

BESONDERE LEISTUNGSBEDINGUNGEN SOCIAL MEDIA

makeete

LEISTUNGSBEDINGUNGEN SOCIAL MEDIA

Meta, LinkedIn, Social Advertising, Community Management,
Strategie, Workshops und CEO-Profil

makeete | Agentur für PR & Dialog
Stand 30. Juli 2026

§ 1 Geltungsbereich und Vertragsgrundlagen

(1) Diese Besonderen Leistungsbedingungen Social Media gelten für Leistungen von makeete auf oder im Zusammenhang mit sozialen Netzwerken und Kommunikationsplattformen, insbesondere Instagram und Facebook von Meta sowie LinkedIn. Sie gelten nur, soweit sie im Angebot, Einzelauftrag oder in einer sonstigen Vereinbarung einbezogen wurden.

(2) Die Leistungsbedingungen gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern im Sinne von § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen. Die Betreuung eines persönlichen Profils einer Geschäftsführungs-, Vorstands- oder sonstigen Führungsperson ändert den unternehmerischen Charakter des Vertrags nicht; Vertragspartner und Auftraggeber bleibt das im Angebot bezeichnete Unternehmen.

(3) Diese Leistungsbedingungen ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von makeete. Bei Widersprüchen gehen individuelle Vereinbarungen und das Angebot einschließlich der Leistungsbeschreibung diesen Leistungsbedingungen vor; anschließend gelten diese Leistungsbedingungen und danach die Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

(4) Art, Plattformen, Umfang, Veröffentlichungsfrequenz, Leistungszeiten, Korrekturschleifen, Ansprechpartner, Vergütung und Laufzeit ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot. Die Nennung einer möglichen Leistung in diesen Bedingungen bedeutet nicht, dass sie ohne entsprechende Beauftragung geschuldet ist.

agentur für pr + digitales

makeete | agentur für pr + digitales | alt-moabit 53 | 10555 berlin
telefon 030 48 81 87 25 | makeete.com | mail@makeete.com
sparkasse berlin | iban DE 8410 0500 0066 0323 8525 | bic beladebexxx
paypal mail@makeete.com | stnr 34/273/00538 | ust-id DE271595770
handelsregister | amtsgericht charlottenburg (berlin) | hra 48660 b

makeete

§ 2 Leistungsumfang, Strategie und Workshops

- (1) Je nach Beauftragung können die Leistungen insbesondere Bestandsaufnahmen, Kanal- und Kommunikationsstrategien, Positionierung, Zielgruppen- und Themenentwicklung, Workshops, Redaktionsplanung, Text-, Grafik-, Foto- oder Videoproduktion, Veröffentlichung, Community Management, Social Listening, Werbeanzeigen, Kampagnenoptimierung und Reporting umfassen.
- (2) Strategien, Konzepte, Empfehlungen, Redaktionspläne und Workshop-Ergebnisse beruhen auf dem bei Erstellung verfügbaren Informationsstand, den Angaben des Auftraggebers sowie den zu diesem Zeitpunkt erkennbaren Plattform- und Marktbedingungen. Ein bestimmter wirtschaftlicher Erfolg, eine bestimmte Reichweite oder eine unveränderte Umsetzbarkeit wird nicht geschuldet.
- (3) Der Auftraggeber stellt für Workshops und Strategieprozesse rechtzeitig die erforderlichen Informationen, Unterlagen, Ansprechpartner und entscheidungsbefugten Teilnehmenden bereit. Verzögerungen, Wiederholungen oder zusätzlicher Aufwand aufgrund fehlender Mitwirkung werden nach Maßgabe des Angebots beziehungsweise der Allgemeinen Geschäftsbedingungen zusätzlich vergütet.
- (4) Workshop-Termine, Teilnehmerzahl, Ort oder Videokonferenzsystem, Vorbereitungsleistungen und gegebenenfalls Reise- oder Raumkosten werden im Angebot festgelegt. Aufzeichnungen von Workshops erfolgen nur nach vorheriger Vereinbarung und unter Beachtung der Rechte aller Teilnehmenden.
- (5) Workshop-Unterlagen und strategische Arbeitsergebnisse dürfen nur im vertraglich vereinbarten Umfang genutzt werden. Interne Methoden, Moderationskonzepte, Vorlagen und nicht ausgewählte Entwürfe verbleiben bei makeete, soweit nichts anderes vereinbart ist.

