Allgemeine Geschäftsbedingungen für den Cloud-Dienst SONOPOLAR

Stand: 8. November 2026

Anbieter: KREATIKA, Maximilian A. Grimm, Kuglerstraße 2, 90449 Nürnberg, Deutschland, E-Mail grimm@kreatika.de, USt-IdNr. DE249433890 (im Folgenden „KREATIKA“).

§ 1 Geltungsbereich

(1) Diese Bedingungen gelten für die Nutzung der Telefonanlage SONOPOLAR als Cloud-Dienst, den KREATIKA auf eigenen Servern betreibt. Für die Fassung zum Betrieb auf eigener Hardware des Kunden gelten die Lizenzbedingungen SONOPOLAR On-Premise.

(2) Das Angebot richtet sich ausschließlich an Unternehmer im Sinne von § 14 BGB, juristische Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtliche Sondervermögen. Verbraucher können keinen Vertrag schließen. KREATIKA darf einen Nachweis der Unternehmereigenschaft verlangen, etwa die USt-IdNr. oder einen Registerauszug.

(3) Abweichende Bedingungen des Kunden gelten nicht, auch wenn KREATIKA ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.

§ 2 Vertragsschluss

(1) Die Darstellung auf sonopolar.com ist kein verbindliches Angebot. Der Kunde bestellt in Textform, insbesondere per E-Mail an grimm@kreatika.de, durch Annahme eines Angebots von KREATIKA oder über eine Bestellstrecke auf sonopolar.com, soweit KREATIKA eine solche anbietet.

(2) Der Vertrag kommt zustande, wenn KREATIKA die Bestellung in Textform bestätigt oder den Mandanten für den Kunden freischaltet, je nachdem, was zuerst geschieht.

(3) Bestandteile des Vertrags sind in dieser Reihenfolge: die Bestellung mit der Bestätigung, der Vertrag über die Auftragsverarbeitung, diese Bedingungen und das Handbuch auf docs.sonopolar.com als Leistungsbeschreibung.

§ 3 Leistungen

(1) KREATIKA stellt dem Kunden einen eigenen, von anderen Kunden getrennten Bereich (Mandant) auf der Anlage bereit. Dazu gehören die Vermittlung der Gespräche, das Portal mit Verwaltung und Telefon im Browser, die Nutzung der App für iPhone und Android und die Anbindung von Tischtelefonen. Der genaue Funktionsumfang ergibt sich aus dem Handbuch in der jeweils aktuellen Fassung.

(2) KREATIKA übernimmt Betrieb, Updates und tägliche Datensicherung der Anlage sowie Grundeinstellungen, die für alle Kunden der Anlage gelten (Mailversand, Zeitzone, Aufbewahrungsfristen, Schutzregeln gegen Gebührenbetrug, Hinweiston bei Aufzeichnung).

(3) Nicht Teil der Leistung sind:

- der Telefonanschluss (SIP-Trunk), die Rufnummern und die Gesprächsminuten. Diese bezieht der Kunde bei einem Anbieter seiner Wahl und rechnet sie mit diesem ab;
- Internetzugang, Netzwerk und Stromversorgung beim Kunden;

- Tischtelefone, Headsets, Smartphones und Computer;
- Konten bei Microsoft 365 oder Google, die der Kunde mit der Anlage verbindet.

(4) Bevor ein neuer SIP-Anbieter eingehende Anrufe zustellen kann, muss KREATIKA dessen Adressen in die Freigaben der Anlage aufnehmen. Der Kunde teilt einen Wechsel oder eine neue Anbindung mindestens drei Werktage vorher mit.

(5) KREATIKA darf die Software weiterentwickeln und Funktionen ändern, wenn der vertraglich vereinbarte Kern der Leistung erhalten bleibt und die Änderung für den Kunden zumutbar ist. Fällt eine Funktion weg, die der Kunde nachweislich nutzt, teilt KREATIKA das mindestens sechs Wochen vorher mit; der Kunde kann dann zum Zeitpunkt der Änderung kündigen.

