AGBs – Artisan Media (Stand: 12.08.2026)

A. Allgemeine Punkte (gelten für alle Leistungen und Projekte)

1. Geltungsbereich

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge zwischen Artisan Media und dem Auftraggeber.

(2) Abweichende Bedingungen gelten nur, wenn sie beidseitig schriftlich vereinbart wurden.

(3) Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftraggebers gelten nicht, auch wenn ihnen im Einzelfall nicht ausdrücklich widersprochen wird. Die Entgegennahme von Leistungen oder die Ausführung des Auftrags gilt nicht als Zustimmung zu Bedingungen des Auftraggebers.

2. Leistungen und Mitwirkungspflichten

(1) Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot oder Vertrag.

(2) Der Auftraggeber stellt sicher, dass alle notwendigen Informationen, Zugänge, Locations, Ansprechpartner und Materialien rechtzeitig bereitgestellt werden.

(3) Verzögerungen aufgrund fehlender Mitwirkung verlängern Fristen entsprechend; Mehrkosten trägt der Auftraggeber.

(4) Kommt der Auftraggeber erforderlichen Mitwirkungshandlungen trotz Aufforderung nicht nach, ist Artisan Media berechtigt, ihm eine angemessene Nachfrist zu setzen und nach deren fruchtlosem Ablauf vom Vertrag zurückzutreten. Der Entgeltanspruch nach § 1168 ABGB bleibt davon unberührt.

3. Lieferfristen

Lieferfristen sind nur verbindlich, wenn sie schriftlich vereinbart wurden. Unvorhersehbare Ereignisse (z. B. technische Defekte, krankheitsbedingte Ausfälle, höhere Gewalt) verlängern Fristen angemessen.

4. Vergütung und Zahlungsbedingungen

(1) Die Preise ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot oder Vertrag.

(2) Rechnungen werden entsprechend den im Angebot oder Vertrag definierten Zahlungsplänen gestellt. Dies kann Anzahlungen, Teilrechnungen oder Schlussrechnungen umfassen.

(3) Die Zahlungsfrist ergibt sich aus der jeweiligen Rechnung. Enthält die Rechnung keine abweichende Angabe, sind Rechnungen binnen 7 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig.

(4) Bei Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen Verzugszinsen für Geschäfte zwischen Unternehmern (§ 456 UGB). Daneben ist Artisan Media berechtigt, die pauschale Entschädigung für Betreibungskosten nach § 458 UGB sowie darüber hinausgehende angemessene, branchenübliche Mahn- und Inkassospesen zu verrechnen.

(5) Der Auftraggeber ist zur Aufrechnung nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderungen berechtigt. Die Zurückbehaltung von Zahlungen wegen behaupteter Mängel ist ausgeschlossen, sofern die Mängel nicht wesentlich sind.

5. Nutzungsrechte / Urheberrecht

(1) Alle Rechte an Rohmaterial, Fotos, Videos, Musik, Grafiken und kreativen Konzepten verbleiben bei Artisan Media.

(2) Der Auftraggeber erhält eine nicht-exklusive, zeitlich und räumlich unbeschränkte Lizenz zur Nutzung des fertigen Contents für beliebige eigene Zwecke, einschließlich Social Media, Website, Marketing, Präsentationen und interner sowie externer Nutzung. Der Content darf nicht direkt weiterverkauft werden. Die Einräumung dieser Lizenz erfolgt unter der aufschiebenden Bedingung der vollständigen Bezahlung des vereinbarten Entgelts.

(3) Artisan Media ist berechtigt, sämtlichen produzierten und vom Auftraggeber veröffentlichten fertigen Content für eigene Referenz-, Präsentations- und Werbezwecke zu nutzen. Dies umfasst u. a. Website, Social Media, Präsentationen, Angebote, PDF-Dokumente und die Weitergabe an potenzielle Kunden oder Geschäftspartner.

(4) Die Herausgabe von Rohmaterial ist ausgeschlossen, außer dies wurde ausdrücklich vereinbart und gesondert vergütet.

(5) Der Auftraggeber ist berechtigt, den fertigen, gelieferten Content im vereinbarten Umfang zu nutzen. Eine inhaltliche, gestalterische oder technische Bearbeitung, insbesondere Umschnitt, Neuschnitt, Neuvertonung, Veränderung des Bild-/Tonmaterials oder die Kombination mit

anderem Material, ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Artisan Media unzulässig. Davon ausgenommen sind plattformübliche Anpassungen im Rahmen der Veröffentlichung auf Social Media (z. B. Zuschneiden auf Formate, Hinzufügen von Stickern oder Untertiteln).