§ 3 Accounts, Berechtigungen und Zugangssicherheit

- (1) Der Auftraggeber gewährleistet, dass die zu betreuenden Seiten, Werbekonten und Profile rechtmäßig eingerichtet wurden und dass er berechtigt ist, makeete mit deren Betreuung zu beauftragen und die erforderlichen Zugriffsrechte einzuräumen.
- (2) Bei Unternehmensseiten und Werbekonten erfolgt der Zugriff grundsätzlich über die von der jeweiligen Plattform vorgesehenen Rollen-, Partner- oder Administrationsfunktionen. Die Eigentümerstellung, Hauptadministration und Wiederherstellungsmöglichkeiten sollen beim Auftraggeber verbleiben.
- (3) Persönliche Mitglieds- oder CEO-Profile bleiben ausschließlich der jeweiligen natürlichen Person zugeordnet. Der Auftraggeber gewährleistet, dass diese Person der konkret vereinbarten Betreuung, dem redaktionellen Rahmen und der Verarbeitung der hierfür erforderlichen Daten nachweisbar zugestimmt hat.
- (4) makeete nutzt ausschließlich von der Plattform zugelassene Zugriffswege, Rollen oder autorisierte Management- und Veröffentlichungstools. Passwörter persönlicher Konten werden nicht geteilt, übertragen oder von makeete angefordert. Soweit eine Plattform keinen zulässigen delegierten Zugriff ermöglicht, beschränkt sich die Leistung auf Vorbereitung, Freigabe und eine Veröffentlichung durch den Profilinhaber oder über ein von ihm ordnungsgemäß autorisiertes Tool.

makeete

(5) Der Auftraggeber aktiviert, soweit verfügbar und zumutbar, Mehrfaktor-Authentifizierung und stellt nur die für die Leistung erforderlichen Berechtigungen bereit. Er informiert makeete unverzüglich über vermutete unbefugte Zugriffe, Sicherheitsvorfälle, Rollenänderungen oder den Verlust von Geräten oder Zugangsmöglichkeiten.

(6) makeete ist nicht verpflichtet, vor Vertragsbeginn bestehende Verstöße, Sicherheitsmängel, Sperren, Einschränkungen oder unklare Account-Berechtigungen zu beheben. Entsprechende Prüf-, Wiederherstellungs- und Supportleistungen sind nur bei gesonderter Beauftragung geschuldet.

§ 4 Redaktionsplanung, Freigabe und Veröffentlichung

(1) Der Redaktions- und Freigabeprozess, die zur Freigabe berechtigten Personen sowie die verwendeten Kommunikations- oder Projektmanagementsysteme werden im Angebot oder zu Projektbeginn festgelegt.

(2) Der Auftraggeber stellt richtige und aktuelle Informationen zu Unternehmen, Produkten, Leistungen, Personen, Terminen, Preisen, Verfügbarkeiten, regulatorischen Pflichtangaben und sonstigen Tatsachen bereit. Er teilt Änderungen unverzüglich mit.

(3) Inhalte werden erst nach der vereinbarten Freigabe veröffentlicht. Für wiederkehrende Standardinhalte kann ausdrücklich vereinbart werden, dass sie nach Ablauf einer mitgeteilten Prüfungsfrist als freigegeben gelten; makeete weist bei Übersendung des Inhalts auf die Frist und die vorgesehene Freigabewirkung hin. Für rechtlich sensible, kennzeichnungspflichtige, krisenbezogene oder persönliche Äußerungen über ein CEO-Profil ist eine ausdrückliche Freigabe erforderlich.

