

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Facelift brand building technologies GmbH

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für Verträge über die Nutzung von Facelift. Sie bestehen aus den folgenden Teilen:

Teil I – Allgemeine Regelungen

Teil II – Service-Level-Agreement (SLA)

Teil III – Regelungen für Zusatzdienste

Teil IV – Individuelle Leistungen

Teil V – Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (AVV)

Regelungen der Teile II ff. gehen Regelungen des Teil I vor, soweit sie ihnen widersprechen.

Teil I – Allgemeine Regelungen

1. Allgemeines und Vertragsschluss

- 1.1. Diese Geschäftsbedingungen gelten für Verträge für die Nutzung von Facelift und die damit von uns im Zusammenhang angebotenen Leistungen. Unser Angebot richtet sich ausschließlich an Unternehmer im Sinne von § 14 BGB, juristische Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtliches Sondervermögen.
- 1.2. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Geschäftsbedingungen des Kunden werden, selbst bei unserer Kenntnis, nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, ihrer Geltung wird ausdrücklich zugestimmt. Diese Geschäftsbedingungen gelten auch dann, wenn wir in Kenntnis entgegenstehender oder von unseren Bedingungen abweichenden oder zusätzlichen Bedingungen des Kunden die Leistung vorbehaltlos ausführen.
- 1.3. Unser Angebot ist freibleibend und unverbindlich. Wenn der Kunde unser Angebot akzeptiert, unterbreitet er uns rechtlich das Angebot zum Abschluss eines entsprechenden Vertrages. Der Kunde ist an sein Angebot für die Dauer von zwei Wochen gebunden. Innerhalb dieser Zeitspanne können wir die Annahme oder Ablehnung des Angebotes des Kunden erklären. Die Annahme erfolgt durch Bestätigung des Vertragsschlusses in Textform durch uns oder Bereitstellung von Facelift.
- 1.4. Sollten sich nach Abschluss des Vertrages die Firmierung, die Adresse oder die Rechtsform des Kunden ändern, hat der Kunde uns unverzüglich über diese Änderungen zu informieren. Er hat keinen Anspruch darauf, dass Rechnungen, die aufgrund unterbliebener Aktualisierung der Daten nicht korrekt ausgestellt wurden, korrigiert werden.
- 1.5. Als Beschaffenheit von Facelift gelten nur die Angaben als vereinbart, die im Angebot bzw. Vertrag aufgeführt sind. Davon abweichende Äußerungen, Anpreisungen oder Werbung stellen keine vertragliche Beschaffenheitsangaben dar.

2. Bereitstellung von Facelift

- 2.1. Wir stellen nach Abschluss des Vertrages Facelift dem Kunden in angemessener Frist zur Nutzung über das Internet nach den Bestimmungen dieses Vertrages zur Verfügung. Üblicherweise ist dies der Fall, wenn wir den Kunden per E-Mail über die Einrichtung seines Kontos informiert haben.
- 2.2. Für die Bereitstellung und den Betrieb von Facelift verwenden wir ausschließlich Server innerhalb der Europäischen Union, sofern nicht explizit mit dem Kunden etwas Abweichendes vereinbart wurde.

- 2.3. Um Facelift für Social Media Dienste nutzen zu können, muss der Kunde Facelift entsprechenden Zugang zu den jeweiligen Kundenprofilen in den sozialen Netzwerken mit ausreichenden Berechtigungen gewähren und den Zugriff für die Dauer des Vertrages aufrechterhalten.
- 2.4. Mit Bereitstellung von Facelift bieten wir den Facelift Nutzern des Kunden ein initiales Onboarding an. Genauer Inhalt und Dauer dieser Schulung liegen in unserem Ermessen. Ferner gewähren wir dem Kunden für die Dauer des Vertrages Zugriff auf die Facelift Wissensdatenbank.

3. Nutzung von Facelift durch den Kunden

- 3.1. Der Kunde erhält im Umfang des jeweiligen Auftrages an Facelift einfache, nicht unterlizenzierbare, nicht übertragbare, auf die Laufzeit dieses Vertrages beschränkte Rechte zur vertragsgemäßen Nutzung gemäß dem jeweils vereinbarten Umfang (z. B. freigeschaltete Module, Anzahl und Art der User, Anzahl Benchmarking Profile, Trendwatch Streams, Ad Accounts).
- 3.2. Der Kunde darf im Rahmen der erworbenen Nutzungsmöglichkeit nur solchen Nutzern Facelift zur Nutzung überlassen, die dem Kunden zugehörig sind (z. B. Angestellte, Organe). Als Kunden Logins dürfen nur personenbezogene E-Mail-Adressen (keine generischen Mails wie z.B. info@, oder support@) benutzt werden, die einer natürlichen Person eindeutig zugeordnet werden können. Eine Überlassung der Nutzungsmöglichkeit an Dritte, auch verbundene Unternehmen im Sinne der §§ 15 ff. AktG, ist nicht gestattet, sofern es nicht ausdrücklich mit uns vereinbart wurde.
- 3.3. Jede Partei trifft übliche und angemessene Vorkehrungen, um Benutzerkennungen und Passwörter der Nutzer vor einer Kenntnisnahme unbefugter Dritter zu schützen. Die Parteien informieren sich wechselseitig, wenn sie den Verdacht haben sollten, dass Benutzerkennungen und/oder Passwörter unberechtigten Dritten bekannt geworden sein könnten. Die Nutzerkonten sind in diesem Fall unverzüglich durch die Partei, die dies entdeckt hat, durch Änderung der Zugangsdaten abzusichern; sofern dies durch uns erfolgt, werden wir den Kunden entsprechend informieren. Der Kunde wird Zugangsdaten ehemaliger Nutzer unverzüglich löschen oder ändern.
- 3.4. Der Kunde darf Facelift nicht unter Verletzung der für die angeschlossenen Dienste (z. B. Facebook, WhatsApp, X, Instagram) geltenden Nutzungsbedingungen, von Rechten Dritter oder zu rechtswidrigen Zwecken verwenden. Er wird insbesondere jegliche Nutzung unterlassen, die dazu führen könnte, dass uns eine Verletzung der für die angeschlossenen Dienste geltenden Nutzungsbedingungen, der geltenden Gesetze oder von Rechten Dritter vorgeworfen werden kann. Er wird uns von allen entsprechenden Ansprüchen Dritter unter Einbeziehung angemessener Kosten der rechtlichen Prüfung und Vertretung freihalten.
- 3.5. Verletzt der Kunde die Regelungen des Absatz 3.4, können wir im erforderlichen Umfang seinen Zugriff bzw. den seiner Nutzer auf Facelift bzw. die entsprechenden Dienste bzw. Daten sperren, wenn die Verletzung hierdurch nach unserem billigen Ermessen abgestellt oder gemindert werden kann. Sofern es uns zumutbar ist, werden wir den Kunden unter Setzung einer angemessenen Frist über die Verletzung des Absatz 3.4 informieren und zur Beseitigung der Verletzung auffordern. Die Aufforderung bzw. die Information über eine erfolgte Maßnahme erfolgt per E-Mail an die im Kundenkonto hinterlegten E-Mail-Adressen. Statt der Sperrung kann nach unserem billigen Ermessen auch eine Löschung von Daten erfolgen, wenn wir nach unserem billigen Ermessen hierzu verpflichtet sind, eine Sperrung zum Abstellen der Verletzung nicht ausreichend ist und der mit dem Kunden abgeschlossene Auftragsverarbeitungsvertrag nicht verletzt werden sollte.
- 3.6. Verletzt der Kunde trotz entsprechender Abmahnung weiterhin oder wiederholt die Regelungen des Absatz 3.4, so können wir den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist außerordentlich kündigen. Zu einer außerordentlichen Kündigung sind wir auch dann berechtigt, wenn ein einmaliger Verstoß gegen Absatz 3.4 so schwerwiegend war, dass uns eine weitere Zusammenarbeit mit dem Kunden nicht zugemutet werden kann.

4. Anpassung der beauftragten Leistungen durch den Kunden

- 4.1. Der Kunde kann den mit ihm abgeschlossenen Vertrag jederzeit um zusätzliche, von uns ihm angebotene kostenpflichtige Leistungen erweitern. Der Vertrag wird insoweit für die jeweils laufende Festlaufzeit erweitert und das für die zusätzlichen Leistungen anfallende Entgelt zeitanteilig abgerechnet.

- 4.2. Eine Reduktion der von einem Kunden erworbenen Leistungen ist nur möglich, soweit wir diese Leistungen jeweils einzeln zum Erwerb anbieten (z. B. Add-Ons, Profile, Userlizenzen). Sie kann als Teilkündigung entsprechend den Regelungen zur Kündigung des Vertrages erfolgen.