6. Einwilligungen Dritter / Recht am eigenen Bild

(1) Der Auftraggeber bestätigt, dass alle im Bild-/Tonmaterial erkennbaren Personen über die Produktion und Veröffentlichung informiert wurden und erforderliche Einwilligungen eingeholt wurden, auch für die Nutzung durch Artisan Media für Eigenwerbung sowie für die Bearbeitung des Materials unter Einsatz von Systemen der künstlichen Intelligenz, soweit dies für die Erstellung der beauftragten Inhalte erforderlich ist. Für fehlende Einwilligungen haftet ausschließlich der Auftraggeber. Er stellt Artisan Media diesbezüglich von sämtlichen Ansprüchen Dritter vollständig frei und hält Artisan Media schad- und klaglos; dies umfasst auch Rechtsverfolgungskosten.

(2) Dies gilt nicht für Aufnahmen in öffentlichen Räumen, in denen keine spezifische Einwilligung erforderlich ist oder der Auftraggeber keine Kontrolle über anwesende Personen hat. Artisan Media achtet in diesen Fällen auf branchenübliche Praxis, um Persönlichkeitsrechte nicht unnötig zu beeinträchtigen.

(3) Artisan Media ist berechtigt, bei der Erstellung und Bearbeitung der beauftragten Inhalte Systeme der künstlichen Intelligenz einzusetzen, einschließlich der Bearbeitung von Bild- und Tonmaterial, in dem Personen abgebildet sind. Der Auftraggeber stimmt dem ausdrücklich zu; bei Social-Media-Retainern gilt diese Zustimmung zugleich als Weisung im Sinne des Punktes 25 Absatz 5. Eine Veränderung, die den abgebildeten Personen einen falschen Aussagegehalt unterstellt oder ihre berechtigten Interessen verletzt, erfolgt nicht.

(4) **Widerruf einer Einwilligung:** Widerruft eine abgebildete Person ihre Einwilligung oder verlangt sie aus einem anderen Grund die Entfernung von Inhalten, leitet Artisan Media dies unverzüglich an den Auftraggeber weiter und setzt die gesetzlich gebotenen Maßnahmen in ihrem eigenen Verantwortungsbereich um. Das umfasst insbesondere die Entfernung aus den Kanälen von Artisan Media sowie aus jenen Kanälen des Auftraggebers, die Artisan Media in dessen Auftrag betreut. Für Inhalte auf Kanälen, Medien oder Datenträgern, die der Auftraggeber selbst verwaltet oder an Dritte weitergegeben hat, ist der Auftraggeber selbst verantwortlich. Ein Anspruch des Auftraggebers auf Ersatz, Neuerstellung oder Nachlieferung des betroffenen Inhalts, auf Minderung des Entgelts oder auf Rückerstattung besteht nicht. Die Leistung gilt mit der ursprünglichen Ablieferung als erbracht; der nachträgliche Wegfall der Einwilligung stellt keinen Mangel dar. Bei laufenden Betreuungen bleibt die Zuordnung des Beitrags zum jeweiligen Leistungszyklus (Punkt 22 Absatz 7) unberührt. Absatz 1 bleibt unberührt.

(5) **Erhaltungsmaßnahmen:** Regelfall ist die Entfernung des betroffenen Inhalts. Anstelle einer vollständigen Entfernung kann Artisan Media versuchen, den Inhalt zu erhalten, insbesondere

durch Herausschneiden der betreffenden Sequenzen oder Unkenntlichmachung der betreffenden Person. Ob und in welchem Umfang solche Maßnahmen ergriffen werden, entscheidet Artisan Media nach eigenem Ermessen; ein Anspruch des Auftraggebers darauf besteht nicht. Werden solche Maßnahmen in einem Einzelfall durchgeführt, begründet das keinen Anspruch für künftige Fälle. Eine Neuproduktion des betroffenen Inhalts erfolgt nur nach gesonderter Vereinbarung und gegen gesondertes Entgelt.