(4) Eine allgemeine Freigabe von Themenplan, Tonalität oder Gestaltung ersetzt die Einzelprüfung solcher Tatsachen, Aussagen oder Kennzeichnungen nicht, die nur der Auftraggeber zuverlässig beurteilen kann.

(5) Verspätete oder ausbleibende Freigaben können zu Verschiebungen, entfallenden Veröffentlichungsfenstern und zusätzlichem Aufwand führen. Ein bestimmter Veröffentlichungstermin ist nur geschuldet, wenn der Auftraggeber seine Mitwirkung innerhalb der vereinbarten Fristen vollständig erbracht hat.

(6) Nach der Freigabe gewünschte Änderungen, kurzfristige Ersatzinhalte und die erneute Bearbeitung bereits veröffentlichter Beiträge gelten als zusätzliche Leistungen, soweit sie nicht auf einem von makeete zu vertretenden Mangel beruhen.

(7) makeete darf eine Veröffentlichung aussetzen, ändern oder entfernen, wenn konkrete Anhaltspunkte für einen Rechtsverstoß, fehlende Rechte, eine erforderliche Kennzeichnung, ein erhebliches Sicherheitsrisiko oder einen Verstoß gegen verbindliche Plattformvorgaben bestehen. Der Auftraggeber wird hierüber unverzüglich informiert, soweit dem keine dringenden Gründe entgegenstehen.

§ 5 Besondere Regeln für persönliche CEO- und Führungskräfteprofile

(1) Bei der Betreuung eines persönlichen Profils kommuniziert makeete im Namen einer identifizierbaren natürlichen Person. Strategie, Themenfelder, Tonalität, zulässige persönliche Bezüge, Freigaben und Eskalationswege sind deshalb vor Beginn der Veröffentlichung gesondert festzulegen.

makeete

- (2) Der Profilinhaber bleibt für die Authentizität seiner Selbstdarstellung, seine persönlichen Angaben, Kontakte, Positionen und die Freigabe eigener Äußerungen verantwortlich. makeete darf keine persönlichen Erfahrungen, Meinungen, Begegnungen oder sonstigen Tatsachen als Äußerung des Profilinhabers darstellen, die nicht von ihm bestätigt wurden.
- (3) Kontaktanfragen, Kommentare und Direktnachrichten dürfen nur in dem ausdrücklich vereinbarten Umfang und nach dokumentierten Antwort- und Eskalationsregeln bearbeitet werden. Ohne besondere Vollmacht gibt makeete über ein persönliches Profil keine rechtsgeschäftlichen Erklärungen, Zusagen, Angebote, Einstellungsentscheidungen, Presseerklärungen, Anerkenntnisse, Erstattungen oder sonstigen verbindlichen Erklärungen ab.
- (4) Private, besonders persönliche oder erkennbar nicht geschäftsbezogene Kommunikation wird nicht eigenständig bearbeitet, sondern an den Profilinhaber oder die benannte Kontaktperson weitergeleitet. Besondere Kategorien personenbezogener Daten und vergleichbar sensible Informationen werden nur im vereinbarten und rechtlich zulässigen Umfang verarbeitet.
- (5) Automatisierte Massenansprachen, nicht freigegebenes Scraping, der Kauf von Kontakten oder Interaktionen, Bots sowie sonstige nicht plattformkonforme Wachstumsmaßnahmen sind nicht geschuldet und werden von makeete nicht eingesetzt.
- (6) Der Auftraggeber stellt sicher, dass der Profilinhaber makeete bei Ende oder Änderung der Beauftragung unverzüglich über erforderliche Einschränkungen informiert. Plattformzugriffe und Tool-Autorisierungen werden nach Vertragsende nach Maßgabe von § 15 beendet.

