Produktbedingungen

Diese Produktbedingungen regeln die Nutzung der Plattform Balu (Local Brand Experience und AI Search Console) durch Unternehmer. Vertragspartner ist die Balu Technologies GmbH, Wormser Straße 47, 50677 Köln (im Folgenden „Balu“).

Stand: 30.10.2026

§ 1 Geltungsbereich und Rangfolge

1. Diese Produktbedingungen gelten für alle Verträge über die Nutzung der Plattform Balu zwischen Balu und dem Kunden.
2. Das Angebot richtet sich ausschließlich an Unternehmer im Sinne von § 14 BGB, juristische Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtliche Sondervermögen. Verbraucher sind von der Nutzung ausgeschlossen.
3. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nicht, auch wenn Balu ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.
4. Bei Widersprüchen gilt folgende Rangfolge: (a) das individuelle Angebot oder die Bestellung mit gewähltem Tarif, (b) der Vertrag zur Auftragsverarbeitung, (c) diese Produktbedingungen, (d) die Leistungsbeschreibung auf www.balu.ai.

§ 2 Begriffe

Begriff	Bedeutung
Plattform	Die Software Balu als Software-as-a-Service mit den Modulen CoreX, Discover, Connect, Engage, Measure und der AI Search Console.
Publisher	Dritte, die Unternehmensdaten anzeigen oder verarbeiten, etwa Suchmaschinen, Kartendienste, Navigationssysteme, Verzeichnisse, Bewertungsportale, soziale Netzwerke, Sprach- und KI-Assistenten.
Publisher-Netzwerk	Die Publisher, an die Balu Daten technisch übermitteln kann, in der jeweils aktuellen Übersicht unter www.balu.ai/publisher.
Drittanbieter	Dienstleister, über die Publisher Daten beziehen, zum Beispiel Datenaggregatoren und Datenlieferanten.
Kundendaten	Alle Daten und Inhalte, die der Kunde in die Plattform eingibt oder über sie verbindet, etwa Standortdaten, Öffnungszeiten, Fotos, Beiträge und Antworten.
Standort	Eine Betriebsstätte, Filiale oder Niederlassung des Kunden mit eigenem Datensatz in der Plattform.

§ 3 Leistungen von Balu

1. Balu stellt dem Kunden die Plattform während der Vertragslaufzeit über das Internet zur Nutzung bereit. Umfang und Module ergeben sich aus dem gewählten Tarif.

2. Balu ist technischer Dienstleister. Balu stellt die Verbindung zwischen den Kundendaten und den Publishern her und übermittelt die Daten an die Publisher. Balu ist selbst kein Publisher und betreibt keine der Plattformen, auf denen die Daten angezeigt werden.
3. Geschuldet ist die Bereitstellung der Plattform und die technische Übermittlung der Kundendaten an die angebundenen Publisher. Ein bestimmter Erfolg ist nicht geschuldet, insbesondere keine bestimmte Sichtbarkeit, Platzierung, Anzahl an Aufrufen, Anrufen oder Nennungen in KI-Antworten.
4. Balu darf die Plattform weiterentwickeln und Funktionen ändern, soweit der vertraglich vereinbarte Kern der Leistung erhalten bleibt und die Änderung für den Kunden zumutbar ist.
5. Balu darf zur Leistungserbringung Unterauftragnehmer einsetzen. Für die Verarbeitung personenbezogener Daten gilt der Vertrag zur Auftragsverarbeitung.

