

Leistungsbeschreibung „Kiivoo“

Stand: 4. Mai 2026

1. Gegenstand der Leistung

Kiivoo ist ein digitaler, webbasierter Kaufberater für Online-Shops.

Die Leistung des Anbieters besteht in der Bereitstellung eines softwaregestützten Systems, das Endnutzer des Online-Shops des Kunden durch automatisierte, dialogbasierte Interaktion bei der Auswahl von Produkten unterstützt.

Kiivoo wird als Software-as-a-Service bereitgestellt. Eine Installation beim Kunden ist nicht geschuldet, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.

2. Zweck von Kiivoo

Kiivoo dient dazu, Besucher des Online-Shops des Kunden durch digitale Beratung bei der Produktauswahl zu unterstützen, Produktempfehlungen auszugeben, die Orientierung im Sortiment zu erleichtern und Kaufentscheidungen vorzubereiten oder zu fördern.

Kiivoo ist auf die automatisierte Unterstützung im Verkaufsprozess ausgerichtet. Ein bestimmter wirtschaftlicher Erfolg, insbesondere eine bestimmte Conversion Rate, Umsatzsteigerung oder Abschlussquote, ist nicht geschuldet.

3. Bereitstellung der Software

Der Anbieter stellt dem Kunden Kiivoo während der Vertragslaufzeit online zur Nutzung zur Verfügung.

Die Nutzung erfolgt über die vom Anbieter bereitgestellte technische Infrastruktur sowie über die im jeweiligen Shop des Kunden eingebundenen technischen Komponenten, Schnittstellen oder Integrationen.

Der Anbieter schuldet die Bereitstellung der jeweils vertraglich vereinbarten Standardfunktionen in der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses oder der jeweiligen Produktfortentwicklung aktuellen Fassung.

4. Funktionsumfang

Kiivoo umfasst insbesondere folgende Standardfunktionen:

4.1 Dialogbasierte Kaufberatung

Kiivoo führt mit Endnutzern digitale Beratungsgespräche und verarbeitet im Rahmen des bereitgestellten Systems Eingaben des Endnutzers sowie systemseitige Ausgaben.

4.2 Produktempfehlungen

Kiivoo kann auf Grundlage der im Shop verfügbaren Daten, der vom Kunden bereitgestellten Informationen und der Systemlogik produktspezifische Empfehlungen generieren.

4.3 Unterstützung der Produktauswahl

Kiivoo kann Endnutzer bei der Eingrenzung von Produktvarianten, Produktkategorien oder konkreten Kaufoptionen unterstützen.

4.4 Warenkorbbezogene Interaktion

Kiivoo kann Endnutzer im Rahmen der technischen Einbindung zu Produkten weiterleiten oder Produktauswahlen unterstützen, die zu einer Hinzufügung zum Warenkorb führen können.

4.5 Portalzugang für den Kunden

Der Kunde erhält Zugang zu einem Kiivoo-Portal oder zu entsprechenden Administrationsfunktionen, soweit diese Bestandteil des gebuchten Leistungsumfangs sind.

4.6 Einstellmöglichkeiten im Portal

Soweit technisch vorgesehen, kann der Kunde über das Kiivoo-Portal Einstellungen zur Beratungsintensität, zu Gebührenbegrenzungen, zu Gesprächslogiken oder zu sonstigen betriebsbezogenen Parametern vornehmen.

4.7 Erfassung abrechnungsrelevanter Ereignisse

Kiivoo kann Nachrichten, Gesprächsvorgänge, zugeordnete Warenkorbeignisse sowie sonstige abrechnungsrelevante Nutzungsvorgänge systemseitig erfassen und protokollieren.