§ 6 Inhalte, Rechte Dritter und Kennzeichnungen

- (1) Für Nutzungsrechte an den von makeete erstellten Arbeitsergebnissen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und das Angebot. Plattformen können sich nach ihren eigenen Bedingungen Rechte an hochgeladenen Inhalten einräumen; dies liegt außerhalb des Einflussbereichs von makeete.
- (2) Der Auftraggeber gewährleistet, dass von ihm bereitgestellte Texte, Bilder, Videos, Audios, Logos, Marken, Musik, Daten und sonstige Materialien für die vorgesehene Nutzung auf den beauftragten Plattformen verwendet werden dürfen und die erforderlichen Einwilligungen abgebildeter, genannter oder imitierter Personen vorliegen.
- (3) Lizenzen für Stockmaterial, Musik, Schriften, Vorlagen, Filter oder Plattformbibliotheken können auf bestimmte Plattformen, Konten, Laufzeiten, Regionen oder Nutzungsarten beschränkt sein. Eine Nutzung außerhalb des vereinbarten Social-Media-Zwecks, insbesondere in Werbung, auf anderen Plattformen oder nach Ende einer Lizenz, bedarf einer gesonderten Rechteprüfung.
- (4) Das Teilen, Einbetten oder erneute Veröffentlichen nutzergenerierter oder fremder Inhalte erfolgt nur, soweit die erforderlichen Rechte oder eine hinreichende plattformeigene Freigabefunktion vorliegen. Eine bloße öffentliche Abrufbarkeit ersetzt nicht die erforderliche Berechtigung.
- (5) Werbung, kommerzielle Kommunikation, Kooperationen, Gewinnspiele, KI-generierte oder manipulierte Inhalte sowie sonstige kennzeichnungspflichtige Inhalte werden nach den anwendbaren gesetzlichen und verbindlichen Plattformvorgaben gekennzeichnet. makeete darf erforderliche Kennzeichnungen anbringen, beibehalten und eine Veröffentlichung ohne Kennzeichnung ablehnen.
- (6) Für den Einsatz künstlicher Intelligenz gelten ergänzend die Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Eine automatisierte Veröffentlichung ungeprüfter KI-Ausgaben findet nicht statt.

makeete

§ 7 Community Management und Direktnachrichten

- (1) Community Management wird nur während der im Angebot vereinbarten Zeiten, auf den benannten Plattformen und im vereinbarten Umfang erbracht. Ohne ausdrückliche Vereinbarung bestehen weder eine Rund-um-die-Uhr-Überwachung noch garantierte Reaktionszeiten.
- (2) Der Auftraggeber stellt rechtzeitig freigegebene Antworten, FAQs, Sprachregelungen, Zuständigkeiten und Eskalationskontakte bereit. Er sorgt dafür, dass fachlich zuständige Personen während vereinbarter Kampagnen- und Bereitschaftszeiten erreichbar sind.
- (3) makeete darf Kommentare und Nachrichten nach den vereinbarten Moderationsregeln beantworten, weiterleiten, verbergen, löschen oder melden. Sachliche Kritik wird nicht allein wegen ihres negativen Inhalts entfernt. Offensichtlich rechtswidrige, diskriminierende, beleidigende, bedrohende, spamartige oder plattformwidrige Inhalte dürfen im Rahmen der vereinbarten Moderation eingeschränkt werden.
- (4) Rechtliche Beanstandungen, behördliche oder gerichtliche Schreiben, Presseanfragen, Sicherheits- und Gesundheitsgefahren, Suizid- oder Gewaltandrohungen, Datenschutzanfragen, erhebliche Beschwerden und sich dynamisch entwickelnde Krisen werden an den vereinbarten Kontakt des Auftraggebers eskaliert. Eine rechtliche, medizinische oder behördliche Bewertung durch makeete ist nicht geschuldet.
- (5) Ohne besondere Beauftragung und Vollmacht nimmt makeete über Kommentare oder Direktnachrichten keine Bestellungen an, schließt keine Verträge, entscheidet nicht über Reklamationen oder Erstattungen und bearbeitet keine Bewerbungen oder Personalentscheidungen abschließend.
- (6) Übersteigt das Nachrichten- oder Kommentarovolumen die im Angebot zugrunde gelegte Menge wesentlich oder entsteht eine Krisenlage, stimmt makeete zusätzliche Ressourcen, Reaktionszeiten und Vergütung mit dem Auftraggeber ab. Bei Gefahr im Verzug darf makeete die Bearbeitung bis zur Klärung auf notwendige Sicherungs- und Eskalationsmaßnahmen beschränken.