5. Besondere Regelungen für eine kostenlose Testversion („Trial“)

- 5.1. Soweit wir dem Kunden eine kostenlose Testversion von Facelift zur Verfügung stellen, gelten die nachfolgenden Absätze, die im Fall von Widersprüchen den weiteren Regelungen dieser Geschäftsbedingungen vorgehen.
- 5.2. Die kostenlose Testversion wird dem Kunden wie sie steht und liegt zu Testzwecken überlassen. Wir schulden für diese nicht, dass diese einen bestimmten Funktionsumfang umfassen und die von uns geschuldeten Leistungen während der Dauer der Nutzung stets und fehlerfrei zur Verfügung stehen. Wir schulden allein ein Bemühen, die Testversionen mit derselben Sorgfalt zu betreiben, wie unsere kostenpflichtigen Angebote. Da wir für die Testversion jedoch nicht bezahlt werden, können wir keine weitergehenden Verpflichtungen eingehen.
- 5.3. Die kostenlose Testversion darf nur für solche Zwecke genutzt werden, bei denen Mängel der Leistung, das Ausbleiben unserer Leistung sowie der Verlust von Daten keinen Schaden für den Kunden oder Dritte mit sich bringt.
- 5.4. Unsere Haftung ist auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt.
- 5.5. Jede Partei ist jederzeit berechtigt, einen entsprechenden Vertrag zu kündigen, sofern nicht mit dem Kunden eine Mindestlaufzeit vereinbart wurde.

6. Entgelte und Abrechnung, Änderung vereinbarter Entgelte

- 6.1. Wir rechnen über die mit dem Kunden bei Abschluss eines Vertrages vereinbarten Entgelte für die vereinbarte Vertragslaufzeit zum Beginn der jeweiligen Laufzeit ab. Die dem Kunden gewährten Entgelte sind Gegenleistung für die feste Vertragslaufzeit, die der Kunde mit uns eingeht.
- 6.2. Die mit dem Kunden vereinbarten Entgelte erhöhen sich mit Wirkung zum Anfang des jeweils folgenden Vertragsjahres um den vereinbarten Prozentsatz und bei Fehlen einer Vereinbarung um 10%.
- 6.3. Fremdkosten, die aus der Nutzung von Schnittstellen von Drittdiensten (z.B. X oder andere Social-Media-Dienste) mittels Facelift durch den Kunden resultieren, berechnen wir dem Kunden 1:1 gegen Nachweis weiter. Wir werden den Kunden informieren, wenn wir von entsprechenden Kostenerhöhungen Kenntnis erhalten.
- 6.4. Die in unserem Angebot genannten Entgelte basieren auf der Vereinbarung unseres Standardvertrages. Sollte es im Einzelfall zu abweichenden Vereinbarungen kommen, behalten wir uns vor, zusätzliche Kosten zu berechnen.
- 6.5. Alle von uns angegebenen Entgelte sind Nettopreise und verstehen sich grundsätzlich in Euro, sofern nicht anders vereinbart.
- 6.6. Kunden, für die Umsatzsteuer nach dem Reverse-Charge-Verfahren in Rechnung gestellt wird, haben uns binnen einer Woche nach Vertragsschluss ihre Umsatzsteuer-ID mitzuteilen, andernfalls sind wir berechtigt, deutsche Umsatzsteuer dem Kunden in Rechnung zu stellen. Der Kunde hat keinen Anspruch auf nachträgliche Korrektur entsprechender Rechnungen.
- 6.7. Wir sind berechtigt, trotz anderslautender Bestimmung des Kunden, Zahlungen zunächst auf dessen ältere Schulden anzurechnen. Sofern uns bereits Ansprüche auf Erstattung von Kosten oder auf Zinsen zustehen, sind wir berechtigt, die Zahlung zunächst auf die Kosten, dann auf die Zinsen und zuletzt auf die Hauptleistung anzurechnen. Wir werden den Kunden über eine von seinen Angaben abweichende Verrechnung informieren.
- 6.8. Wir sind im Fall des Zahlungsverzugs des Kunden berechtigt, einmalig je entsprechender Rechnung eine Verzugspauschale nach § 288 Abs. 5 BGB zu berechnen. Die Möglichkeit der Geltendmachung von etwaigen weiteren Verzugsschäden bleibt unbenommen.
- 6.9. Rechnungen können in digitaler Form ausgestellt und per E-Mail versandt werden. Gestellte Rechnungen sind grundsätzlich nach 14 Tagen zur Zahlung fällig.
- 6.10. Sofern die uns aus der Erbringung der dem Kunden geschuldeten Leistungen entstehenden Kosten in einem Vertragsjahr um mehr als den gem. Ziffer 6.2 vereinbarten Erhöhungsbetrag gestiegen sein sollten, sind wir zu einer über Ziffer 6.2 hinausgehenden Erhöhung der vereinbarten Entgelte berechtigt, um die höheren

Kostensteigerungen an den Kunden weiterzugeben. Als Kosten sind insbesondere maßgeblich unsere Kosten für technische Leistungen (insb. Rechenzentren, Cloud-Dienste, Hardware, technischer Service) und Kosten für den Betrieb unserer Leistungen (insb. Kosten unserer Lieferanten, die mittelbar für Kunden tätig werden), Kosten der Kundenbetreuung (z. B. für Support, Abrechnungs- und IT Systeme), Personal- und Dienstleistungskosten, Energiekosten sowie staatliche Gebühren, Steuern, Abgaben und sonstige staatliche Beiträge. Die den Betrag gemäß Ziffer 6.2 übersteigende Erhöhung ist dabei auf den Umfang der jeweiligen Steigerung unserer Kosten beschränkt und Kostenersparnisse sind zur Reduktion solcher zusätzlichen Erhöhungen an den Kunden weiterzugeben. Uns steht jedoch mindestens die gemäß Ziffer 6.2 vereinbarte Entgeltanpassung zu.

- 6.11. Sofern uns nach Ziffer 6.10 eine über Ziffer 6.2 hinausgehende Anpassung der Entgelte möglich sein sollte, werden wir den Kunden die Änderung spätestens zwei Monate vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilen. Im Fall einer Preiserhöhung um mehr als 3 Prozentpunkte p.a. über den gemäß Ziffer 6.2 vereinbarten Betrag hinaus, hat der Kunde das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung in Textform zu kündigen. Dies gilt nicht, wenn die Änderung ausschließlich auf einer Änderung von hoheitlich auferlegten Steuern, Gebühren, Abgaben und Beiträgen beruht. Der Kunde ist auf sein Kündigungsrecht hinzuweisen.

7. Laufzeit und Kündigung

- 7.1. Der Vertrag wird für die vom Kunden bei Aufgabe seiner Bestellung gewählte Vertragslaufzeit fest abgeschlossen. Er kann vor Ablauf der Festlaufzeit nur aus wichtigem Grund gekündigt werden. Im Übrigen ist eine Kündigung mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit möglich. Erfolgt keine Kündigung, verlängert sich die Vertragslaufzeit jeweils um ein weiteres Jahr.
- 7.2. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Als wichtiger Grund gelten insbesondere die folgenden Gründe, wenn sie für die andere Partei vorliegen:
- die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten durch die andere Partei, wenn die Verletzung trotz Mahnung und Setzung einer angemessenen Frist unter Hinweis auf das Kündigungsrecht nicht beseitigt wird. Mahnung und Fristsetzung sind bei Unzumutbarkeit nicht erforderlich;
 - die Ablehnung der Eröffnung des Insolvenzverfahrens mangels Masse;
 - die Eröffnung der Liquidation.
- 7.3. Wir sind berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen, wenn der Kunde für zwei aufeinander folgende Termine mit der Entrichtung des für die Nutzung von Facelift vereinbarten Entgelts oder eines nicht unerheblichen Teils des Entgelts in Verzug ist oder in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Zahlungstermine erstreckt, mit der Entrichtung des Entgelts in Höhe eines Betrages in Verzug ist, der das für zwei Monate vereinbarte Entgelt erreicht.
- 7.4. Eine Kündigung wegen Nichtgewährung der vertragsgemäßen Nutzung von Facelift ist erst zulässig, wenn uns eine angemessene Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gewährt wurde und diese fehlgeschlagen ist.

8. Zukünftige Entwicklung von Facelift

- 8.1. Mit Facelift erwirbt der Kunde kein statisches Produkt. Wir haben vielmehr die Absicht, Facelift weiterzuentwickeln, um neue Funktionen und Angebote anbieten zu können, die Facelift attraktiver und sicherer machen. Der Leistungsumfang von Facelift unterliegt daher einem Wandel. Sofern es zu Änderungen kommen sollte, mit denen vorhandene, wesentliche Funktionen entfallen oder erheblich eingeschränkt werden sollen, informieren wir den Kunden hierüber in angemessener Frist an die im Kundenkonto hinterlegen E-Mail-Adressen.
- 8.2. Sofern Änderungen an Facelift für den Kunden unzumutbar sein sollten, steht ihm ein Sonderkündigungsrecht zu, das mit einer Frist von zwei Wochen ausgeübt werden muss. Fristbeginn ist der Tag, an dem der Kunde von der Änderung Kenntnis erlangt hat. Dieses Kündigungsrecht besteht nicht für die Änderung und den Entfall von Funktionen, die wir im Rahmen eines Beta-Tests dem Kunden zur Verfügung gestellt haben. Für diese behalten wir uns jederzeit vor, sie nicht oder nur in geänderter Form weiter anzubieten.