5. Voraussetzungen auf Kundenseite

Voraussetzung für die Nutzung von Kiivoo ist, dass der Kunde die zur Einbindung und Nutzung erforderlichen technischen Voraussetzungen schafft oder aufrechterhält. Hierzu gehören insbesondere:

- ein funktionsfähiger Online-Shop,
- die Möglichkeit zur technischen Einbindung von Kiivoo,
- erforderliche Schnittstellen, Skripte, Tags oder Integrationen,
- geeignete Produktdaten und shopbezogene Inhalte,
- eine stabile Internetverbindung im Einflussbereich des Kunden.

Soweit Drittanbieter-Systeme, Plugins, Schnittstellen oder sonstige Leistungen Dritter genutzt werden, fallen deren Bereitstellung und Funktionsfähigkeit grundsätzlich nicht in den Verantwortungsbereich des Anbieters, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

6. Produktdaten und Inhalte des Kunden

Die Qualität der durch Kiivoo ausgegebenen Empfehlungen hängt maßgeblich von den vom Kunden bereitgestellten oder in seinem Shop vorhandenen Daten, Inhalten und Einstellungen ab.

Der Kunde ist verantwortlich für:

- die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der bereitgestellten Produktdaten,
- die rechtliche Zulässigkeit der eingesetzten Inhalte,
- die inhaltliche Gestaltung seiner Shop- und Produktinformationen,
- die Auswahl und Pflege derjenigen Informationen, auf die Kiivoo zugreifen oder die Kiivoo verarbeiten soll.

7. Gesprächsführung und Systemlogik

Kiivoo führt digitale Beratungsgespräche automatisiert auf Grundlage der jeweils bereitgestellten Systemlogik, Konfiguration und Datenbasis.

Der Anbieter schuldet keine menschliche Einzelprüfung jeder Systemausgabe.

Automatisierte Empfehlungen, Antworten und Vorschläge von Kiivoo stellen keine individuelle Rechts-, Steuer-, Medizin-, Finanz- oder sonstige Fachberatung dar.

Der Anbieter schuldet ferner nicht, dass jede Beratung zu einem Kaufabschluss führt oder dass jede Empfehlung im Einzelfall den Erwartungen des Endnutzers entspricht.

8. Abrechnungsrelevante Nutzung

Die Nutzung von Kiivoo kann neben der Grundvergütung zusätzliche nutzungsabhängige Entgelte auslösen.

Abrechnungsrelevant sind insbesondere:

über Kiivoo ein- oder ausgegebene Nachrichten,
durch Kiivoo geführte Beratungsgespräche,
durch Kiivoo vermittelte oder zugeordnete Warenkorbbereignisse,
sonstige im Vertrag als vergütungsrelevant definierte Nutzungsereignisse.

Die konkrete Abrechnung richtet sich nach den vertraglich vereinbarten Vergütungsregelungen.

9. Kostenschutz und Steuerungsmöglichkeiten

Soweit vertraglich vereinbart, besteht ein nutzerbezogener Kostenschutz für Beratungsgespräche. Der Kunde kann im Rahmen der im Portal bereitgestellten Funktionen Gesprächsgebühren weiter limitieren oder die Beratungsintensität erhöhen.

Die konkrete Reichweite dieser Einstellungen hängt von der jeweils bereitgestellten technischen Ausgestaltung des Portals ab.

10. Provisionsrelevante Warenkorbvermittlung

Soweit vertraglich vereinbart, kann für Produkte, die durch Kiivoo in den Warenkorb vermittelt werden, eine gesonderte Umsatzprovision anfallen.

Ein Produkt gilt als durch Kiivoo in den Warenkorb vermittelt, wenn die Hinzufügung zum Warenkorb auf einer von Kiivoo initiierten oder beeinflussten Produktempfehlung, Produktauswahl, Weiterleitung oder vergleichbaren Interaktion beruht und diese Zuordnung systemseitig erfasst oder protokolliert wird.

Für Produkte, die ohne Mitwirkung von Kiivoo auf klassischem Weg in den Warenkorb gelangen, fällt keine entsprechende Provision an.

11. Verfügbarkeit und Wartung

Kiivoo wird als standardisierte Online-Leistung bereitgestellt.

