart angeboten werden. Rechnungen sind zum angegebenen Fälligkeitstermin ohne Abzug zahlbar.

7. Zahlungsverzug, Mahnung, Sperrung und Reaktivierung

Bei fehlgeschlagener Zahlung informiert der Anbieter den Rechnungskontakt und fordert zur Korrektur der Zahlungsdaten auf. Nach angemessener Frist können Erinnerungen und Mahnungen folgen. Bei fortbestehendem Zahlungsverzug darf der Anbieter den Zugang nach vorheriger Ankündigung ganz oder teilweise einschränken. Eine Sperre lässt den Anspruch des Kunden auf Export seiner Daten unberührt. Eine Reaktivierung erfolgt nach Ausgleich der offenen Beträge und, soweit erforderlich, der Kosten der Zahlungsstörung.

8. Vertragslaufzeit, Kündigung und Vertragsende

Kostenpflichtige Verträge laufen auf unbestimmte Zeit und können, sofern im Angebot nicht anders vereinbart, mit einer Frist von einem Monat zum Ende des jeweiligen Abrechnungszeitraums gekündigt werden. Die Kündigung kann über den vorgesehenen Billing-Prozess oder in Textform an den Support erfolgen. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Eine Kündigung beendet nicht automatisch gesetzliche Aufbewahrungspflichten.

9. Datenexport nach Kündigung

Der Kunde kann seine Kundendaten während der Laufzeit exportieren oder einen Export beim Support anfragen. Nach Ende des bezahlten Zeitraums besteht eine 30-tägige Export- und Übergangsfrist, sofern keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde. Einzelheiten regelt die [Lösch- und Exportregelung](#).

10. Löschung nach Vertragsende

Nach Ablauf der Export- und Übergangsfrist wird der Mandant gesperrt und produktive Kundendaten werden grundsätzlich innerhalb weiterer 30 Tage gelöscht oder anonymisiert. Backups werden im Rahmen der regulären Rotation, spätestens innerhalb von 90 Tagen, überschrieben. Rechnungs- und steuerrelevante Unterlagen bleiben im Umfang der gesetzlichen Pflichten gespeichert. Die vollständigen Fristen stehen in der [Lösch- und Exportregelung](#).

11. Verfügbarkeit, Wartung und Support

Der Anbieter strebt eine monatliche Zielverfügbarkeit von 99,0 % an. Ausgenommen sind angekündigte Wartungen, Störungen von Drittanbietern, des Internets oder der Kundenumgebung, höhere Gewalt sowie vom Kunden verursachte Fehler. Die Supportzeiten, Fehlerklassen und Reaktionsziele sind in der [Support- und SLA-Regelung](#) festgelegt.

12. Integrationen von Google, Microsoft, Zoom, Stripe und OpenAI

Integrationen mit Drittanbietern stehen nur zur Verfügung, soweit sie im gewählten Tarif und Setup aktiviert sind. Der Anbieter schuldet nicht die unveränderte Fortführung eines rechtlich und technisch selbstständigen Drittanbieterdienstes. Der Anbieter bleibt jedoch für die ordnungsgemäße Implementierung seiner eigenen Schnittstellen sowie für die sorgfältige Auswahl und vertragliche Einbindung eigener Unterauftragnehmer verantwortlich.

Änderungen oder Ausfälle eines vom Kunden selbst ausgewählten und kontrollierten Drittanbieters können den Funktionsumfang der jeweiligen Integration einschränken. Der Anbieter informiert über ihm bekannte wesentliche Einschränkungen.

13. Pflichten des Kunden

- Der Kunde hält Zugangsdaten geheim und informiert den Anbieter unverzüglich über vermutete unberechtigte Zugriffe.
- Der Kunde verarbeitet nur Daten, für die er eine ausreichende Rechtsgrundlage und erforderliche Einwilligungen besitzt.
- Der Kunde prüft Exporte, Berechtigungen, Integrationen und automatisierte Ergebnisse vor ihrer Verwendung.
- Der Kunde unterlässt Angriffe, Umgehungen von Zugriffskontrollen, Schadsoftware und jede Nutzung entgegen geltendem Recht.

14. Rechte an Kundendaten

Der Kunde behält alle Rechte an seinen Inhalten und Kundendaten. Er räumt dem Anbieter nur die Rechte ein, die zur Speicherung, Verarbeitung, Sicherung, Anzeige und technischen Bereitstellung der vereinbarten Leistungen erforderlich sind. Der Anbieter darf aggregierte, nicht personenbeziehbare Betriebs- und Nutzungsdaten zur Sicherheit, Qualitätssicherung und Weiterentwicklung verwenden.