- 8.3. Wir freuen uns über jeden Verbesserungsvorschlag eines Kunden. Der guten Ordnung halber müssen wir aber festhalten, dass der Kunde uns an seinem Vorschlag kostenfrei alle Rechte überträgt, die zu dessen eventueller Umsetzung und beliebigen Verwertung erforderlich sind.

9. Nichterfüllung obliegender Hauptleistungspflichten

- 9.1. Sofern wir mit der erstmaligen Bereitstellung von Facelift in Verzug kommen sollten, ist der Kunde zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn eine uns gesetzte, angemessene Nachfrist fruchtlos abgelaufen ist, d. h. wir innerhalb der Nachfrist nicht die vereinbarte Funktionalität von Facelift erstmalig zur Verfügung gestellt haben sollten.
- 9.2. Kommen wir nach betriebsfähiger Bereitstellung von Facelift den uns obliegenden Verpflichtungen ganz oder teilweise nicht nach oder ist die geschuldete Verfügbarkeit von Facelift für einen Vertragsmonat unterschritten, so gelten die Regelungen des Service-Level-Agreements.
- 9.3. Wir haben darzulegen, dass wir den Grund für die verspätete Bereitstellung oder die Unterschreitung der geschuldeten Verfügbarkeit nicht zu vertreten haben. Hat der Kunde die fehlende Verfügbarkeit von Facelift uns nicht angezeigt, so hat er auf unser Bestreiten zu beweisen, dass wir anderweitig Kenntnis von der fehlenden Verfügbarkeit erlangt haben.

10. Mängelansprüche

- 10.1. Dem Kunden stehen bei Mängeln der Leistung die gesetzlichen Rechte zu, wobei wir entscheiden, ob wir den Mangel durch Nachbesserung oder Neulieferung beheben.
- 10.2. Unsere verschuldensunabhängige Haftung auf Schadensersatz (§ 536a BGB) für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel ist ausgeschlossen, soweit es sich nicht um eine von uns zugesicherte Eigenschaft (Garantie, § 276 Abs. 1 BGB) handelt.
- 10.3. Für Mängelansprüche ist eine Verjährungsfrist von einem Jahr vereinbart. Diese Frist gilt nicht für Schadensersatzansprüche wegen der Verletzung von Mängelansprüchen, insoweit gelten die Regelungen zur Haftung.
- 10.4. Sofern der Kunde das Vorliegen eines Mangels rügt und sich in Folge unserer hieraus resultierenden Tätigkeit ergibt, dass kein Mangel unserer Leistung vorliegt, hat der Kunden unseren hierfür angefallenen Aufwand, nach den vereinbarten, mangels Vereinbarung mit angemessenen Stundensätzen zu vergüten. Dieser Absatz gilt nicht, wenn das Nichtvorliegen des Mangels für den Kunden bei Anwendung der ihm zuzumuten Sorgfalt und Kenntnisse nicht erkennbar war.
- 10.5. Für Funktionen, Dienste, Software oder andere Angebote, die von uns ausdrücklich als Beta-Version zur Verfügung gestellt werden, sind jegliche Mängelansprüche ausgeschlossen, sofern uns nicht Vorsatz vorzuwerfen ist. Wesen solcher Beta-Versionen ist es gerade, dass sie unfertig sind und Mängel aufweisen können. Solche Mängel können z. B. den Verlust von Daten oder der Funktionsfähigkeit von Facelift zur Folge haben. Der Kunde sollte Beta-Versionen daher nur einsetzen, wenn der Eintritt solcher Mängel für ihn kein Nachteil bedeutet, insbesondere keine Schäden mit sich bringen kann, für die er uns oder Dritte einstandspflichtig machen möchte.
- 10.6. Der Kunde ist verpflichtet, Mängel an Vertragsleistungen, insbesondere Mängel an Facelift, uns unverzüglich anzuzeigen. Soweit wir infolge der Unterlassung oder Verspätung der Anzeige nicht Abhilfe schaffen konnten, ist der Kunde nicht berechtigt, für den entsprechenden Zeitraum die vereinbarte Vergütung ganz oder teilweise zu mindern, den Ersatz des durch den Mangel eingetretenen Schadens zu verlangen oder den Vertrag wegen des Mangels ohne Einhaltung einer Frist außerordentlich zu kündigen. Der Kunde hat darzulegen, dass er das Unterlassen der Anzeige nicht zu vertreten hat.

11. Haftung

- 11.1. Die Haftung für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit ist unbeschränkt.
- 11.2. Bei einfach fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist die Haftung der Höhe nach beschränkt auf vorhersehbare und vertragstypische Schäden. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die

ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung die verletzte Partei regelmäßig vertrauen darf. Die Verjährungsfrist für Ansprüche nach diesem Absatz beträgt ein Jahr.

- 11.3. Unsere Haftung nach Absatz 11.2 ist je Vertragsjahr auf die vom Kunden an uns entrichtete Vergütung beschränkt.
- 11.4. Absatz 11.2 gilt nicht für Ansprüche aus der Verletzung des Körpers, der Gesundheit oder des Lebens, bei arglistigem Handeln, bei Übernahme einer Garantie, bei Haftung für anfängliches Unvermögen oder zu vertretender Unmöglichkeit sowie für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz.
- 11.5. Im Übrigen ist die Haftung — gleich aus welchem Rechtsgrund — ausgeschlossen.

12. Haftungsfreistellung

- 12.1. Sofern Dritte wegen eines vertragswidrigen Handelns oder Unterlassen des Kunden im Zusammenhang mit diesem Vertrag behaupten, gegen uns, eines unserer Organe oder einen unserer Mitarbeiter Ansprüche zu haben, verpflichtet sich der Kunde, uns, unsere Organe bzw. unsere Mitarbeiter von diesen Ansprüchen und den hieraus ggf. resultierenden Schäden und Kosten freizuhalten. Der Freistellungsanspruch erfasst auch angemessene Kosten für die anwaltliche Prüfung und Abwehr der behaupteten Ansprüche.
- 12.2. Wir werden den Kunden unverzüglich informieren, wenn Dritte entsprechende Ansprüche geltend machen und ihm die Möglichkeit zur Mitwirkung an der Abwehr der Ansprüche einräumen.
- 12.3. Ggf. weitergehende gesetzliche Schadensersatzansprüche gegen den Kunden bleiben von den vorstehenden Regelungen unberührt.

13. Datenschutz

- 13.1. Für die Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Kunden mittels Facelift gilt der gesondert mit dem Kunden abgeschlossene Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV; Teil V der AGB) gem. Art. 28 DSGVO.
- 13.2. Im Übrigen verpflichten wir uns, personenbezogene Daten, die der Kunde uns zur Vertragserfüllung überlässt und nicht Gegenstand der Auftragsverarbeitung sind, nach den geltenden Datenschutzvorschriften zu verarbeiten.

14. Aufrechnung und Abtretung

- 14.1. Eine Vertragspartei ist zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts oder zur Aufrechnung nur insoweit berechtigt, als die zugrundeliegende Gegenforderung rechtskräftig festgestellt ist oder nicht bestritten wird.
- 14.2. Die Abtretung von Rechten und Pflichten aus diesem Vertrag oder des Vertrags insgesamt auf einen Dritten ist nur mit vorheriger Zustimmung der anderen Vertragspartei zulässig. Die Zustimmung darf nicht unbillig verweigert werden.

15. Höhere Gewalt

- 15.1. Jede Partei wird von ihrer Leistungspflicht temporär befreit, solange sie an der Erbringung der Leistung aus höherer Gewalt gehindert ist. Das gilt auch für den Fall, dass die Partei sich bereits im Verzug befindet.
- 15.2. Höhere Gewalt sind entsprechende Ereignisse im Sinne des § 206 BGB sowie ein sonst ungewöhnliches und unvorhergesehenes Ereignis, wenn diejenige Partei, die sich hierauf beruft, das Ereignis nicht verursacht hat, nicht mit dem Ereignis rechnen, dessen Eintritt nicht beeinflussen, dessen Folge trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt nicht verhindern konnte und aus dem Grund an der Leistungserbringung gehindert ist. Dies gilt insbesondere für Krieg, Terrorismus, Aufruhr, Pandemien, Unwetter, Umweltkatastrophen oder wenn die Leistungsverhinderung sonst auf staatliche Anordnung beruht.
- 15.3. Die Partei, die sich auf das Vorliegen höherer Gewalt beruft, hat
 - die andere Partei unverzüglich in Textform über die Tatsache und die Gründe hierfür zu informieren;
 - mit der Sorgfalt eines ordentlichen Geschäftsmanns die Maßnahmen zu ergreifen, die erforderlich sind, um die vollständige Erfüllung ihrer Verpflichtungen möglichst unverzüglich wieder aufnehmen zu können;

- angemessene Anstrengungen zu unternehmen, die negativen Auswirkungen auf die Erfüllung dieses Vertrages möglichst zu minimieren.