Eine jederzeitige, ununterbrochene und fehlerfreie Verfügbarkeit ist technisch nicht geschuldet.

Der Anbieter ist berechtigt, Wartungen, Sicherheitsupdates, Weiterentwicklungen, Funktionsanpassungen und technische Maßnahmen vorzunehmen, soweit dadurch die wesentlichen Vertragsfunktionen nicht unzumutbar beeinträchtigt werden.

Nicht als vom Anbieter zu vertretende Ausfälle gelten insbesondere:

Wartungszeiten,
Störungen bei Drittanbietern,
Störungen der Internetverbindung des Kunden,
Störungen im Shop-System des Kunden,
technisch notwendige Sicherheitsmaßnahmen,
sonstige Umstände außerhalb des Einflussbereichs des Anbieters.

12. Support

Supportleistungen werden nur im vertraglich vereinbarten Umfang erbracht.

Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, umfasst die Standardleistung keinen individuellen Beratungs-, Customizing-, Programmierungs-, Migrations- oder Rechtsprüfungsservice.

13. Weiterentwicklung

Der Anbieter ist berechtigt, Kiivoo im Rahmen des technischen Fortschritts weiterzuentwickeln, Funktionen anzupassen, zu ergänzen, zu ändern oder zu ersetzen, soweit dadurch die wesentlichen vertraglichen Hauptleistungen erhalten bleiben und die Änderung für den Kunden zumutbar ist.

14. Datenschutz und Datenverarbeitung

Soweit der Anbieter personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, ist der Kunde verpflichtet, vor Beginn der Verarbeitung einen gesonderten Auftragsverarbeitungsvertrag, welcher im Kiivoo-Portal zur Verfügung gestellt wird, abzuschließen. 54° North Solutions GmbH stellt dem Kunden datenschutzrechtliche Hinweise zur Vervollständigung der Datenschutzhinweise des Kunden zur Verfügung. Der Kunde ist verpflichtet, dies in seine eigene Datenschutzerklärung aufzunehmen.

Der Anbieter ist berechtigt, nicht personenbezogene oder hinreichend anonymisierte Nutzungsdaten zur Systemverbesserung, Fehleranalyse, Missbrauchsverhinderung und Weiterentwicklung von Kiivoo zu verwenden, soweit dem keine berechtigten Interessen des Kunden entgegenstehen.

15. Leistungsgrenzen

Nicht geschuldet sind insbesondere:

- die rechtliche Prüfung der Inhalte des Kunden,
- die Pflege oder Korrektur von Produktdaten des Kunden,
- die dauerhafte Kompatibilität mit sämtlichen Drittanwendungen,
- die Herstellung bestimmter Umsätze oder Konversionsraten,
- die individuelle Betreuung jedes Endnutzers durch menschliche Mitarbeiter,
- eine von technischen Rahmenbedingungen unabhängige Funktionsfähigkeit.

16. Mitwirkung des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, die für die Nutzung und Abrechnung erforderlichen Mitwirkungshandlungen rechtzeitig und vollständig zu erbringen. Hierzu gehören insbesondere:

- Bereitstellung technischer Zugänge,
- Einbindung erforderlicher Komponenten,
- Bereitstellung zutreffender Produkt- und Shopdaten,
- Aufrechterhaltung erforderlicher Tracking- oder Zuordnungsmechanismen,
- Benennung eines Ansprechpartners für technische oder organisatorische Rückfragen.

17. Änderungen des Leistungsumfangs

Der konkrete Leistungsumfang von Kiivoo kann sich aus dem gebuchten Paket, der technischen Einbindung, dem Portalstatus, individuellen Zusatzvereinbarungen und der jeweils aktuellen Produktumgebung ergeben.

Soweit zusätzliche Funktionen, Module, Integrationen oder Sonderleistungen vereinbart werden, sind diese nur geschuldet, wenn sie ausdrücklich Vertragsbestandteil geworden sind.