7. Datenspeicherung / Archivierung

(1) Ein Anspruch des Auftraggebers auf Bereitstellung oder erneute Zurverfügungstellung von Projektdateien und fertigem Content besteht längstens 90 Tage ab Ablieferung. Der Auftraggeber ist für die rechtzeitige Sicherung der gelieferten Daten selbst verantwortlich. Punkt 5 Absatz 4 (Ausschluss der Herausgabe von Rohmaterial) bleibt unberührt.

(2) Auf Wunsch des Auftraggebers kann eine längere Bereitstellung gegen gesonderte Vergütung vereinbart werden.

(3) Es besteht kein Anspruch auf langfristige Archivierung, außer es wurde schriftlich etwas anderes vereinbart. Eine über 90 Tage hinausgehende Aufbewahrung von Rohmaterial, Projektdateien oder fertigem Content, etwa als Backup (vgl. Punkt 23 Absatz 6) oder im eigenen Archiv von Artisan Media, erfolgt freiwillig und begründet keinen Anspruch, insbesondere keinen Anspruch auf Verfügbarkeit, Vollständigkeit oder Wiederherstellbarkeit. Artisan Media ist berechtigt, solches Material weiter aufzubewahren, insbesondere zur Wiederverwendung im Auftrag des Auftraggebers, zur Geltendmachung und Abwehr von Ansprüchen sowie zu den Zwecken nach Punkt 5 Absatz 3.

(4) Der Auftraggeber kann die Löschung des ihn betreffenden archivierten Rohmaterials jederzeit schriftlich verlangen. Bereits veröffentlichte Inhalte sowie die Rechte nach Punkt 5 Absatz 3 bleiben davon unberührt.

(5) Online veröffentlichter Content (z. B. im Rahmen eines Social-Media-Retainer-Pakets) bleibt selbstverständlich auch über die 90 Tage hinaus auf den jeweiligen Social-Media-Plattformen sichtbar.

8. Subunternehmer

Artisan Media ist berechtigt, Leistungen ganz oder teilweise an Subunternehmer weiterzugeben. Für deren Verschulden haftet Artisan Media wie für sein eigenes.

9. Haftung

(1) Artisan Media haftet für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie für Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen

Pflichtverletzung beruhen. Für leichte Fahrlässigkeit wird nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten gehaftet.

(2) Der Auftraggeber haftet für sämtliche Schäden an von Artisan Media eingesetztem Equipment, die durch ihn, seine Mitarbeiter, beauftragte Dritte oder Gäste verursacht werden, sofern diese Schäden auf ein Verhalten in seinem Verantwortungsbereich zurückzuführen sind.

(3) Der Auftraggeber haftet für Umstände am Aufnahmeort (z. B. gefährliche Umgebungen, fehlende Sicherungsmaßnahmen, unzureichende Beleuchtung, rutschige Böden), soweit diese in seinem Verantwortungsbereich liegen. Er stellt sicher, dass die Umgebung sicher betreten und genutzt werden kann. Für Drehorte, die nicht vom Auftraggeber betrieben oder bereitgestellt werden, gilt Punkt 15.

(4) Artisan Media haftet für von Artisan Media erstellte Inhalte, sowohl für die Erstellung als auch für die Veröffentlichung. Wenn Artisan Media Inhalte vom Auftraggeber veröffentlicht, beschränkt sich die Haftung nur auf die korrekte Veröffentlichung; für die Inhalte selbst übernimmt Artisan Media keine Haftung. Für Inhalte, die der Auftraggeber selbst erstellt und veröffentlicht, übernimmt Artisan Media keine Haftung.

(5) **Haftungshöchstbetrag:** Die Haftung von Artisan Media für leichte Fahrlässigkeit ist der Höhe nach mit dem Auftragswert des betroffenen Projekts, bei laufenden Betreuungen mit dem Entgelt von zwei Leistungszyklen, begrenzt. Die Haftung für entgangenen Gewinn, Folgeschäden, mittelbare Schäden und Datenverlust ist bei leichter Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

(6) Die Beschränkungen des Absatzes 5 gelten nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie nicht für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.

(7) **Prüf- und Rügeobliegenheit:** Der Auftraggeber hat gelieferte Leistungen unverzüglich zu prüfen und erkennbare Mängel binnen 7 Tagen ab Ablieferung schriftlich zu rügen (in sinngemäßer Anwendung des § 377 UGB). Unterbleibt die rechtzeitige Rüge, gilt die Leistung als genehmigt. Die Freigaberegelungen für Social-Media-Retainer nach Teil B bleiben davon unberührt.