§ 8 Social Advertising und Werbebudgets

- (1) Werbeanzeigenleistungen können insbesondere Kampagnenkonzeption, Einrichtung, Zielgruppenauswahl, Creative-Erstellung, laufende Optimierung, Budgetsteuerung und Reporting auf Meta- oder LinkedIn-Werbeplattformen umfassen. Der konkrete Umfang ergibt sich aus dem Angebot.
- (2) Werbekonten sollen auf den Auftraggeber lauten und von ihm kontrolliert werden. Der Auftraggeber schließt die erforderlichen Plattformverträge, stellt gültige Zahlungsdaten bereit und gewährt makeete die erforderlichen Rollen. Soweit etwas anderes vereinbart ist, wird die Abrechnung von Plattformkosten ausdrücklich geregelt.
- (3) Werbebudgets, Plattformgebühren, Steuern, Währungs- oder Zahlungsgebühren und sonstige Mediakosten sind nicht in der Agenturvergütung enthalten, sofern das Angebot nichts anderes bestimmt. Der Auftraggeber sorgt für ausreichende Deckung und funktionierende Zahlungsmittel.
- (4) makeete richtet vereinbarte Budgetgrenzen und Laufzeiten mit branchenüblicher Sorgfalt ein. Plattformbedingte zeitliche Verzögerungen, Abrechnungsrundungen, Prognoseabweichungen oder nachträgliche Korrekturen können zu Abweichungen führen. Erkennbare wesentliche Überschreitungen meldet makeete unverzüglich und ergreift zumutbare Begrenzungsmaßnahmen.

makeete

- (5) Kampagnenziele, Zielgruppen, Regionen, Laufzeiten, wesentliche Werbeaussagen und Budgets bedürfen der Freigabe des Auftraggebers. Der Auftraggeber bleibt für die Richtigkeit von Produkt-, Preis-, Leistungs-, Nachhaltigkeits-, Gesundheits- und sonstigen geschäftsbezogenen Angaben verantwortlich.
- (6) Werbung in regulierten Bereichen, besondere Anzeigenkategorien, politische oder gesellschaftspolitische Werbung, Werbung gegenüber Minderjährigen sowie Targeting anhand sensibler Merkmale werden nur nach ausdrücklicher Beauftragung und Klärung der rechtlichen und plattformbezogenen Voraussetzungen umgesetzt. Eine erforderliche Rechtsprüfung ist nicht Bestandteil der regulären Agenturleistung.
- (7) makeete darf Anzeigen ablehnen, pausieren oder ändern, wenn Abrechnungsprobleme, Sicherheitsrisiken, fehlende Freigaben, Rechtsbedenken oder Plattformvorgaben dies erfordern. Plattformprüfungen, Ablehnungen, Einschränkungen oder Sperren können auch bei vertragsgemäßer Arbeit auftreten.
- (8) Bestimmte Reichweiten, Impressionen, Klickpreise, Leads, Verkäufe, Bewerbungen, Conversions oder sonstige Kampagnenergebnisse werden nur geschuldet, wenn sie ausdrücklich als garantierte Leistung vereinbart wurden.

