

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der Facelift brand building technologies GmbH

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

### Teil I – Allgemeine Regelungen

### Teil II – Service-Level-Agreement

### Teil III – Regelungen für Zusatzdienste

### Teil IV – Individuelle Leistungen

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 Cloud und die damit von uns im Zusammenhang angebotenen Leistungen. Unser Angebot richtet sich ausschließlich an Unternehmer im Sinne von § 14 BGB, juristischen Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen 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 Cloud.
- 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 Cloud 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 Cloud

- 2.1. Wir stellen nach Abschluss des Vertrages Facelift Cloud 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 Cloud verwenden wir ausschließlich Server innerhalb der Europäischen Union, sofern nicht explizit mit dem Kunden etwas Abweichendes vereinbart wurde.
- 2.3. Um Facelift Cloud für Social Media Dienste nutzen zu können, muss der Kunde Facelift Cloud 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 der Facelift Cloud bieten wir IT-Admins des Kunden eine initiale Standardschulung zur Administration und Funktionsweise an. Genauer Inhalt und Dauer der Schulung liegen in unserem Ermessen. Ferner gewähren wir dem Kunden für die Dauer des Vertrages Zugriff auf die Facelift Cloud Wissensdatenbank.

### Facelift brand building technologies GmbH

Gerhofstraße 19 | 20354 Hamburg | Germany | [www.facelift-bbt.com](http://www.facelift-bbt.com) | +49 40 2286 849 0

Geschäftsführer: Daniel Oliver Augsten | HRB 117436 | Amtsgericht Hamburg

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

### 3. Nutzung von Facelift Cloud durch den Kunden

- 3.1. Der Kunde erhält im Umfang des jeweiligen Auftrages an Facelift Cloud 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 Cloud 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 zB. 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 nicht berechtigten 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 Cloud nicht unter Verletzung der für die angeschlossenen Dienste (z. B. Facebook, WhatsApp, Twitter, 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 Cloud 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 4 informieren und zur Beseitigung der Verletzung auffordern. Die Aufforderung bzw. die Information über eine erfolgte Maßnahme erfolgt per E-Mail an im Kundenkonto hinterlegte Administrator-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, eine Sperrung zum Abstellen der Verletzung nicht ausreichend 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 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 4 so schwerwiegend war, dass uns eine weitere Zusammenarbeit mit dem Kunden nicht zugemutet werden kann.
- 3.7. Alle für den Kunden in Facelift Cloud gespeicherten kundenbezogenen Plattformdaten, insbesondere Profile Insights, Post-Performance-Daten, Feed-Daten etc., werden für maximal ein Jahr nach dem jeweiligen Zeitpunkt der ersten Speicherung verfügbar sein.

### 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 Cloud 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. Alle von uns angegebenen Entgelte sind Nettopreise und verstehen sich grundsätzlich in Euro, es sei denn anders vereinbart.
- 6.3. Kunden, für die Umsatzsteuer nach dem Reverse-Charge-Verfahren in Rechnung gestellt wird, haben uns binnen einer Woche nach Akzeptanz unseres Angebotes 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.
- 6.4. 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.
- 6.5. Wir sind im Fall des Zahlungsverzugs des Kunden berechtigt, einmalig je entsprechende Rechnung eine Verzugs pauschale nach § 288 Abs. 5 BGB zu berechnen. Die Möglichkeit der Geltendmachung von etwaigen weiteren Verzugschäden bleibt unbenommen.
- 6.6. Rechnungen können in digitaler Form ausgestellt und per E-Mail versandt oder auf unserer Webseite im Kundenbereich zur Verfügung gestellt werden. Gestellte Rechnungen sind grundsätzlich nach 14 Tagen zur Zahlung fällig.
- 6.7. Die mit dem Kunden vereinbarten Entgelte erhöhen sich mit Wirkung zum Anfang der jeweils folgenden Vertragslaufzeit um 5 %. Wir sind berechtigt, die vereinbarten Entgelte mit einem höheren Prozentsatz anzupassen, wenn wir die Erhöhung mindestens einen Monat vor Beginn der jeweiligen Kündigungsfrist des Vertrages per E-Mail an die im Kundenprofil hinterlegte E-Mail-Adresse des Kunden ankündigen. Die Anpassung darf frühestens nach dem Zeitpunkt in Kraft treten, zu dem der Kunde nach Zugang der Information den Vertrag kündigen kann.

## 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 Cloud 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 Cloud ist erst zulässig, wenn uns eine angemessene Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gewährt wurde und diese fehlgeschlagen ist.