10. Ausfall, Krankheit und Ersatz

(1) Im Fall einer Erkrankung oder eines unvorhersehbaren Ausfalls informiert Artisan Media den Auftraggeber unverzüglich.

(2) Artisan Media bemüht sich um Ersatz oder Terminverschiebung.

(3) Für Verzögerungen oder nicht rechtzeitig erbrachte Leistungen, die durch Krankheit oder unvorhersehbare Ausfälle entstehen, haftet Artisan Media nicht. Die Kostentragung für gebuchte Locations richtet sich nach den Punkten 15 und 16.

11. Vertraulichkeit und Datenschutz

(1) Alle im Rahmen des Projekts übermittelten Informationen, Daten, Zugangsdaten, Strategien und internen Unterlagen des Auftraggebers gelten als vertraulich. Artisan Media verpflichtet sich, diese ausschließlich zur Vertragserfüllung zu verwenden, vor unbefugtem Zugriff zu schützen und nicht an Dritte weiterzugeben, sofern keine gesetzliche Verpflichtung besteht.

(2) Interne Daten werden mit branchenüblichen technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen geschützt. Die Vertraulichkeit bleibt auch nach Projektende bestehen.

(3) Artisan Media hält bei der Verarbeitung personenbezogener Daten die Bestimmungen der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) sowie des österreichischen Datenschutzgesetzes ein.

(4) Soweit Artisan Media personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers verarbeitet, insbesondere im Rahmen der Betreuung von Social-Media-Accounts, gilt Punkt 25 als Auftragsverarbeitungsvertrag nach Art. 28 DSGVO. Dessen Bestimmungen gehen den Regelungen dieses Punktes im Kollisionsfall vor.

12. Lizenzen von Drittanbietern (z. B. Musik, Stock-Material, etc.)

(1) In den von Artisan Media erstellten Inhalten können Materialien von Drittanbietern verwendet werden (z. B. Musik, Stock-Videos, Bilder, Grafiken, KI-Inhalte). Diese Materialien sind zum Zeitpunkt der Produktion und Übergabe an den Auftraggeber ordnungsgemäß lizenziert.

(2) Inhalte, die rechtmäßig erstellt und von Artisan Media veröffentlicht oder übergeben wurden, bleiben für den vorgesehenen Gebrauch dauerhaft rechtmäßig nutzbar.

(3) Sollte der Auftraggeber Inhalte zu einem späteren Zeitpunkt selbst erneut veröffentlichen, anders verwenden oder auf anderen Plattformen hochladen, kann Artisan Media die Einhaltung der jeweiligen Nutzungsbedingungen der Drittanbieter nicht mehr garantieren.

(4) Artisan Media übernimmt keine Gewährleistung für die urheberrechtliche Schutzfähigkeit von Inhalten, die unter Einsatz von Künstlicher Intelligenz erstellt wurden, sofern dies dem aktuellen Stand der Technik und Rechtsprechung entspricht.

13. Vom Auftraggeber bereitgestellte Inhalte

(1) Der Auftraggeber garantiert, dass sämtliche von ihm bereitgestellten Inhalte (insbesondere Logos, Bilder, Videos, Musik, Texte, Marken, etc.) frei von Rechten Dritter sind oder er über die erforderlichen Nutzungs- und Verwertungsrechte verfügt.

(2) Der Auftraggeber stellt Artisan Media von sämtlichen Ansprüchen Dritter, die aus der Nutzung dieser Inhalte entstehen, vollständig frei und hält Artisan Media schad- und klaglos.

(3) Diese Freistellung umfasst auch Rechtsverfolgungskosten und allfällige Schadenersatzforderungen.

14. Keine Erfolgsgarantie

Artisan Media schuldet fachgerechte Leistungen, übernimmt jedoch keine Garantie für Reichweite, Interaktionen (z. B. Likes, Kommentare, Shares) oder wirtschaftliche Ergebnisse.

15. Drehorte und Locations

(1) **Räumlichkeiten des Auftraggebers:** Findet die Produktion in Räumlichkeiten des Auftraggebers statt, gilt Punkt 9 Absatz 3.