§ 9 Tracking, Zielgruppen und Lead-Formulare

- (1) Die Einrichtung oder Nutzung von Meta Pixel, Conversions API, LinkedIn Insight Tag, UTM-Parametern, Custom Audiences, Retargeting, Lead-Formularen oder vergleichbaren Technologien ist nur geschuldet, wenn sie ausdrücklich beauftragt wurde.
- (2) Der Auftraggeber ist für die Rechtmäßigkeit seiner Websites, Apps, Datenquellen und Einwilligungsprozesse verantwortlich. Er stellt insbesondere sicher, dass erforderliche Einwilligungen, Datenschutzhinweise, Cookie-Einstellungen, Widerspruchsmöglichkeiten und Vereinbarungen zur Auftragsverarbeitung vor Aktivierung vorliegen. Eine technische Implementierung durch makeete umfasst ohne gesonderte Vereinbarung keine Rechtsprüfung.
- (3) Kundenlisten, Kontaktinformationen, Website-Nutzungsdaten oder sonstige Daten dürfen nur bereitgestellt und für Zielgruppen oder Abgleiche verwendet werden, wenn der Auftraggeber hierfür über eine tragfähige Rechtsgrundlage, erforderliche Informationen beziehungsweise Einwilligungen und die nach den Plattformbedingungen notwendigen Befugnisse verfügt.
- (4) Daten, aus denen besondere Kategorien personenbezogener Daten hervorgehen oder abgeleitet werden können, dürfen nicht ohne vorherige ausdrückliche Abstimmung und dokumentierte Prüfung für Zielgruppenbildung, Personalisierung oder Werbeansprache eingesetzt werden.
- (5) Werden über Plattformformulare Leads oder sonstige personenbezogene Daten erhoben, legt der Auftraggeber Zweck, Pflichtinformationen, Empfänger, Speicherfristen, Zugriffsberechtigte und den Folgeprozess fest. Der Auftraggeber ist für die rechtzeitige Bearbeitung, Löschung und Erfüllung von Betroffenenrechten verantwortlich, soweit nichts anderes vereinbart ist.
- (6) Soweit makeete personenbezogene Daten im Auftrag verarbeitet, schließen die Parteien vor Beginn der Verarbeitung eine erforderliche Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung. Weisungen, Löschrufen, Unterauftragnehmer und Sicherheitsmaßnahmen werden dort geregelt.
- (7) Attributionsmodelle und Plattformmessungen beruhen auf technischen Annahmen und können sich aufgrund von Consent-Einstellungen, Gerätewechseln, Trackingbeschränkungen, Plattformänderungen oder Datenlücken unterscheiden. Eine vollständige oder revisionssichere Zuordnung von Ergebnissen wird nicht geschuldet.

makeete

§ 10 Gewinnspiele, Kooperationen und Influencer

- (1) Gewinnspiele, Promotions, Creator- oder Influencer-Kooperationen und nutzergenerierte Kampagnen sind nur geschuldet, wenn sie ausdrücklich beauftragt wurden. Teilnahmebedingungen, Kooperationsverträge und besondere rechtliche Prüfungen sind gesonderte Leistungen.
- (2) Der Auftraggeber stellt Gewinne, Produktinformationen, Teilnahmevoraussetzungen, Auswahlkriterien, Versand- und Erfüllungsprozesse sowie erforderliche steuerliche und regulatorische Angaben bereit und trägt die hierfür vereinbarten Fremdkosten.
- (3) Plattformbezogene Freistellungs-, Hinweis- und Kennzeichnungsvorgaben sowie gesetzliche Werbekennzeichnungen sind einzuhalten. makeete darf eine Veröffentlichung bis zur Klärung aussetzen, wenn erforderliche Bedingungen, Rechte oder Kennzeichnungen fehlen.
- (4) Die Auswahl, Beauftragung, Vergütung und Kontrolle von Influencern oder Creatoren richtet sich nach dem jeweiligen Angebot und einer gesonderten Kooperationsvereinbarung. Verhalten, Reichweite und Plattformbestand eines unabhängigen Creators können nicht garantiert werden.