16. Kundenreferenz

- 16.1. Der Kunde ist damit einverstanden, dass Facelift sein Logo und seinen Markennamen in angemessener Weise zu Werbezwecken uneingeschränkt einsetzen darf.

17. Schlussbestimmungen

- 17.1. Dieser Vertrag enthält alle Vereinbarungen der Parteien zum Vertragsgegenstand. Etwaig abweichende Nebenabreden und frühere Vereinbarungen zum Vertragsgegenstand werden hiermit unwirksam.
- 17.2. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform, soweit nicht gesetzlich eine strengere Form vorgeschrieben ist. Dies gilt auch für jeden Verzicht auf das Formerfordernis.
- 17.3. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden auf diesen Vertrag keine Anwendung. Dies gilt auch dann, wenn auf deren Einbeziehung in späteren Dokumenten, die im Zusammenhang mit diesem Vertrag stehen, unwidersprochen hingewiesen wurde.
- 17.4. Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages ganz oder teilweise nichtig, unwirksam oder nicht durchsetzbar sein oder werden, oder sollte eine an sich notwendige Regelung nicht enthalten sein, werden die Wirksamkeit und die Durchsetzbarkeit aller übrigen Bestimmungen dieses Vertrages nicht berührt.
- 17.5. Der Vertrag unterliegt allein dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Das internationale Privatrecht findet keine Anwendung, soweit es abdingbar ist.
- 17.6. Alleiniger Gerichtsstand für alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung ist unser Sitz. Wir sind berechtigt, den Kunden auch an einem seiner gesetzlichen Gerichtsstände in Anspruch zu nehmen.
- 17.7. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden auf Deutsch zur Verfügung gestellt. Wenn wir dem Kunden eine Übersetzung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Verfügung stellen, ist dem Kunde bewusst, dass ihm die Übersetzung nur zu seinem Komfort zur Verfügung gestellt wird und dass einzig die deutsche Version für die Rechtsbeziehung zwischen uns und dem Kunden maßgeblich ist. Sollte es Widersprüche zwischen der deutschen Version und der Übersetzung geben, dann ist die deutsche Version maßgeblich.
- 17.8. Wir haben möglicherweise Niederlassungen oder verbundene Unternehmen in anderen Ländern. Diese Niederlassungen oder Unternehmen und ihre Mitarbeiter können als Ansprechpartner bezüglich Facelift und den entsprechenden Services dienen. Auch in den Fällen, in denen eine Niederlassung oder ein verbundenes Unternehmen der erste Ansprechpartner für den Kunden ist, bleiben wir, die Facelift brand building technologies GmbH, die einzige Vertragspartnerin des Kunden.

Teil II – Service-Level-Agreement

Sofern der Kunde Facelift nicht im Rahmen einer kostenlosen Lizenz nutzt, gilt für die Nutzung von Facelift das folgende Service-Level-Agreement. Das Service-Level-Agreement gilt nicht für Dienste, die von Dritten erbracht und ggf. gemeinsam mit Facelift angeboten werden.

- 1.1. Wir werden uns im uns wirtschaftlich zumutbaren Umfang bemühen, eine Verfügbarkeit von Facelift am Übergabepunkt (Schnittstelle zum Internet in dem Rechenzentrum, in dem Facelift von uns betrieben wird) von 99 % je Kalendermonat sicherzustellen.
- 1.2. Verfügbarkeit ist gegeben, wenn Facelift am Übergabepunkt vertragsgemäß mit üblichen und angemessenen Reaktionszeiten genutzt werden kann. Wir werden Verfügbarkeitsprobleme mit Kenntnis auf der Facelift Statusseite veröffentlichen.
- 1.3. Facelift ist auch verfügbar bei
 - geplanter Nichtverfügbarkeit an Wochenenden und bundeseinheitlichen Feiertagen (Deutschland) zwischen 05:00 und 10:00 Uhr MEZ sowie zu anderen Zeiten, wenn wir diese Zeiten mindestens mit einer Frist von 24 Stunden vorab ankündigen;
 - bei Nichtverfügbarkeit zur Behebung von Fehlern, die einem sicheren Betrieb von Facelift erheblich gefährden, die eine Verletzung der DSGVO zur Folge haben könnten oder die IT-Sicherheit mehr als unwesentlich gefährden. Wir werden diese nach Möglichkeit in angemessener Frist ankündigen.
- 1.4. Die Information des Kunden nach Absatz 3 erfolgt durch Bekanntgabe auf der Facelift Statusseite.
- 1.5. Für die Überwachung und Ermittlung des Umfanges der Verfügbarkeit von Facelift gelten unsere Messungen. Dem Kunden ist der Gegenbeweis möglich.
- 1.6. Für den Fall, dass die vereinbarte Verfügbarkeit aus Gründen, die wir zu vertreten haben, unterschritten wird, gewähren wir dem Kunden bei einer Nichtverfügbarkeit von bis zu 20 Stunden je Kalendermonat zur Abgeltung seiner Forderungen eine kostenlose Verlängerung der Vertragslaufzeit um einen Monat. Sofern die Nichtverfügbarkeit mehr als 20 Stunden je Kalendermonat betragen sollte, reduziert sich die vom Kunden für den jeweiligen Kalendermonat geschuldete Vergütung ab der 21. Stunde je angefangene Stunde um 0,25 % bis zu einem Maximum von 5 %. Weitergehende Ansprüche des Kunden bei Nichtverfügbarkeit sind ausgeschlossen.
- 1.7. Der Kunde muss seinen Anspruch auf Entschädigung binnen eines Monats per E-Mail unter customersuccess@facelift-bbt.com geltend machen. Dieser E-Mail ist eine Aufstellung beizufügen, in welchem Zeitraum welche Teile der Leistung nicht zur Verfügung standen. Wir werden dies sodann anhand der eigenen Protokolle überprüfen und dem Kunden innerhalb von 10 Arbeitstagen an unserem Sitz unsere Stellungnahme zukommen lassen. Sofern wir den Anspruch anerkennen, werden wir den entsprechenden Betrag dem Kunden mit der folgenden Rechnung, spätestens mit Beendigung des Vertrages gutschreiben.
- 1.8. Wir stellen dem Kunden gemäß der vom ihm beauftragten Support-Stufe (Bronze, Silber, Gold, Platin) einen Kundensupport per Chat, E-Mail und On demand Videocalls wie nachfolgend aufgeführt zur Verfügung. Jeweils mit umfasst ist die unbegrenzte Nutzung der von uns über das Internet zur Verfügung gestellten Wissensdatenbank.
- 1.9. Definitionen:

NBZ = Normale Bereitschaftszeit, montags bis freitags von 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr (MEZ), außer an bundesweiten oder regionalen gesetzlichen Feiertagen (Deutschland/Hamburg für Kunden, deren Vertrag über das Hamburger Büro abgeschlossen wurde und Frankreich/Paris für Kunden, deren Vertrag über das Pariser Büro abgeschlossen wurde) sowie dem 24. und 31.12.;
EBZ = Erweiterte Bereitschaftszeit, 24 Stunden täglich;

		Bronze	Silber	Gold	Platinum
Technischer Support (verfügbar für alle Nutzer)	Verfügbarkeit (Reaktions-/Problemlösung gem. Absatz 9 und 10)	während NBZ			während EBZ (nach Vereinbarung)
	Kanäle	Chat, E-Mail On demand Videocalls			
Account Management (verfügbar für einen Nutzer)	Verfügbarkeit	NBZ (nach Vereinbarung)			
	Zugewiesene Ressourcen	Pool		fest zugeordneter Ansprechpartner	fest zugeordneter Ansprechpartner (Enterprise)
	Regelmäßige Betreuung	-	halbjährlich	vierteljährlich	nach Vereinbarung

- 1.10. Definitionen der Dringlichkeitsstufen für den Kunden-Support, je nach vereinbarten Service-Level:
- Dringlichkeitsstufe I: Totalausfall, Facelift ist nicht verfügbar/zugänglich; Kunden können den laufenden Betrieb nicht fortsetzen.
- Dringlichkeitsstufe II: Facelift ist verfügbar/zugänglich, aber erheblich beeinträchtigt, z. B. teilweise Systemstörung, entscheidende Module nicht verfügbar, grundlegende Modulfunktionen nicht verfügbar; Kunden können den laufenden Betrieb nur mit beträchtlichen Einschränkungen fortsetzen.
- Dringlichkeitsstufe III: Facelift ist verfügbar/zugänglich, aber leicht beeinträchtigt, z. B. Layoutfehler, geringe Verzögerungen beim Datenversand, einzelne Data Drops; Kunden können den laufenden Betrieb mit tragbaren vorübergehenden Einschränkungen fortsetzen.
- Dringlichkeitsstufe IV: Die Dienste sind vollständig verfügbar/zugänglich, geringfügige Probleme sind feststellbar; Kunden können den laufenden Betrieb ohne Einschränkungen fortsetzen.