## 8. Zukünftige Entwicklung von Facelift Cloud

- 8.1. Mit Facelift Cloud erwirbt der Kunde kein statisches Produkt. Wir haben vielmehr die Absicht, Facelift Cloud weiterzuentwickeln, um neue Funktionen und Angebote anbieten zu können, die Facelift Cloud attraktiver und sicherer machen. Der Leistungsumfang von Facelift Cloud unterliegt daher einem Wandel. Sofern es zu Änderungen kommen sollte, mit denen vorhandene, wesentliche Funktionen entfallen oder erheblich eingeschränkt werden sollten, informieren wir den Kunden hierüber in angemessener Frist an die für Administratoren hinterlegten E-Mail-Adressen.
- 8.2. Sofern Änderungen an Facelift Cloud für den Kunden unzumutbar sein sollten, steht ihm ein Sonderkündigungsrecht zu, dass 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 Cloud 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 Cloud erstmalig zur Verfügung gestellt haben sollten.
- 9.2. Kommen wir nach betriebsfähiger Bereitstellung von Facelift Cloud den uns obliegenden Verpflichtungen ganz oder teilweise nicht nach oder ist die geschuldete Verfügbarkeit von Facelift Cloud 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 Cloud 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 Cloud 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 von Facelift Cloud, 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 2 ist je Vertragsjahr auf die vom Kunden an uns entrichtete Vergütung beschränkt.
- 11.4. Absatz 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 Unterlassens des Kunden im Zusammenhang mit diesem Vertrag behaupten, gegen den 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 Cloud gilt der gesondert mit dem Kunden abgeschlossene Auftragsverarbeitungsvertrag 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, Unwettern, 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. Schlussbestimmungen

- 16.1. Dieser Vertrag enthält alle Vereinbarungen der Parteien zum Vertragsgegenstand. Etwaig abweichende Nebenabreden und frühere Vereinbarungen zum Vertragsgegenstand werden hiermit unwirksam.
- 16.2. 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.
- 16.3. 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.
- 16.4. 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.
- 16.5. Der Vertrag unterliegt allein dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Das internationale Privatrecht findet keine Anwendung, soweit es abdingbar ist.
- 16.6. 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.

## Teil II – Service-Level-Agreement

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

1. Wir werden uns im uns wirtschaftlich zumutbaren Umfang bemühen, eine Verfügbarkeit von Facelift Cloud am Übergabepunkt (Schnittstelle zum Internet in dem Rechenzentrum, in dem Facelift Cloud von uns betrieben wird) von 99 % je Kalendermonat sicherzustellen.
2. Verfügbarkeit ist gegeben, wenn Facelift Cloud am Übergabepunkt vertragsgemäß mit üblichen und angemessenen Reaktionszeiten genutzt werden kann. Wir werden Verfügbarkeitsprobleme mit Kenntnis auf unserer Webseite veröffentlichen.
3. Facelift Cloud ist auch verfügbar bei
  - 3.1. geplanter Nichtverfügbarkeit an Wochenenden und bundeseinheitlichen Feiertagen 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;
  - 3.2. bei Nichtverfügbarkeit zur Behebung von Fehlern, die einem sicheren Betrieb von Facelift Cloud 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.
4. Die Information des Kunden nach Absatz 3 erfolgt per E-Mail an die in seinem Kundenkonto hinterlegten Administrator-E-Mail-Adressen.
5. Für die Überwachung und Ermittlung des Umfanges der Verfügbarkeit von Facelift Cloud gelten unsere Messungen. Dem Kunden ist der Gegenbeweis möglich.
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.
7. Der Kunde muss seinen Anspruch auf Entschädigung binnen eines Monats per E-Mail bei dem ihm zugeordneten Kundenbetreuer 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.
8. Wir stellen dem Kunden gemäß der vom ihm beauftragten Support-Stufe (Bronze, Silber, Gold, Platin) einen Kundensupport per Chat und E-Mail wie nachfolgend aufgeführt zur Verfügung. Jeweils mit umfasst, ist die unbegrenzte Nutzung der von uns über das Internet zur Verfügung gestellten Wissensdatenbank.

### 8.1. Definitionen:

NBZ = Normale Bereitschaftszeit, montags bis freitags von 09:00 Uhr bis 18:00 Uhr (MEZ), außer an bundesweiten oder regionalen gesetzlichen Feiertagen (Hamburg) sowie dem 24. und 31.12.;

EBZ = Erweiterte Bereitschaftszeit, 24 Stunden täglich;

		Bronze	Silber	Gold	Platinum
Technischer Support	Verfügbarkeit (Reaktions-/Problemlösung gem. Absatz 9 und 10)	während NBZ			während EBZ (nach Vereinbarung)
	Kanäle	Chat, E-Mail		Chat, E-Mail, On demand Videocalls	
	Autorisierte Nutzer	Administratoren			Administratoren, Standarduser
Account Management	Verfügbarkeit	NBZ (nach Vereinbarung)			
	Zugewiesene Ressourcen	Pool	fest zugeordnet		
	Regelmäßige Betreuung	-	vierteljährlich	monatlich	vierzehntägig

9. Definitionen der Dringlichkeitsstufen für den Kunden-Support, je nach vereinbarten Service-Level:

- 9.1. Dringlichkeitsstufe I: Totalausfall, Facelift Cloud ist nicht verfügbar/zugänglich; Kunden können den laufenden Betrieb nicht fortsetzen.
- 9.2. Dringlichkeitsstufe II: Facelift Cloud 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.
- 9.3. Dringlichkeitsstufe III: Facelift Cloud 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.
- 9.4. Dringlichkeitsstufe IV: Die Dienste sind vollständig verfügbar/zugänglich, geringfügige Probleme sind feststellbar; Kunden können den laufenden Betrieb ohne Einschränkungen fortsetzen.

*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.*

10.

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 Cloud 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 Cloud, 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 der Facelift Cloud 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.