§ 4 Verfügbarkeit und Wartung

(1) KREATIKA sagt eine Verfügbarkeit der Anlage von 99 % im Kalendermonat zu. Gemessen wird am Übergang des Rechenzentrums ins Internet. Verfügbar ist die Anlage, wenn sie Anmeldungen von Telefonen annimmt und Gespräche vermittelt.

(2) Nicht als Ausfall zählen:

- Wartung im Wartungsfenster zwischen 22 und 6 Uhr, die KREATIKA mindestens drei Tage vorher per E-Mail oder in der Verwaltung ankündigt;
- dringende Sicherheitsupdates, die keinen Aufschub dulden; KREATIKA spielt sie möglichst im Wartungsfenster ein und informiert den Kunden unverzüglich;
- Störungen beim SIP-Anbieter des Kunden, im Internet außerhalb des Rechenzentrums oder beim Kunden;
- höhere Gewalt;
- Sperren nach § 8 und § 9 Abs. 5.

(3) Die Anlage läuft auf einem Server ohne zweiten, gleichzeitig laufenden Standort. Fällt er aus, stellt KREATIKA den Betrieb aus der Datensicherung wieder her und strebt dafür eine Dauer von höchstens acht Stunden an. Änderungen seit der letzten täglichen Sicherung können dabei verloren gehen.

(4) Wird die zugesagte Verfügbarkeit in einem Kalendermonat unterschritten, mindert sich das Entgelt dieses Monats im Verhältnis der Ausfallzeit über der zugesagten Grenze. Weitergehende Ansprüche richten sich nach § 11.

(5) Störungen meldet der Kunde per E-Mail an grimm@kreatika.de. KREATIKA beginnt mit der Bearbeitung an Werktagen (Montag bis Freitag außer bundeseinheitlichen und bayerischen Feiertagen) zwischen 9 und 17 Uhr innerhalb von vier Stunden, bei einem Ausfall der ganzen Anlage auch außerhalb dieser Zeiten so schnell wie möglich.

§ 5 Notruf

(1) Notrufe an 110 und 112 erkennt die Anlage vor allen anderen Regeln und vermittelt sie vorrangig über den SIP-Anschluss des Kunden. Die Schutzregeln gegen Gebührenbetrug (§ 8), Sperren wegen Zahlungsverzugs (§ 9 Abs. 5) und Rufumleitungen gelten für Notrufe nicht.

(2) Den Notruf selbst, die Übermittlung der Rufnummer und die Zuordnung zur zuständigen Leitstelle erbringt der SIP-Anbieter des Kunden. Er funktioniert nur, wenn

- beim Kunden Strom und Internet zur Verfügung stehen,

- die Anlage erreichbar ist und
- für den Mandanten ein SIP-Anschluss eingerichtet ist, über den der Anbieter Notrufe zustellt.

Bei Strom- oder Internetausfall, bei einem Ausfall der Anlage oder ohne eingerichteten Anschluss ist kein Notruf möglich. Der Kunde stellt für diesen Fall einen anderen Weg sicher, etwa ein Mobiltelefon.

(3) Welcher Standort der Leitstelle übermittelt wird, bestimmt der SIP-Anbieter anhand der dort hinterlegten Anschrift. Der Kunde hält diese Anschrift bei seinem Anbieter aktuell. Bei Nutzung von App oder Browser außerhalb des Firmensitzes kann die Leitstelle einen falschen Standort erhalten; Nutzer, die unterwegs sind, wählen den Notruf deshalb besser über das Mobilfunknetz. Der Kunde weist seine Nutzer darauf hin.

§ 6 Pflichten des Kunden

(1) Der Kunde hält Zugangsdaten (Kennwörter, SIP-Zugangsdaten, API-Schlüssel, Einrichtungscodes der App) geheim und schützt die Endgeräte seiner Nutzer. Er ändert Zugangsdaten unverzüglich, wenn er einen Missbrauch vermutet, und teilt KREATIKA den Verdacht mit.