- 1.11. Die Einstufung in eine Dringlichkeitsstufe obliegt uns. Wir werden uns im wirtschaftlich angemessenen Umfang bemühen, die folgenden angestrebten Reaktions- und Lösungszeiten ab Eingang der Problemmeldung bei uns einzuhalten.

1.12.

DRINGLICHKEITSSTUFE	ANGESTREBTE PROBLEMREAKTIONSZEIT	ANGESTREBTE PROBLEMLÖSUNGSZEIT
I	1 h	4 h
II	2 h	1 Arbeitstag
III	4 h	5 Arbeitstage
IV	1 Arbeitstag	fallweise, kommende Versionen

Angegebene Zeiten laufen nur in der NBZ, es sei denn, der Kunde hat Anspruch auf eine Tätigkeit in der EBZ.

Teil III – Regelungen für Zusatzdienste

Sofern vertraglich vereinbart, räumen wir dem Kunden die Möglichkeit ein, mittels Facelift bestimmte Dienste von Partnern zu nutzen. Vertragspartner für die mit dem Kunden vereinbarten Partnerdienste sind wir. Für die Inanspruchnahme dieser Partnerdienste gelten ergänzend die ggf. im jeweiligen Vertrag enthaltenen Zusatzregelungen.

Im Fall von Störungen der Partnerdienste bieten wir dem Kunden die Möglichkeit, sich mit Supportfragen unmittelbar an den jeweiligen Diensteanbieter zu wenden. Die Kontaktdaten hierfür stellen wir entsprechend zur Verfügung.

Teil IV – Individuelle Leistungen

Für die Beauftragung individueller Leistungen für einen Kunden, z. B. Anpassungen von Facelift, Schulungen, gelten ergänzend zu Teil I die nachfolgenden Regelungen.

1. Unsere Leistungen

Gegenstand unserer Leistungen sind die jeweils vom Kunden beauftragten Leistungen. Wir erbringen diese durch qualifiziertes Personal und nach unserem bei Vertragsschluss aktuellen Wissensstand. Änderungen am vereinbarten Leistungsumfang sind durch jederzeitige Nachtragsvereinbarung möglich.

2. Rechte

Der Kunde erwirbt an unseren Leistungen die Rechte, die für deren vertragsgemäße Nutzung erforderlich sind. Sofern nicht anders vereinbart, ist die Rechteübertragung zeitlich beschränkt auf die Nutzung von Facelift durch den Kunden.

3. Termine

Angegebene Liefer- oder Leistungstermine sind unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich von uns als verbindlich bezeichnet werden.

4. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, ihm obliegenden Mitwirkungspflichten in angemessener Frist nachzukommen. Wenn wir für unsere Leistungen auf die Überlassung von Informationen, Unterlagen etc. angewiesen sein sollten, werden wir den entsprechenden Bedarf dem Kunden mitteilen und ggf. durch Angabe eines Datums verdeutlichen, bis wann spätestens die Überlassung zur Fortführung der Arbeiten erforderlich ist. Werden für die Erbringung einer Mitwirkungspflicht angemessene Termine angegeben, führt eine Überschreitung solcher Termine dazu, dass wir eine entsprechende Anpassung uns ggf. obliegender Fristen verlangen können, sofern uns ohne die Erbringung der Mitwirkungspflicht eine Einhaltung des vereinbarten Termins nicht möglich ist.

5. Mängel

- 5.1. Dem Kunden stehen bei Mängeln der Leistung die gesetzlichen Rechte zu, wobei wir entscheiden, ob wir den Mangel durch Nachbesserung oder Neulieferung beheben.
- 5.2. Für Mängelansprüche ist eine Verjährungsfrist von einem Jahr vereinbart. Diese Frist gilt nicht für Schadensersatzansprüche wegen der Verletzung von Mängelansprüchen, insoweit gelten die Regelungen zur Haftung.

5.3. Rügt der Kunde das Vorliegen von Mängeln und ergibt sich in Folge der hieraus resultierenden Tätigkeit des Auftragnehmers, dass kein Mangel vorlag, sind wir berechtigt, unseren entsprechenden Aufwand nach den vereinbarten, mangels Vereinbarung mit unseren allgemeinen Stundensätzen abzurechnen.

Teil V – Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung

1. Gegenstand und Zweck der Vereinbarung

- 1.1. Facelift liefert dem Kunden Leistungen für das Management von Communities in sozialen Netzwerken und für die Planung und Durchführung von Kampagnen im digitalen Marketing, sowie Leistungen für umfangreiche statistische Analysen der Social-Media-Aktivitäten des Kunden und vom Kunden bestimmter Dritter.
- 1.2. Facelift stellt hierzu die Software „Facelift,“ vormals „Facelift Cloud,“ und „Facelift Data Studio“, vormals „quintly“, als Service (SaaS) bereit. Die Software Facelift beinhaltet die Facelift Mobile App. Ergänzend hierzu stellt Facelift gegebenenfalls die „Social Share“ Mobile App bereit.
- 1.3. Bei der Software Facelift handelt es sich um eine Plattform zur Prozessunterstützung und Durchführung von digitalem Marketing mit Fokus auf Social Media für Unternehmen. Mit der Software Facelift ist es möglich, die Profile des Kunden in Sozialen Netzwerken mit Inhalt zu bespielen und zu moderieren. Die Facelift Mobile App ist eine alternative Benutzeroberfläche für die Software Facelift zur Nutzung mittels Smartphone.
- 1.4. Social Share ist eine Mobile App, die es ihren Nutzern ermöglicht vorbereitete Inhalte des Kunden anzupassen und über die privaten Profile des Nutzers in den Sozialen Medien zu teilen. Inhalte werden dazu vom Kunden in der Software Facelift vorbereitet.
- 1.5. „Facelift Data Studio“ sammelt gemäß den Vorgaben des Kunden Daten aus Sozialen Netzwerken, bereitet diese auf, analysiert sie, und stellt die Ergebnisse der Analysen in verschiedenen Formaten den Nutzern der Software dar oder macht sie über APIs verfügbar.
- 1.6. Diese Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung regelt die datenschutzrechtlichen Rechte und Pflichten des zu Grunde liegenden Vertragsverhältnisses.
- 1.7. Im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses werden nachfolgende Kategorien personenbezogener Daten verarbeitet:
 - Berufliche Stamm- und Kontaktdata (z.B. Name, E-Mail-Adresse, Abteilung, Funktion);
 - IT-Nutzungsdata (z.B. IP-Adresse, User-ID, Berechtigungen, Loginzeiten);
 - Private Kontakt- und Informationsdata (z.B. Name, Social-Media-Identitäten); und
 - Daten zu persönlichen und beruflichen Verhältnissen und Merkmalen (z.B. Kommentare und Nachrichten in Sozialen Medien)
- 1.8. Die Kategorien der von der Verarbeitung betroffenen Personen umfasst:
 - Mitarbeiter des Kunden;
 - Mitarbeiter von Dienstleistern des Kunden, z.B. Agenturen für Social-Media-Aktivitäten; und
 - Nutzer der Profile des Kunden in Sozialen Netzwerken

2. Definitionen

- 2.1. Die in diesem Vertrag über eine Auftragsverarbeitung verwendeten Begriffe (insbesondere „personenbezogene Daten“, „besondere Arten personenbezogener Daten“, „Verantwortliche Stelle“ bzw. „Verantwortlicher“, „Betroffener“ bzw. „betroffene Person“, „Empfänger“, „Dritter“, „Pseudonymisieren“, „Erheben“, „Verarbeiten“ und „Nutzen“ entsprechen den gesetzlichen Definitionen der Verordnung 2016/679 der Europäischen Union, bekannt als Datenschutzgrundverordnung, kurz DSGVO).
- 2.2. Im Rahmen dieser Vereinbarung handelt der Kunde als Verantwortlicher und Facelift handelt als Auftragsverarbeiter.