§ 4 Publisher und Drittanbieter

1. **Abhängigkeit von Publishern.** Die Darstellung der Kundendaten hängt vollständig von den Publishern ab. Die Publisher sind eigenständige Dritte. Balu hat keinen Einfluss auf ihre Systeme, Richtlinien, Algorithmen und Entscheidungen.
2. **Letztentscheidung der Publisher.** Jeder Publisher entscheidet allein, ob, wann, wie lange und in welcher Form er übermittelte Daten anzeigt, ändert, zusammenführt, ablehnt, sperrt oder löscht. Das gilt auch für Daten, die Nutzer oder der Publisher selbst ergänzen. Balu kann solche Entscheidungen weder erzwingen noch rückgängig machen.
3. **Keine Gewähr für Darstellung.** Balu übernimmt keine Gewähr dafür, dass ein Publisher Daten übernimmt, vollständig oder unverändert anzeigt, in einer bestimmten Reihenfolge ausspielt oder dauerhaft bereithält.
4. **Verbindliche Aktualisierungszeiten.** Maßgeblich für die Aktualisierung sind ausschließlich die Bearbeitungszeiten der jeweiligen Publisher. Viele Publisher beziehen Daten über Drittanbieter, die Daten in eigenen Zyklen weitergeben. Zwischen der Übermittlung durch Balu und der Anzeige können daher Stunden, Tage oder Wochen liegen. Zeitangaben von Balu sind unverbindliche Erfahrungswerte.
5. **Publisher-Netzwerk.** Welche Publisher angebunden sind, ergibt sich aus der jeweils aktuellen Übersicht im Publisher-Netzwerk unter www.balu.ai/publisher. Publisher können Schnittstellen jederzeit ändern, einschränken oder einstellen. Balu darf das Publisher-Netzwerk deshalb anpassen. Ein Anspruch auf Anbindung eines bestimmten Publishers besteht nicht.
6. **Mindestanzahl an Standorten.** Die Übermittlung an das Publisher-Netzwerk übernimmt Balu ab drei Standorten je Kundenkonto. Grund ist die Abhängigkeit von zahlreichen Publishern und Drittanbietern mit eigenen Voraussetzungen. Bei weniger als drei Standorten beschränkt sich die Leistung auf die direkt verbundenen Konten des Kunden, etwa Google Unternehmensprofil, Apple Business Connect, Bing Places, Facebook und Instagram.
7. **Konten des Kunden.** Verbindet der Kunde eigene Konten bei Publishern mit der Plattform, ermächtigt er Balu, in seinem Namen auf diese Konten zuzugreifen und Daten zu übermitteln. Inhaber der Konten bleibt der Kunde. Er ist für die Einhaltung der Nutzungsbedingungen der Publisher selbst verantwortlich.
8. **Haftung für Publisher.** Balu ist für Handlungen und Unterlassungen der Publisher und Drittanbieter nicht verantwortlich. Das gilt insbesondere für deren Verfügbarkeit, Sperrungen, abweichende Darstellungen, Inhalte Dritter wie Bewertungen sowie Rechtsverstöße der Publisher. Rechtliche

Ansprüche gegen einen Publisher muss der Kunde unmittelbar gegenüber dem Publisher geltend machen. § 12 bleibt unberührt.

9. **Daten nach Vertragsende.** Daten, die Publisher bereits übernommen haben, bleiben dort nach den Regeln der Publisher bestehen. Balu kann ihre Löschung oder Änderung bei den Publishern nach Vertragsende nicht sicherstellen.
10. **Ersteinrichtung bei Publishern.** Besteht bei einem Publisher noch kein Konto oder Eintrag des Kunden, etwa bei meinestadt.de oder Gelbe Seiten, muss dieser zunächst angelegt werden. Je nach Vertrag kann Balu für die Ersteinrichtung eine einmalige Aufwandspauschale erheben. Die Höhe ergibt sich aus dem Angebot oder der jeweils gültigen Preisliste. Für die Ersteinrichtung gelten die Bearbeitungszeiten der Publisher nach Abs. 4; sie dauert in der Regel länger als eine spätere Aktualisierung.

§ 5 KI-Funktionen

1. Die AI Search Console misst, ob und wie KI-Assistenten wie ChatGPT, Gemini oder Perplexity den Kunden nennen. Die Messwerte beruhen auf Stichproben zu bestimmten Zeitpunkten. KI-Antworten ändern sich laufend und können je Nutzer, Ort und Zeitpunkt abweichen.
2. Balu hat keinen Einfluss darauf, was KI-Assistenten antworten. Empfehlungen der Plattform verbessern die Datengrundlage, eine Nennung in KI-Antworten ist nicht geschuldet.
3. Funktionen wie Antwortvorschläge, Textentwürfe und der Balu Assistant nutzen KI-Modelle von Drittanbietern. Die Ergebnisse können fehlerhaft, unvollständig oder unpassend sein. Der Kunde prüft jeden Inhalt vor der Veröffentlichung und trägt die Verantwortung für veröffentlichte Inhalte.
4. Balu verwendet Kundendaten nicht, um KI-Modelle von Drittanbietern zu trainieren.