(2) Der Kunde nutzt die Anlage nur im Rahmen der Gesetze. Er versendet insbesondere keine unerlaubte Werbung per Telefon, betreibt keine Anrufe mit verfälschter Rufnummer und keine automatisierten Massenanrufe.

(3) Der Kunde ist Verantwortlicher im Sinne der DSGVO für die Daten, die er und seine Nutzer in der Anlage verarbeiten. Die Parteien schließen dafür den Vertrag über die Auftragsverarbeitung, der auf sonopolar.com/av-vertrag.html veröffentlicht ist.

(4) Der Kunde benennt mindestens eine Person mit Rolle Admin und eine E-Mail-Adresse, über die KREATIKA ihn bei Störungen, Wartung und Sicherheitsvorfällen erreicht.

§ 7 Gesprächsaufzeichnung

(1) Die Anlage kann Gespräche aufzeichnen, auf Knopfdruck oder für einzelne Nutzer immer. Ob und wann aufgezeichnet wird, legt allein der Kunde in der Verwaltung fest. Die Vorgabe ist, dass nur auf Wunsch aufgezeichnet wird.

(2) Wer das nichtöffentlich gesprochene Wort eines anderen unbefugt aufnimmt, macht sich nach § 201 StGB strafbar. Der Kunde zeichnet deshalb nur auf, wenn alle Gesprächsteilnehmer eingewilligt haben oder eine andere Rechtsgrundlage besteht. Er informiert Anrufer und eigene Beschäftigte vorher, beteiligt einen vorhandenen Betriebsrat und prüft, ob eine Datenschutz-Folgenabschätzung nötig ist. KREATIKA stellt dafür eine Vorlage mit der technischen Beschreibung bereit.

(3) Zu Beginn jeder Aufzeichnung spielt die Anlage beiden Seiten einen kurzen Hinweiston. In der Cloud-Anlage bleibt dieser Ton immer eingeschaltet. Er ersetzt keine Einwilligung.

(4) Der Kunde stellt KREATIKA von Ansprüchen Dritter frei, die auf einer Aufzeichnung ohne Einwilligung oder Rechtsgrundlage beruhen, einschließlich angemessener Kosten der Rechtsverteidigung.

§ 8 Gebührenbetrug und Sperren

(1) Gespräche, die über den Anschluss des Kunden geführt werden, rechnet der SIP-Anbieter mit dem Kunden ab, auch wenn ein Unbefugter sie mit Zugangsdaten des Kunden führt. Für Missbrauch infolge verlorener, weitergegebener oder unsicherer Zugangsdaten auf Seiten des Kunden ist der Kunde verantwortlich.

(2) Die Anlage enthält Schutzregeln, die das Risiko verringern, aber nicht ausschließen: Sperre von Sondernummern (0900, 0137, 118), nur freigegebene Länder (Vorgabe: Deutschland, Österreich, Schweiz und die übrigen EU-Staaten), eine Höchstzahl gleichzeitiger Gespräche, ein Tageslimit für Gespräche ins Ausland und die Sperre von Adressen nach wiederholten Fehlanmeldungen. Die Werte gelten für die ganze Anlage.

(3) Der Kunde vereinbart zusätzlich mit seinem SIP-Anbieter eigene Limits und Sperren, soweit der Anbieter sie anbietet.

(4) KREATIKA darf den Zugang des Kunden oder einzelne Nebenstellen ganz oder teilweise sperren, wenn konkrete Anhaltspunkte für Missbrauch, einen Angriff oder eine Gefahr für die Anlage oder andere Kunden bestehen. Die Sperre ist auf das Nötige beschränkt. KREATIKA informiert den Kunden unverzüglich und hebt die Sperre auf, sobald der Grund entfallen ist. Notrufe bleiben möglich, soweit technisch machbar.