3. Rechte und Pflichten des Kunden

- 3.1. Für die Beurteilung der Zulässigkeit der Verarbeitung gemäß Art. 6 Abs. 1 DSGVO sowie für die Wahrung der Rechte der betroffenen Personen nach Kap. III DSGVO ist allein der Kunde verantwortlich.
- 3.2. Der Kunde hat das Recht, Weisungen über Art, Umfang und Verfahren der Datenverarbeitung zu erteilen. Mündliche Weisungen sind unverzüglich schriftlich zu bestätigen. Weisungen, die eine Änderungen des

Verarbeitungsgegenstandes oder Verfahrensänderungen beinhalten, sind gemeinsam zwischen dem Kunden und Facelift abzustimmen und können für den Kunden kostenpflichtig sein, wenn sie nicht erforderlich sind, um Rechtsverstöße durch Facelift zu vermeiden.

- 3.3. Der Kunde wird gegenüber Facelift schriftlich Personen benennen, die zur Erteilung von Weisungen befugt sind. Weisungen wird der Kunde an autorisierte Mitarbeiter der Facelift-Abteilungen für Account Management richten; Weisungen sind den autorisierten Mitarbeitern auf den Wegen zukommen zu lassen, die das Service-Level-Agreement für die Geltendmachung von Entschädigungsansprüchen vorsieht.
- 3.4. Der Kunde informiert Facelift unverzüglich, wenn Fehler oder Unregelmäßigkeiten und etwaige Mängel bezüglich datenschutzrechtlicher Bestimmungen bei der Prüfung der Auftragsergebnisse festgestellt werden.
- 3.5. Der Kunde unterstützt Facelift bei der Erstellung des Verzeichnisses nach Art. 30 (2) DSGVO.
- 3.6. Bei Vertragsende oder früher entscheidet der Kunde über die Rückgabe oder Löschung der im Auftrag verarbeiteten Daten. Teilt der Kunde Facelift keine Entscheidung mit, gilt dies als Entscheidung für eine Löschung.
- 3.7. Der Kunde stellt sicher, dass seine Anfragen auf Unterstützung durch Facelift nicht übermäßig belastend sind. Insbesondere wird der Kunde nicht Informationen anfragen, die dem Kunden zum Zeitpunkt der Anfrage bereits vorliegen, wenn die Anfragen darauf abzielt die Informationen in einem bestimmten Format zu erhalten.

4. Facelifts Rechte und Pflichten

- 4.1. Facelift verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen und nach den Weisungen des Kunden, es sei denn, Facelift ist nach Unionsrecht oder nach dem Recht eines Mitgliedstaats, dem er unterliegt, zur Verarbeitung verpflichtet. In einem solchen Fall teilt Facelift dem Kunden diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung mit, sofern das betreffende Recht dies nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet. Facelift verwendet die zur Datenverarbeitung überlassenen Daten für keine anderen Zwecke. Kopien oder Duplikate, ausgenommen Sicherungskopien, werden ohne Wissen des Kunden nicht erstellt.
- 4.2. Facelift sichert im Bereich der auftragsgemäßen Verarbeitung von personenbezogenen Daten die vertragsgemäße Abwicklung aller vereinbarten Maßnahmen zu. Facelift sichert außerdem zu, dass die verarbeiteten Daten von sonstigen Datenbeständen getrennt werden.
- 4.3. Facelift löscht Daten nicht automatisiert, sondern nur auf Weisung des Kunden, bzw. nach Beendigung des Vertrages. Erklärt sich der Kunde nicht über die Rückgabe oder Löschung der im Auftrag verarbeiteten personenbezogenen Daten, werden die Daten, einschließlich aller Kopien, innerhalb von einem Monat nach Vertragsbeendigung gelöscht und liegen dann noch bis zu maximal drei Monate in Backups bei Facelift vor, bis sie unwiderruflich gelöscht werden. Über die Löschung bei Vertragsende erstellt Facelift ein Löschprotokoll.
- 4.4. Dokumentationen, die dem Nachweis der auftrags- und ordnungsgemäßen Datenverarbeitung dienen, sind durch Facelift entsprechend den jeweiligen Aufbewahrungsfristen über das Vertragsende hinaus aufzubewahren, sofern der Kunde dazu keine anderen Weisungen getroffen hat.
- 4.5. Facelift bestätigt, dass ein Datenschutzbeauftragter bestellt ist. Facelift teilt dem Kunden unverzüglich Änderungen hinsichtlich des bestellten Datenschutzbeauftragten mit.
- 4.6. Facelift verpflichtet sich, bei der auftragsgemäßen Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Kunden das Datengeheimnis zu wahren und Daten nur im Rahmen des vertraglich festgesetzten und gesetzlich erlaubten Zweckes zu verarbeiten. Facelift sichert zu, die mit der Durchführung der Verarbeitung betrauten Mitarbeiter mit den für sie maßgeblichen Bestimmungen des Datenschutzes vertraut zu machen und zur Vertraulichkeit schriftlich zu verpflichten.
- 4.7. Facelift bestätigt, dass die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften bekannt sind und die Einhaltung dieser Vorschriften überwacht wird.
- 4.8. Facelift erteilt Betroffenen oder Dritten keine Auskünfte ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Kunden, es sei denn Facelift ist gesetzlich dazu verpflichtet.
- 4.9. Facelift unterstützt den Kunden bei der Erstellung des Verzeichnisses nach Art. 30 (1) DSGVO.

- 4.10. Facelift hat personenbezogene Daten aus dem Auftragsverhältnis zu berichtigen, zu löschen oder deren Verarbeitung einzuschränken, wenn der Kunde dies mittels einer Weisung verlangt und berechtigte Interessen der betroffenen Person dem nicht entgegenstehen.
- 4.11. Facelift dokumentiert die Weisungen des Kunden und stellt dem Kunden diese Dokumentation auf Anfrage zur Verfügung.
- 4.12. Facelift unterrichtet den Kunden unverzüglich, wenn eine vom Kunden erteilte Weisung nach Facelifts Meinung zu einem Verstoß gegen gesetzliche Vorschriften führt. Die Umsetzung der Weisung kann ausgesetzt werden, bis der Kunde die Weisung ändert oder schriftlich bestätigt.
- 4.13. Facelift unterstützt den Kunden, insbesondere durch Bereitstellung entsprechender Informationen, bei den gesetzlichen Pflichten nach Art. 32–36 DSGVO.
- 4.14. Facelift beachtet die Grundsätze ordnungsgemäßer Datenverarbeitung. Facelift gewährleistet die Einhaltung der vertraglich vereinbarten und gesetzlich vorgeschriebenen Datensicherheitsmaßnahmen. Soweit die bei Facelift getroffenen Sicherheitsmaßnahmen den Anforderungen des Kunden nicht genügen, benachrichtigt Facelift den Kunden unverzüglich. Entsprechendes gilt für Störungen sowie bei Verdacht auf Datenschutzverletzungen oder Unregelmäßigkeiten bei der Verarbeitung personenbezogener Daten.
- 4.15. Facelift ergreift gemäß Art. 32 DSGVO technische und organisatorische Maßnahmen, um die Sicherheit der Verarbeitung personenbezogener Daten sicherzustellen. Die Maßnahmen aus der Anlage II (Technische & Organisatorische Maßnahmen) dieser Vereinbarung sind als verbindlich vereinbarter Mindeststandard der Maßnahmen zu sehen, die Facelift umsetzen muss. Die von Facelift umgesetzten und die vereinbarten Maßnahmen sind regelmäßig zu überprüfen und erforderlichenfalls zu aktualisieren, sodass die Maßnahmen dem Stand der Technik entsprechen. Facelift wird den Kunden über wesentliche Änderungen an den vereinbarten Maßnahmen informieren.
- 4.16. Sollten die Daten des Kunden bei Facelift durch Pfändung oder Beschlagnahme, durch ein Insolvenz- oder Vergleichsverfahren oder durch sonstige Ereignisse oder Maßnahmen Dritter gefährdet werden, so wird Facelift den Kunden unverzüglich darüber informieren. Facelift ist verpflichtet alle insoweit relevanten Dritten unverzüglich darauf hinzuweisen, dass es sich bei den Daten um personenbezogene Daten handelt, für die der Kunde Verantwortlicher ist, und dass Facelift selbst nur als Auftragsverarbeiter tätig wird.

5. Anfragen Betroffener an den Kunden oder Facelift

- 5.1. Facelift unterstützt den Kunden im erforderlichen Umfang bei der Wahrnehmung der Rechte Betroffener nach Kap. III DSGVO, insbesondere durch Bereitstellung von Informationen und das Ergreifen geeigneter technischer und organisatorischer Maßnahmen.
- 5.2. Facelift ist verpflichtet, alle Anfragen Betroffener, sofern sie erkennbar die hier geregelte Auftragsverarbeitung betreffen, unverzüglich an den Kunden weiterzuleiten.