§ 11 Plattformregeln, Änderungen und Störungen

- (1) Die Nutzung von Meta, LinkedIn und sonstigen Plattformen unterliegt den jeweils geltenden Bedingungen, Richtlinien, technischen Vorgaben und Moderationsentscheidungen der Plattformbetreiber. Diese können sich während der Vertragslaufzeit ändern.
- (2) Der Auftraggeber und makeete beachten die für ihre jeweilige Rolle geltenden Plattformregeln. Der Auftraggeber darf keine Weisung erteilen, die eine Umgehung von Zugangsbeschränkungen, die Nutzung fremder Konten, den Einsatz unerlaubter Automatisierung, den Kauf künstlicher Interaktionen oder sonstiges plattformwidriges Verhalten verlangt.
- (3) Ändern Plattformen Funktionen, Schnittstellen, Reichweitenlogiken, Werbeformate, Messmethoden oder Zugriffsrechte, stimmen die Parteien erforderliche Anpassungen des Leistungsumfangs, der Termine und der Vergütung ab.
- (4) makeete haftet nicht für nicht von makeete verursachte Ausfälle, Reichweitenänderungen, Inhaltsentfernungen, Anzeigenablehnungen, Kontoeinschränkungen, Sperren, Datenverluste oder Einstellungen von Plattformfunktionen. Eigene Auswahl-, Instruktions- und Sorgfaltspflichten von makeete sowie zwingende Haftungstatbestände bleiben unberührt.
- (5) Beschwerden, Einsprüche, Identitätsprüfungen und Wiederherstellungsverfahren gegenüber einer Plattform sind nur geschuldet, wenn dies vereinbart ist. Entscheidungen und Bearbeitungszeiten der Plattform können von makeete nicht bestimmt werden.

§ 12 Reporting, Kennzahlen und Dokumentation

- (1) Reportings beruhen auf den zum Auswertungszeitpunkt verfügbaren Daten der jeweiligen Plattformen und gegebenenfalls eingesetzter Analysewerkzeuge. Plattformen können Kennzahlen nachträglich korrigieren, anders definieren oder nur eingeschränkt bereitstellen.
- (2) Prognosen, Benchmarks, Zielwerte und Mediapläne sind Planungsgrundlagen und keine Garantien, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindliche Beschaffenheit oder garantierter Erfolg vereinbart wurden.
- (3) Der Auftraggeber prüft Reportings zeitnah und weist auf erkennbare Unstimmigkeiten hin. Rohdaten, historische Plattformdaten und Exporte sind nur geschuldet, soweit sie technisch verfügbar und vom vereinbarten Leistungsumfang umfasst sind.

makeete

(4) makeete dokumentiert im zumutbaren und vereinbarten Umfang Freigaben, wesentliche Budgetentscheidungen, Kennzeichnungen, Kampagnenänderungen und Eskalationen. Eine dauerhafte Archivierung sämtlicher Plattforminhalte oder Kommunikationsverläufe ist nur bei ausdrücklicher Beauftragung geschuldet.

§ 13 Zusatzleistungen und Fremdkosten

(1) Nicht vom vereinbarten Umfang erfasste Leistungen werden nach vorheriger Abstimmung zusätzlich vergütet. Dazu können insbesondere zusätzliche Plattformen, Sprachen, Formate, Posts oder Korrekturen, kurzfristige Produktionen, Wochenend- und Feiertagsleistungen, Krisenkommunikation, stark erhöhtes Community-Volumen, Account-Wiederherstellung und Plattform-Support gehören.

(2) Auch nachträgliche Änderungen von Kampagnen, Zielseiten, Tracking, Zielgruppen, Pflichtangaben oder bereits freigegebenen Inhalten können zusätzlichen Aufwand auslösen.

(3) Fremdkosten, insbesondere Mediabudgets, Produktion, Stockmaterial, Musik- oder Schriftenlizenzen, Influencerhonorare, Reisekosten, externe Rechtsprüfung, Übersetzung, Tools und Plattformgebühren, werden nach Maßgabe des Angebots zusätzlich berechnet oder unmittelbar vom Auftraggeber getragen.