§ 9 Preise und Zahlung

(1) Abgerechnet wird je Nutzer und Monat. Nutzer ist jede Nebenstelle mit eigener Anmeldung. Rufgruppen, Warteschleifen, Konferenzräume, Ansagemenüs und Parkplätze zählen nicht. Gezählt wird der höchste Stand an Nutzern im Abrechnungsmonat.

(2) Der Preis beträgt 2,90 Euro je Nutzer und Monat, höchstens 99 Euro je Mandant und Monat, jeweils zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer. Eine Einrichtungsgebühr fällt nicht an. Gilt bei Vertragsschluss ein anderer Preis laut Angebot oder Bestellstrecke, geht dieser vor.

(3) KREATIKA stellt die Rechnung monatlich nach Ablauf des Abrechnungsmonats als elektronische Rechnung. Sie ist innerhalb von 14 Tagen ohne Abzug fällig. Der Kunde zahlt per Überweisung, per SEPA-Lastschrift, wenn er ein Mandat erteilt hat, oder über den Zahlungsdienst der Bestellstrecke.

(4) KREATIKA darf die Preise mit einer Frist von sechs Wochen zum Beginn eines Abrechnungsmonats ändern, um gestiegene Kosten für Rechenzentrum, Software und Personal weiterzugeben. Bei einer Erhöhung kann der Kunde den Vertrag zum Zeitpunkt der Änderung kündigen. KREATIKA weist in der Mitteilung auf dieses Recht hin. Senkungen gibt KREATIKA ohne Frist weiter.

(5) Ist der Kunde mehr als 30 Tage mit einer Zahlung in Verzug, darf KREATIKA den Zugang nach Ankündigung in Textform mit einer Frist von 14 Tagen sperren. Notrufe bleiben möglich, soweit technisch machbar. Die Pflicht zur Zahlung bleibt während der Sperre bestehen.

(6) Gegen Forderungen von KREATIKA kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.

§ 10 Laufzeit, Kündigung und Wechsel

(1) Der Vertrag läuft auf unbestimmte Zeit. Er kann von beiden Seiten mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende gekündigt werden.

(2) Die Zahl der Nutzer kann der Kunde jederzeit in der Verwaltung ändern. Abgerechnet wird nach § 9 Abs. 1.

(3) Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

(4) Kündigungen bedürfen der Textform.

(5) Wechsel zu einem anderen Anbieter oder auf eigene Hardware (Verordnung (EU) 2023/2854, Datenverordnung):

- Mit der Kündigung oder bis zum Ende der Kündigungsfrist teilt der Kunde mit, ob er zu einem anderen Anbieter wechselt, auf eigene Hardware wechselt (etwa auf SONOPOLAR On-Premise) oder nur die Löschung seiner Daten wünscht.
- Ab dem Ende der Kündigungsfrist läuft ein Übergangszeitraum von höchstens 30 Tagen, in dem KREATIKA den Dienst unverändert weiter erbringt und den Wechsel unterstützt. Ist das technisch nicht möglich, teilt KREATIKA das innerhalb von 14 Arbeitstagen nach der Kündigung mit Begründung mit und nennt einen anderen Übergangszeitraum von höchstens sieben Monaten. Der Kunde kann den Übergangszeitraum einmal verlängern.
- Exportierbar sind alle Daten des Mandanten, die der Kunde oder seine Nutzer eingegeben oder erzeugt haben: Nebenstellen und Einstellungen, Rufnummern und Weiterleitungen, Rufgruppen, Geschäftszeiten, Ansagen, Kontakte und Firmentelefonbuch, Verbindungsdaten, Sprachnachrichten, Gesprächsaufzeichnungen, Chatnachrichten und das Ereignisprotokoll. KREATIKA liefert sie in den Formaten nach § 10 Abs. 2 des Vertrags über die Auftragsverarbeitung. Nicht exportiert werden Kennwörter und Schlüssel (nur als Hash oder verschlüsselt gespeichert) sowie die Software und Konfiguration der Anlage selbst.
- Nach dem Übergangszeitraum kann der Kunde die Daten noch mindestens 30 Tage abrufen. Danach löscht KREATIKA den Mandanten vollständig.
- Für Wechsel und Export erhebt KREATIKA kein gesondertes Entgelt. Für die Dauer des Übergangszeitraums gilt das Entgelt nach § 9 weiter.