6. Kontrollrechte

- 6.1. Facelift erklärt sich damit einverstanden, dass der Kunde jederzeit berechtigt ist, die Einhaltung der Vorschriften über den Datenschutz und der vertraglichen Vereinbarungen im erforderlichen Umfang zu kontrollieren. Facelift trägt zu solchen Überprüfungen bei.
- 6.2. Hierzu können sich der Kunde oder ein vom Kunden zu benennender Prüfer – nach angemessen rechtzeitiger Anmeldung, sofern nicht eine Kontrolle ohne vorherige Anmeldung erforderlich scheint, weil sonst der Kontrollzweck gefährdet wäre, ohne übermäßige Beeinträchtigung des Betriebsablaufs und zu den üblichen Geschäftszeiten – von der Angemessenheit der Maßnahmen zur Einhaltung der technischen und organisatorischen Erfordernisse der für die Auftragsverarbeitung einschlägigen Datenschutzgesetze überzeugen.
- 6.3. Vom Kunden mit der Prüfung Beauftragte dürfen in keinem unmittelbaren Wettbewerbsverhältnis zu Facelift stehen.
- 6.4. Facelift verpflichtet sich, dem Kunden auf schriftliche Anforderung innerhalb einer angemessenen Frist alle Auskünfte zu erteilen, die zur Durchführung einer umfassenden Auftragskontrolle erforderlich sind.

7. Unterauftragsverarbeiter

- 7.1. Der Kunde ist damit einverstanden, dass Facelift zur Erfüllung vertraglich vereinbarter Leistungen Unterauftragsverarbeiter, d.h. kooperierende Unternehmen und technische Dienstleister, zur Leistungserfüllung heranzieht.
- 7.2. Der Kunde erteilt hiermit die Zustimmung zu dem in Anlage I (Unterauftragsverarbeiter) aufgeführten Unterauftragsverarbeiter.
- 7.3. Wenn Unterauftragsverarbeiter durch Facelift beauftragt werden, so erfolgt diese Beauftragung im Wege eines Vertrages, der dem Unterauftragsverarbeiter im Wesentlichen dieselben Datenschutzpflichten auferlegt wie diejenigen, die diese Vereinbarung Facelift auferlegt. Facelift stellt sicher, dass der Unterauftragsverarbeiter die Pflichten erfüllt, denen Facelift entsprechend dieser Vereinbarung unterliegt.
- 7.4. Facelift unterrichtet den Kunden mindestens 60 Tage im Voraus über jede beabsichtigte Änderung der Liste der Unterauftragsverarbeiter durch Hinzufügen oder Ersetzen und räumt dem Kunden damit ausreichend Zeit ein, um vor der Beauftragung des/der entsprechenden Unterauftragsverarbeiter/s Einwände gegen diese Änderung erheben zu können. Möchte der Kunde Einwände erheben, so tut er diese binnen 30 Tagen nach erfolgter Unterrichtung. Facelift stellt dem Kunden die erforderlichen Informationen zur Verfügung, damit dieser das Widerspruchsrecht ausüben kann. Der Kunde kann nur aus sachlichen Gründen Einwände erheben.
- 7.5. Falls der Kunde Einwände erhebt, darf Facelift die beabsichtigte Änderung nicht umsetzen. Im Falle des Widerspruchs kann Facelift das Vertragsverhältnis mit einer Frist von 3 Monaten kündigen.

8. Internationale Übermittlung

- 8.1. Jede Übermittlung personenbezogener Daten durch Facelift an ein Drittland oder eine internationale Organisation erfolgt ausschließlich auf der Grundlage dokumentierter Weisungen des Kunden oder zur Einhaltung einer speziellen Bestimmung nach dem Recht der Europäischen Union oder Deutschlands und muss mit Kapitel V DSGVO im Einklang stehen.
- 8.2. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass in Fällen, in denen Facelift einen Unterauftragsverarbeiter gemäß Ziffer 7 für die Durchführung von Verarbeitungstätigkeiten in Anspruch nimmt und diese Verarbeitungstätigkeiten eine Übermittlung personenbezogener Daten im Sinne von Kapitel V DSGVO beinhalten, Facelift und der Unterauftragsverarbeiter die Einhaltung von Kapitel V DSGVO sicherstellen können, indem sie Standardvertragsklauseln verwenden, die von der Europäischen Kommission gemäß Artikel 46(2) DSGVO erlassen wurden, sofern die Voraussetzungen für die Anwendung dieser Standardvertragsklauseln erfüllt sind.

9. Informationspflicht bei Datenpannen

- 9.1. Facelift meldet dem Kunden jede tatsächliche oder vermutete Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten im Zusammenhang mit von Facelift im Auftrag des Kunden verarbeiteten personenbezogenen Daten unverzüglich nachdem Facelift die Verletzung bekannt wurde. Die Meldung muss zumindest die folgenden Informationen enthalten:
 - Eine Beschreibung der Art der Verletzung, soweit möglich, mit Angabe der Kategorien ungefähren Anzahl der betroffenen Personen und der ungefähren Anzahl der betroffenen Datensätze;
 - Kontaktdaten einer Anlaufstelle, bei der weitere Informationen über die Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten eingeholt werden können;
 - Die voraussichtlichen Folgen und die ergriffenen oder vorgeschlagenen Maßnahmen zur Behebung der Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten, einschließlich Maßnahmen zur Abmilderung ihrer möglichen nachteiligen Auswirkungen.
- 9.2. Wenn und soweit nicht alle diese Informationen zur gleichen Zeit bereitgestellt werden können, enthält die ursprüngliche Meldung die zu diesem Zeitpunkt verfügbaren Informationen, und weitere Informationen werden, sobald sie verfügbar sind, anschließend ohne unangemessene Verzögerung bereitgestellt.

10. Dauer der Vereinbarung

- 10.1. Die Laufzeit dieser Vereinbarung richtet sich nach der Dauer der Auftragsverarbeitung.
- 10.2. Der Kunde und Facelift können diese Vereinbarung nur aus wichtigem Grund kündigen, es sei denn, diese Vereinbarung oder zwingende gesetzliche Vorschriften bestimmen etwas anderes.
- 10.3. Wichtige Gründe, die den Kunden zur fristlosen Kündigung dieser Vereinbarung berechtigen, sind
 - das Vorliegen eines schwerwiegenden Verstoßes Facelifts gegen die anzuwendenden Datenschutzvorschriften;
 - die Weigerung Facelifts dem Kunden oder zuständigen Aufsichtsbehörden den Zutritt zu Facelifts Geschäftsräumen zu Kontrollzwecken zu gestatten;
 - Facelift kommt einer bindenden Entscheidung eines zuständigen Gerichts oder einer zuständigen Aufsichtsbehörde, die Facelifts Pflichten gemäß dieser Vereinbarung oder der DSGVO zum Gegenstand hat, nicht nach.
- 10.4. Wichtige Gründe, die Facelift zur fristlosen Kündigung dieser Vereinbarung berechtigen, sind
 - Facelift hat den Kunden gemäß Ziffer 4 darüber informiert, dass eine Weisung des Kunden zu einem Verstoß gegen gesetzliche Vorschriften führt und der Kunde auf Umsetzung der Weisung besteht.
- 10.5. Wird diese Vereinbarung vor Ende des zugrundeliegenden Vertrages gekündigt, so führt die Kündigung dieses Vertrages zur Kündigung des zugrundeliegenden Vertrages.

11. Sonstiges

- 11.1. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen einer Vereinbarung in gleicher Form und des ausdrücklichen Hinweises darauf, dass es sich um eine Änderung bzw. Ergänzung dieser Bedingungen handelt. Dies gilt auch für den Verzicht auf dieses Formenfordernis.
- 11.2. Verlangt diese Vereinbarung die Schriftform, so wird dieses Erfordernis durch elektronische Formate erfüllt.
- 11.3. Auf den Vertrag ist das Recht der Bundesrepublik Deutschland anzuwenden. Die Sprache des Verfahrens ist Deutsch. Der Gerichtsstand ist, soweit gesetzlich zulässig, Hamburg.
- 11.4. Jegliches Zurückbehaltungsrecht Facelifts hinsichtlich der im Auftrag verarbeiteter personenbezogener Daten und der dazugehörigen Datenträger, sofern sie sich im Eigentum des Kunden befinden, ist ausgeschlossen.
- 11.5. Sollte eine Bestimmung dieser Vereinbarung unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so berührt dies, unter Ausschluss von § 139 BGB, nicht die Wirksamkeit der Vereinbarung im Übrigen. Dies soll keine Beweislastumkehr bewirken, sondern § 139 BGB wird ausdrücklich abbedungen. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung oder zur Ausfüllung eventueller Lücken soll eine angemessene Regelung gelten, die – soweit rechtlich möglich – dem am nächsten kommt, was die Vertragspartner nach dem Sinn dieser Vereinbarung gewollt haben.