§ 6 Bewertungen, Beiträge und Inhalte

1. Bewertungen auf Publisher-Plattformen stammen von Dritten. Balu zeigt sie in der Plattform an, kann sie aber weder löschen noch ändern. Über die Entfernung entscheidet allein der jeweilige Publisher.
2. Antworten auf Bewertungen und Beiträge veröffentlicht der Kunde in eigenem Namen und in eigener Verantwortung, auch wenn sie mit Vorlagen oder KI-Vorschlägen erstellt wurden.
3. Der Kunde darf die Plattform nicht nutzen, um Bewertungen zu kaufen, zu fälschen, gezielt zu unterdrücken oder sonst gegen die Richtlinien der Publisher oder geltendes Recht zu verstoßen.
4. Balu darf Inhalte vorübergehend sperren, wenn konkrete Anhaltspunkte für einen Rechtsverstoß bestehen. Balu informiert den Kunden darüber unverzüglich.

§ 7 Pflichten des Kunden und Freistellung

1. Der Kunde ist für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Rechtmäßigkeit der Kundendaten verantwortlich. Er prüft die Daten vor der Übermittlung und hält sie aktuell.
2. Der Kunde stellt sicher, dass er an allen Inhalten, insbesondere Fotos, Logos und Texten, die erforderlichen Rechte besitzt und diese an Balu und die Publisher einräumen darf.
3. Der Kunde beachtet branchenspezifische Vorgaben, etwa des Heilmittelwerbegesetzes, des Berufsrechts oder des Wettbewerbsrechts.

4. Der Kunde hält Zugangsdaten geheim und informiert Balu unverzüglich bei Verdacht auf Missbrauch.
5. Der Kunde stellt Balu von Ansprüchen Dritter frei, die auf einer rechtswidrigen Nutzung der Plattform oder auf rechtswidrigen Kundendaten beruhen, soweit der Kunde dies zu vertreten hat. Dazu gehören auch angemessene Kosten der Rechtsverteidigung.

§ 8 Nutzungsberechtigung und Weitergabeverbot

1. Der von Balu bereitgestellte Zugang zur Plattform und die damit verbundenen Nutzungsrechte stehen ausschließlich dem im Vertrag bezeichneten Kunden zu. Der Kunde darf seinen Mitarbeitenden die Nutzung im vereinbarten Umfang über die ihnen zugewiesenen Nutzerkonten gestatten.
2. Dem Kunden ist es untersagt, den Zugang zur Plattform oder die Nutzungsrechte an andere Agenturen, Reseller, Kooperationspartner oder sonstige Dritte weiterzuverkaufen, unterzulizenzieren oder ihnen zu überlassen, die die Plattform ihrerseits weiterverkaufen oder weitergeben (Weiterverkauf über mehrere Stufen). Das Verbot umfasst insbesondere die Weitergabe von Zugangsdaten, die Mitbenutzung von Nutzerkonten sowie die Überlassung oder Übertragung von Zugängen oder Nutzungsrechten. Es gilt für die entgeltliche und unentgeltliche Weitergabe sowie für die Weitergabe im Rahmen einer Empfehlung oder Vermittlung (Referral). Die Betreuung eigener Endkunden durch Agenturen und Reseller richtet sich nach der jeweiligen Partnervereinbarung mit Balu.
3. Eine Empfehlung oder Vermittlung begründet kein Zugangs- oder Nutzungsrecht für den vermittelten Dritten. Möchte dieser die Plattform nutzen, bedarf es einer gesonderten Vereinbarung mit Balu und eines von Balu für diesen Dritten eingerichteten Zugangs.

§ 9 Verfügbarkeit, Wartung, Support

1. Balu stellt die Plattform mit einer Verfügbarkeit von 99 % im Jahresmittel bereit. Maßgeblich ist der Übergabepunkt am Ausgang des Rechenzentrums.
2. Nicht in die Verfügbarkeit eingerechnet werden angekündigte Wartungsfenster, Störungen außerhalb des Einflussbereichs von Balu sowie Ausfälle oder Einschränkungen bei Publishern und Drittanbietern.
3. Support erhalten Kunden per E-Mail an info@balu.ai werktags von 9 bis 16 Uhr. Reaktionszeiten ergeben sich aus dem gewählten Tarif.