(6) Die Rufnummern liegen beim Kunden und seinem SIP-Anbieter. Eine Portierung bei KREATIKA ist nicht nötig.

§ 11 Haftung

(1) KREATIKA haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, nach dem Produkthaftungsgesetz, bei arglistig verschwiegenen Mängeln und soweit eine Garantie übernommen wurde.

(2) Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (einer Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf) haftet KREATIKA nur für den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden, höchstens bis zur Höhe der Vergütung der letzten zwölf Monate vor dem Schadensereignis, mindestens aber bis 5.000 Euro je Schadensfall und insgesamt bis 10.000 Euro je Vertragsjahr.

(3) Im Übrigen ist die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

(4) Für den Verlust von Daten haftet KREATIKA nur in dem Umfang, der bei der vereinbarten täglichen Sicherung entstanden wäre.

(5) Für Schäden, weil ein Notruf aus einem der in § 5 Abs. 2 genannten Umstände außerhalb des Einflussbereichs von KREATIKA nicht möglich war, und für Gesprächskosten aus Missbrauch nach § 8 Abs. 1 haftet KREATIKA nur nach Absatz 1 und Absatz 2.

(6) Die verschuldensunabhängige Haftung für Mängel, die bei Vertragsschluss bereits vorhanden waren (§ 536a Abs. 1 Alt. 1 BGB), ist ausgeschlossen.

(7) Die Ansprüche nach Art. 82 DSGVO bleiben unberührt.

§ 12 Datenschutz, Fernmeldegeheimnis und Vertraulichkeit

(1) Die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag regelt der Vertrag über die Auftragsverarbeitung.

(2) KREATIKA wirkt am Telekommunikationsdienst des SIP-Anbieters mit und wahrt das Fernmeldegeheimnis nach § 3 TDDDG. KREATIKA nimmt von Inhalten und näheren Umständen der Gespräche nur Kenntnis, soweit es für Betrieb, Störungsbeseitigung oder Schutz der Anlage erforderlich ist.

(3) Beide Seiten behandeln vertrauliche Informationen der anderen Seite vertraulich, auch über das Vertragsende hinaus.

(4) KREATIKA darf den Kunden als Referenz nennen, wenn der Kunde zugestimmt hat.

§ 13 Änderungen dieser Bedingungen

(1) KREATIKA kann diese Bedingungen ändern, wenn dafür ein triftiger Grund besteht, insbesondere eine Änderung der Rechtslage oder Rechtsprechung, neue technische Entwicklungen, neue Funktionen oder die Schließung einer Regelungslücke. Die Leistungspflichten nach § 3, die Preise nach § 9, die Laufzeit und die Kündigungsfristen nach § 10 und die Haftung nach § 11 ändern sich auf diesem Weg nicht; dafür gilt § 3 Abs. 5 und § 9 Abs. 4 oder es bedarf einer Vereinbarung.

(2) KREATIKA teilt Änderungen mindestens sechs Wochen vor Inkrafttreten in Textform mit und stellt die neue Fassung mit den Änderungen gegenüber der alten Fassung bereit. Widerspricht der Kunde nicht vor dem Inkrafttreten in Textform, gelten die Änderungen als angenommen. KREATIKA weist in der Mitteilung auf die Frist, auf das Recht zum Widerspruch und auf die Folge eines Schweigens hin.

(3) Widerspricht der Kunde, gilt der Vertrag zu den bisherigen Bedingungen weiter. KREATIKA kann ihn dann mit der Frist nach § 10 Abs. 1 kündigen.

§ 14 Schlussbestimmungen

(1) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

(2) Gerichtsstand für alle Streitigkeiten ist Nürnberg, soweit der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.

(3) Ist eine Bestimmung unwirksam, bleibt der Vertrag im Übrigen wirksam.