15. Nutzungsrechte an der Software

Für die Laufzeit des Vertrags erhält der Kunde ein einfaches, nicht ausschließliches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Recht, insideCRM im vereinbarten Umfang für eigene geschäftliche Zwecke zu nutzen. Der Kunde darf die Software nicht vervielfältigen, vermieten, veräußern, dekompileieren, zurückentwickeln oder Dritten außerhalb des vereinbarten Nutzerkreises zugänglich machen, soweit dies nicht zwingend gesetzlich zulässig ist.

16. Vertraulichkeit

Die Parteien behandeln vertrauliche Informationen der jeweils anderen Partei, insbesondere Vertragskonditionen, Sicherheitsinformationen, Zugangsdaten, Geschäfts- und Kundendaten, vertraulich. Sie dürfen sie nur zur Durchführung des Vertrags verwenden und nur Personen zugänglich machen, die sie hierfür benötigen und entsprechend zur Vertraulichkeit verpflichtet sind. Gesetzliche Offenlegungspflichten bleiben unberührt.

17. Mängel und Störungsmeldungen

Der Kunde meldet Störungen über den vorgesehenen Supportweg mit einer nachvollziehbaren Beschreibung. Der Anbieter wird reproduzierbare, von ihm zu vertretende Mängel innerhalb angemessener Frist beseitigen. Für die geschuldete Verfügbarkeit, Wartung und Reaktionszeiten gilt ergänzend die Support- und SLA-Regelung. Die verschuldensunabhängige Haftung für Mängel, die bei Vertragsschluss bereits vorhanden waren, ist im gesetzlich zulässigen Umfang ausgeschlossen.

18. Datenschutz, AVV, TOMs und Unterauftragnehmer

Soweit der Anbieter personenbezogene Kundendaten im Auftrag verarbeitet, schließen die Parteien die [AVV](#). Die vereinbarten technischen und organisatorischen Maßnahmen ergeben sich aus den [TOMs](#). Die zugelassenen Unterauftragnehmer und deren Zwecke sind in der [Unterauftragnehmerliste](#) aufgeführt. Bei Widerspruch gegen einen angekündigten Wechsel kann der Kunde im Rahmen der AVV vorgehen.

19. Haftung

Der Anbieter haftet unbeschränkt für Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit, Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie nach zwingenden gesetzlichen Vorschriften. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet der Anbieter nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten und begrenzt auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden.

Die Haftung für mittelbare Schäden und entgangenen Gewinn ist im gesetzlich zulässigen Umfang ausgeschlossen. Für Datenverluste gelten die vorstehenden Haftungsregelungen. Soweit eine ordnungsgemäße Wiederherstellung aus den vom Anbieter geschuldeten Sicherungen möglich ist, ist der ersatzfähige Schaden auf den hierfür erforderlichen Wiederherstellungsaufwand begrenzt.

20. Änderungen von Vertragsbedingungen und Preisen

Der Anbieter darf Vertragsbedingungen mit Wirkung für die Zukunft ändern, soweit dies aufgrund geänderter Gesetze, Rechtsprechung, behördlicher Vorgaben, Sicherheitsanforderungen oder technischer Rahmenbedingungen erforderlich ist und die Änderung das vertragliche Gleichgewicht nicht unangemessen zulasten des Kunden verschiebt.

Preisänderungen für laufende Verträge werden mindestens sechs Wochen vorher in Textform angekündigt. Sie dürfen insbesondere auf nachvollziehbaren Veränderungen von Infrastruktur-, Lizenz-, Personal- oder Drittanbieterkosten beruhen. Eine rückwirkende Preisänderung ist ausgeschlossen.

Werden Hauptleistungspflichten wesentlich reduziert oder wird der Kunde durch eine Änderung erheblich benachteiligt, kann er den betroffenen Vertrag zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung außerordentlich kündigen. Änderungen des wesentlichen Vertragsgegenstands bedürfen einer ausdrücklichen Vereinbarung.

21. Schlussbestimmungen, Gerichtsstand und Recht

Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Ausschließlicher Gerichtsstand für Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtliche Sondervermögen ist, soweit zulässig, der Sitz des Anbieters. Vertragssprache ist Deutsch. Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.