§ 10 Rechte an Daten und Inhalten

1. Alle Rechte an den Kundendaten verbleiben beim Kunden.
2. Der Kunde räumt Balu für die Vertragslaufzeit ein einfaches, nicht übertragbares Recht ein, die Kundendaten zu speichern, zu verarbeiten und an die Publisher zu übermitteln, soweit dies zur Vertragserfüllung nötig ist. Die Publisher erhalten die Rechte, die sie für die Anzeige benötigen.
3. Balu darf anonymisierte und zusammengefasste Auswertungen, die keinen Rückschluss auf den Kunden oder Personen zulassen, zur Verbesserung der Plattform nutzen.
4. Alle Rechte an der Plattform, ihrer Software und ihren Inhalten verbleiben bei Balu. Der Kunde erhält für die Vertragslaufzeit ein einfaches, nicht übertragbares Nutzungsrecht.

§ 11 Vergütung, Laufzeit, Kündigung, Vertragsende

1. Die Vergütung richtet sich nach dem gewählten Tarif oder dem individuellen Angebot. Hinzu kommen gegebenenfalls Aufwandspauschalen für die Ersteinrichtung bei Publishern nach § 4 Abs. 10. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.
2. Eine kostenlose Testphase endet automatisch zum angegebenen Zeitpunkt.
3. Jahrestarife verlängern sich jeweils um ein Jahr und sind mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des Abrechnungszeitraums kündbar. Abweichende Laufzeiten ergeben sich aus dem Angebot.
4. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für Balu insbesondere vor, wenn der Kunde mit der Zahlung von zwei Monatsentgelten in Verzug ist.
5. Nach Vertragsende kann der Kunde seine Daten innerhalb von 30 Tagen exportieren. Danach löscht Balu die Kundendaten, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten bestehen. Für Daten bei Publishern gilt § 4 Abs. 9.

§ 12 Haftung

1. Balu haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, nach dem Produkthaftungsgesetz und im Umfang einer übernommenen Garantie.
2. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet Balu nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht. Wesentlich sind Pflichten, deren Erfüllung die Durchführung des Vertrags erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen darf. Die Haftung ist dann auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, höchstens auf die in den letzten zwölf Monaten vor dem Schadensereignis gezahlte Vergütung.
3. Balu haftet nicht für Schäden, die durch Handlungen, Unterlassungen, Ausfälle oder Entscheidungen von Publishern und Drittanbietern entstehen, insbesondere durch Verzögerungen, abweichende Darstellungen, Sperrungen oder Löschungen (§ 4). Abs. 1 bleibt unberührt.
4. Für Datenverlust haftet Balu nur in Höhe des Aufwands, der bei regelmäßiger Datensicherung zur Wiederherstellung erforderlich gewesen wäre.
5. Die verschuldensunabhängige Haftung für anfängliche Mängel nach § 536a Abs. 1 BGB ist ausgeschlossen.
6. Diese Regeln gelten auch für die Haftung der Organe, Mitarbeitenden und Erfüllungsgehilfen von Balu.

§ 13 Datenschutz

1. Soweit Balu personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, gilt der Vertrag zur Auftragsverarbeitung (AVV) nach Art. 28 DSGVO. Er ist Bestandteil dieses Vertrags.
2. Die Übermittlung an Publisher erfolgt auf Weisung des Kunden. Die Publisher verarbeiten die Daten in eigener Verantwortung und sind keine Unterauftragsverarbeiter von Balu.

§ 14 Änderungen und Schlussbestimmungen

1. Balu darf diese Produktbedingungen mit Wirkung für die Zukunft ändern, wenn ein sachlicher Grund besteht, etwa geänderte Rechtslage oder geänderte Bedingungen der Publisher. Balu teilt Änderungen mindestens sechs Wochen vor Inkrafttreten in Textform mit. Widerspricht der Kunde nicht innerhalb dieser Frist, gelten die Änderungen als angenommen. Auf diese Folge weist Balu in der Mitteilung hin. Bei Widerspruch kann jede Partei den Vertrag zum Inkrafttreten der Änderung kündigen.
2. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
3. Ausschließlicher Gerichtsstand ist Köln.
4. Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Textform.
5. Sollte eine Bestimmung unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.