— Anlagen —

Anlage I: Unterauftragsverarbeiter

Anlage II: Technische und organisatorische Maßnahmen

Anlage I zur Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung

Unterauftragsverarbeiter

Name / Firma, Anschrift	Auftragsinhalt	Umfang der Auftragsverarbeitung	Internationale Übermittlung
Amazon Web Services EMEA Sàrl, Avenue John F. Kennedy 38, 1855 Luxembourg, Luxemburg Standorte der Rechenzentren: Europäische Union	Bereitstellung und Wartung der technischen Infrastruktur des Dienstes	Hosting Partner; verarbeitet alle personenbezogenen Daten, die Facelift im Kundenauftrag verarbeitet	keine

Facelift brand building technologies GmbH

Gerhofstraße 19 | 20354 Hamburg | Germany | www.facelift-bbt.com | +49 40 2286 849 0

Geschäftsführer: Teja Töpfer | HRB 117436 | Amtsgericht Hamburg

USt-Ident-Nr. DE276 131 407 | UniCredit Bank AG | IBAN: DE12 2003 0000 0015 8308 88 | BIC: HYVEDEMM300

Anlage II zur Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung

Technische und organisatorische Maßnahmen

Zuletzt aktualisiert am 28. November 2025

Facelift nimmt seine Verantwortung ernst und hat eine Reihe technischer und organisatorischer Maßnahmen umgesetzt, die den bestmöglichen Schutz und der Sicherheit personenbezogener Daten sicherstellen. Unsere Maßnahmen orientieren sich an Artikel 32 DSGVO und sind unten aufgeführt.

Facelifts Kontaktdaten sind:

Facelift brand building technologies GmbH
Gerhofstraße 19, 20354 Hamburg, Deutschland

Telefon: +49 40 2286 849 0

E-Mail: info@facelift-bbt.com

Geschäftsführer: Teja Töpfer
Amtsgericht Hamburg, HRB 117436, Deutschland

Datenschutzbeauftragter: Albrecht Saß, dataprivity@facelift-bbt.com

Maßnahmen zur Vertraulichkeit

Zutrittskontrolle

Maßnahmen, die unbefugten Personen den Zutritt zu IT-Systemen und Datenverarbeitungsanlagen, mit denen personenbezogene Daten verarbeitet werden, sowie zu vertraulichen Akten und Datenträgern physisch verwehren:

- Kartengestütztes personalisiertes Zutrittskontrollsystem zum Rechenzentrum
- Chipgestütztes Zutrittskontrollsystem zu Büroräumen
- Kameraüberwachung der Eingänge zu Büroräumen
- Berechtigungskonzept
- Sorgfalt bei der Personalauswahl
- Technische Ausrüstung in abschließbaren Serverschränken

Zugangskontrolle

Maßnahmen, die verhindern, dass Unbefugte datenschutzrechtlich geschützte Daten verarbeiten oder nutzen können:

- Serversysteme werden ausschließlich über sichere, verschlüsselte Verbindungen administriert. Der Zugriff erfolgt mittels schlüsselbasierter Authentifizierung oder über IAM-gestützte Zugriffsmethoden
- Passwort-Richtlinie, inkl. Vorgaben zu Komplexität, Single-Sign-On (SSO), 2-Faktor-Authentifizierung, automatische Sperrung des Benutzerkontos nach erfolglosen Anmeldeversuchen

Facelift brand building technologies GmbH

Gerhofstraße 19 | 20354 Hamburg | Germany | www.facelift-bbt.com | +49 40 2286 849 0

Geschäftsführer: Teja Töpfer | HRB 117436 | Amtsgericht Hamburg

USt-Ident-Nr. DE276 131 407 | UniCredit Bank AG | IBAN: DE12 2003 0000 0015 8308 88 | BIC: HYVEDEMM300

- Arbeitsplatz-Richtlinie, inkl. automatische passwortgeschützte Bildschirmsperre bei Inaktivität, Clean-Desk-Policy, Clear-Screen-Policy
- Eindeutige Zuordnung von Benutzerkonten zu Benutzern, keine unpersönlichen Sammelkonten, keine Default-Konten
- Interne Datenschutzrichtlinie
- Berechtigungskonzept
- Festplattenverschlüsselung

Zugriffskontrolle

Maßnahmen, die gewährleisten, dass die zur Benutzung der Datenverarbeitungsverfahren Berechtigten ausschließlich auf die ihrer Zugriffsberechtigung unterliegenden personenbezogenen Daten zugreifen können, so dass Daten bei der Verarbeitung, Nutzung und Speicherung nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können:

- Berechtigungskonzept
- Zugriffskontrolllisten
- Logging

Trennungsgebot

Maßnahmen, die gewährleisten, dass zu unterschiedlichen Zwecken erhobene Daten getrennt verarbeitet werden und so von anderen Daten und Systemen getrennt sind, dass eine ungeplante Verwendung dieser Daten zu anderen Zwecken ausgeschlossen ist:

- Berechtigungskonzept
- Trennung von Test- und Produktivsystemen
- Logische Mandantentrennung durch Zweckattribute und Zugriffskontrolllisten

Maßnahmen zur Pseudonymisierung

Maßnahmen, die den unmittelbaren Personenbezug während der Verarbeitung in einer Weise reduzieren, dass nur mit Hinzuziehung zusätzlicher Informationen eine Zuordnung zu einer spezifischen betroffenen Person möglich ist. Die Zusatzinformationen sind dabei durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen von dem Pseudonym getrennt aufzubewahren:

- Nutzung interner einzigartiger Identifikatoren

Maßnahmen zur Integrität

Datenintegrität

Maßnahmen, die gewährleisten, dass gespeicherte personenbezogene Daten nicht durch Fehlfunktionen des Systems beschädigt werden:

- Einspielen neuer Releases und Patches mit Release-/Patchmanagement
- Funktionstest bei Installation und Releases/Patches durch IT-Abteilung
- Logging

Transport- und Übertragungskontrolle

Maßnahmen, die gewährleisten, dass festgestellt werden kann, an welche Stellen personenbezogene Daten übermittelt wurden, und dass bei der Übermittlung personenbezogener Daten sowie beim Transport von Datenträgern die Vertraulichkeit und Integrität der Daten geschützt werden:

Beschreibung der Transportkontrolle:

- Logging
- Nutzung gesicherter Verbindungen (HTTPS, TLS 1.2, TLS 1.3)
- Nutzung verschlüsselter Datennetze oder Tunnelverbindungen (VPN)
- sicherer Transportbehälter für Datenträger

Eingabekontrolle

Maßnahmen, die gewährleisten, dass nachträglich überprüft und festgestellt werden kann, ob und von wem personenbezogene Daten in Datenverarbeitungssysteme eingegeben, verändert oder entfernt worden sind:

- Logging
- Versionierung

Maßnahmen zur Verfügbarkeit und Belastbarkeit

Verfügbarkeitskontrolle

Maßnahmen, die sicherstellen, dass personenbezogene Daten gegen zufällige Zerstörung oder Verlust geschützt sind:

- Backup- und Recovery-Konzept
- Off-Site Backups
- Sachkundiger Einsatz von Schutzprogrammen und schriftliche Konzeption ihres Einsatzes
- Einsatz unterbrechungsfreier Stromversorgung
- Nach Möglichkeit Einsatz von Festplattenspiegelung und Redundanz in den technischen Systemen

Rasche Wiederherstellbarkeit

Maßnahmen, die die Fähigkeit sicherstellen, die Verfügbarkeit der personenbezogenen Daten und den Zugang zu ihnen bei einem physischen oder technischen Zwischenfall rasch wiederherzustellen:

- Backup- und Recovery-Konzept
- Redundante Datenspeicherung
- Hosting via IaaS/PaaS Cloud-Anbieter

Zuverlässigkeit

Maßnahmen, die gewährleisten, dass alle Funktionen des Systems zur Verfügung stehen und auftretende Fehlfunktionen gemeldet werden:

- Automatisches Monitoring mit Benachrichtigung
- Notfallpläne

Facelift brand building technologies GmbH

Gerhofstraße 19 | 20354 Hamburg | Germany | www.facelift-bbt.com | +49 40 2286 849 0

Geschäftsführer: Teja Töpfer | HRB 117436 | Amtsgericht Hamburg

USt-Ident-Nr. DE276 131 407 | UniCredit Bank AG | IBAN: DE12 2003 0000 0015 8308 88 | BIC: HYVEDEMM300

- Regelmäßige Tests der Datenwiederherstellung

Maßnahmen zur regelmäßigen Evaluation der Sicherheit der Datenverarbeitung

Überprüfungsverfahren

Maßnahmen, die die datenschutzkonforme und sichere Verarbeitung sicherstellen:

- Externer Datenschutzbeauftragter
- Informationssicherheitsrichtlinie, Datenschutzrichtlinie
- ISO27001-Zertifizierung
- Prüfungen der IT-Revision und des DSB
- Regelmäßige Prüfung der Datenschutz-Vereinbarungen mit Unterauftragsverarbeitern