(2) **Angemietete Locations:** Wird eine Location auf Wunsch oder im Interesse des Auftraggebers angemietet, trägt der Auftraggeber die Kosten der Anmietung einschließlich allfälliger Kautionen, Nebenkosten und Stornogebühren, sofern nichts anderes vereinbart wurde. Dies gilt auch dann, wenn die Buchung organisatorisch durch Artisan Media erfolgt.

(3) **Fremde Drehorte:** Bei Drehorten, die weder vom Auftraggeber betrieben noch von ihm bereitgestellt werden, trägt jede Partei die Verantwortung für ihren eigenen Bereich. Hat Artisan Media die Location gebucht, sorgt Artisan Media für die erforderlichen Dreh- und Zutrittsgenehmigungen.

16. Stornierung von Dreharbeiten

(1) **Absage durch den Auftraggeber:** Sagt der Auftraggeber einen vereinbarten Drehtag ab oder verschiebt er ihn, trägt er sämtliche dadurch verursachten Kosten, die Artisan Media nicht mehr kostenfrei stornieren kann, insbesondere für Locations, angemietete Technik, Leistungen Dritter und Anfahrt. Die Verrechnung erfolgt gegen Nachweis.

(2) **Kurzfristige Absage:** Erfolgt die Absage weniger als 48 Stunden vor dem vereinbarten Beginn des Drehtags, wird zusätzlich zu allen nach Absatz 1 anfallenden Kosten eine Stornopauschale von 100 Euro netto je betroffenem Drehtag verrechnet. Erscheint der

Auftraggeber zum vereinbarten Termin nicht oder ist die Durchführung aus Gründen in seinem Verantwortungsbereich nicht möglich, steht dies einer solchen Absage gleich. Die Stornopauschale entfällt, wenn die Absage auf Krankheit zurückzuführen ist; die Kosten nach Absatz 1 sind auch in diesem Fall zu tragen. Die Stornopauschale sowie die Kosten nach Absatz 1 entfallen, wenn die Absage auf höhere Gewalt zurückzuführen ist.

(3) **Absage durch Artisan Media:** Sagt Artisan Media einen Drehtag ab oder verschiebt ihn, zahlt Artisan Media die Stornokosten für alles, was für diesen Tag gebucht war und nicht mehr kostenfrei storniert werden kann, also etwa Location, Equipment oder Leistungen Dritter. Das gilt auch dann, wenn der Auftraggeber gebucht hat. Punkt 15 Absatz 2 gilt in diesem Fall nicht. Eine Stornopauschale wird nicht verrechnet. Weitergehende Ansprüche bestehen beiderseits nicht.

17. Korrekturen / Anpassungen

(1) Kleinere Korrekturen, wie Textänderungen, Farbkorrekturen, kleine Schnitte oder geringfügige Anpassungen, sind im vereinbarten Preis enthalten. Wesentliche Änderungen am Konzept, Schnitt, Bild oder Ton zählen nicht als inkludierte Korrektur.

(2) Änderungen, die den Umfang von maximal 2 Arbeitsstunden pro Leistungsumfang überschreiten oder wesentliche Anpassungen am Konzept, Schnitt, Bildmaterial oder Ton erfordern, werden zusätzlich nach Aufwand berechnet.

(3) Umfang und Preis zusätzlicher Änderungen werden dem Auftraggeber vor Beginn der Arbeiten mitgeteilt und bedürfen der schriftlichen Freigabe.

(4) Diese Regelung gilt grundsätzlich für alle Projekte von Artisan Media, sofern nicht ausdrücklich im Vertrag oder Angebot etwas anderes vereinbart wurde.

18. Schriftform

(1) Änderungen oder Ergänzungen des Vertragsverhältnisses (inkl. Angebote, Leistungsbeschreibungen oder individuelle Vereinbarungen) bedürfen der Schriftform. Änderungen der AGB durch Artisan Media werden dem Auftraggeber schriftlich mitgeteilt und treten nach Bestätigung des Auftraggebers in Kraft.

(2) Der Schriftform ist auch durch E-Mail Genüge getan, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.

19. Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung unwirksam sein, bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. An die Stelle der unwirksamen Regelung tritt die gesetzliche Ersatzregel.

20. Gerichtsstand und Recht

Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss der Verweisungsnormen des internationalen Privatrechts. Als Gerichtsstand wird Graz vereinbart, sofern keine zwingenden Verbraucherschutzbestimmungen entgegenstehen.