(4) Für die Verschiebung oder Absage von Workshops, Produktionen und fest reservierten Terminen gelten die im Angebot vereinbarten Stornobedingungen. Fehlt eine besondere Regelung, gelten die Vergütungs- und Stornoregelungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen unter Anrechnung ersparter Aufwendungen.

§ 14 Krisen, Bereitschaften und dringende Maßnahmen

(1) Eine besondere Krisenbereitschaft, Rufbereitschaft oder Reaktion außerhalb der vereinbarten Leistungszeiten bedarf einer ausdrücklichen Vereinbarung einschließlich Ansprechpartnern, Reaktionszeiten, Entscheidungsbefugnissen und Vergütung.

(2) Bei erkennbaren erheblichen Gefahren für Account-Sicherheit, Personen, Reputation oder Rechtspositionen des Auftraggebers darf makeete im Rahmen der eingeräumten Befugnisse vorläufig Anzeigen pausieren, geplante Beiträge zurückhalten, Inhalte sichern oder eskalieren, soweit dies zur Schadensbegrenzung erforderlich und eine rechtzeitige Entscheidung des Auftraggebers nicht erreichbar ist.

(3) makeete informiert den Auftraggeber unverzüglich über dringende Maßnahmen. Weitergehende inhaltliche, rechtliche oder wirtschaftliche Entscheidungen trifft der Auftraggeber beziehungsweise eine von ihm benannte befugte Person.

(4) Krisenleistungen, die über das reguläre Community Management hinausgehen, werden nach Aufwand vergütet, soweit die Krise nicht durch eine von makeete zu vertretende Pflichtverletzung verursacht wurde.

makeete

§ 15 Vertragsende und Übergabe

- (1) Bei Vertragsende beendet makeete die laufenden Leistungen zum vereinbarten Zeitpunkt. Geplante Beiträge und Kampagnen werden nach Abstimmung veröffentlicht, gestoppt, gelöscht oder an den Auftraggeber übergeben.
- (2) Der Auftraggeber bleibt beziehungsweise wird wieder alleiniger Inhaber der Unternehmensseiten, Werbekonten, Zahlungsprofile und sonstigen Kundenassets. Persönliche Profile verbleiben jederzeit beim jeweiligen Profilinhaber.
- (3) makeete entfernt eigene Rollen, Partnerzugriffe und Tool-Autorisierungen, sobald die geordnete Übergabe abgeschlossen ist und keine gesetzlichen oder vertraglichen Gründe entgegenstehen. Der Auftraggeber beziehungsweise Profilinhaber kontrolliert anschließend Rollen, Sitzungen, Wiederherstellungsdaten und Berechtigungen und ändert erforderlichenfalls Zugangsdaten.
- (4) Eine Übergabe umfasst nur die vereinbarten und technisch verfügbaren Daten, Dateien und Dokumentationen. Plattforminterne Daten, historische Kennzahlen oder Kommunikationsverläufe können durch Plattformen beschränkt oder nachträglich nicht mehr exportierbar sein.
- (5) Zusätzliche Übergabe-, Export-, Migrations-, Schulungs- oder Unterstützungsleistungen werden nach Aufwand vergütet, soweit sie nicht bereits vom Angebot umfasst sind.
- (6) Nach Vertragsende vorgenommene Änderungen, Veröffentlichungen oder Werbeausgaben des Auftraggebers, des Profilinhabers oder Dritter liegen außerhalb des Verantwortungsbereichs von makeete.

makeete | Inhaberin: Mareen Eichinger e.K.

Alt-Moabit 53, 10555 Berlin

Kontakt +49 30 488 187 25

mail@makeete.com | www.makeete.com

Register Amtsgericht Charlottenburg (Berlin), HRA 48660 B

USt-IdNr. DE271595770