B. Social-Media-Retainer

Diese Punkte gelten zusätzlich zu den Allgemeinen Bestimmungen (Teil A), jedoch nur für Social-Media-Retainer Pakete.

21. Leistungskennzahlen und Zugangsdaten

(1) Öffentlich sichtbare Leistungskennzahlen (Likes, Views, Shares, Kommentare) von veröffentlichten Beiträgen dürfen für eigene Marketing-, Portfolio- und Referenzzwecke von Artisan Media genutzt werden.

(2) Nicht-öffentliche zugängliche interne Kennzahlen (z. B. Analytics-Daten, Follower-Historien, etc.) dürfen nur anonymisiert von Artisan Media verwendet werden (z.B. Prozentuale Steigerungen).

(3) Ein Widerspruch gegen die Nutzung einzelner Inhalte oder Kennzahlen bedarf einer schriftlichen, beidseitigen Vereinbarung.

(4) Vom Auftraggeber bereitgestellte Zugangsdaten und Passwörter werden streng vertraulich behandelt und nicht an Dritte weitergegeben. Artisan Media ergreift angemessene technische und organisatorische Maßnahmen, um die Sicherheit dieser Daten zu gewährleisten. Der Auftraggeber ist verpflichtet, sichere Passwörter zu verwenden; für Schäden, die durch offensichtlich unsichere Passwörter entstehen, übernimmt Artisan Media keine Verantwortung oder Haftung. Ebenso übernimmt Artisan Media keine Haftung für Schäden durch Kompromittierungen, die außerhalb des eigenen Verantwortungsbereichs liegen (z. B. externe Sicherheitsvorfälle, Plattformfehler).

(5) Mit Beendigung des Vertragsverhältnisses werden dem Auftraggeber sämtliche Zugänge zurückgegeben bzw. die Zugriffe von Artisan Media entfernt. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die überlassenen Zugangsdaten nach Vertragsende unverzüglich zu ändern.

22. Leistungszyklen und Ablauf

(1) **Zyklus:** Die Leistungen werden in festen Blöcken von 8 Wochen (ein Zyklus) erbracht. Ein Zyklus besteht aus 4 Wochen Produktion (Wochen 1 bis 4) und 4 Wochen Veröffentlichung (Wochen 5 bis 8).

(2) **Zyklusbeginn:** Zyklus 1 beginnt am Montag jener Kalenderwoche, in der der erste Contentplan abgegeben oder das erste Strategiegespräch geführt wird, je nachdem, was zuerst eintritt. Jeder weitere Zyklus beginnt jeweils 4 Wochen nach dem Beginn des vorangegangenen Zyklus. Der Takt der Zyklen ergibt sich damit ausschließlich aus dem Beginn von Zyklus 1 und läuft unabhängig davon weiter, wann einzelne Contentpläne, Strategiegespräche, Drehtage oder Freigaben tatsächlich stattfinden.

(3) **Überlappung:** Während in den Wochen 5 bis 8 die Inhalte eines Zyklus veröffentlicht werden, läuft zeitgleich die Produktionsphase des Folgezyklus (dessen Wochen 1 bis 4). Dadurch ist eine lückenlose Veröffentlichung möglich. Es läuft daher zu jedem Zeitpunkt genau eine Produktionsphase.

(4) **Ablauf innerhalb eines Zyklus:** In Woche 1 erfolgt in der Regel die Abgabe des Contentplans, gegebenenfalls verbunden mit einem Strategiegespräch. Die Dreharbeiten bzw. Fotoaufnahmen finden in der Regel in Woche 2 statt. In Woche 4 werden in der Regel die fertigen Beiträge zur Freigabe bereitgestellt. Die Veröffentlichung erfolgt in den Wochen 5 bis 8.

(5) **Abgabe:** Die fertigen Beiträge werden mindestens 4 Kalendertage vor dem Postingstart des jeweiligen Zyklus zur Freigabe bereitgestellt. Diese Zusage setzt voraus, dass die Dreharbeiten spätestens 11 Kalendertage vor dem Postingstart abgeschlossen wurden und sämtliche erforderlichen Materialien, Informationen und Rückmeldungen des Auftraggebers rechtzeitig vorliegen. Ist eine dieser Voraussetzungen nicht erfüllt, verschiebt sich die Abgabe entsprechend nach hinten.

(6) **Postingstart:** Die Veröffentlichung beginnt im Regelfall in Woche 5 des Zyklus. Das konkrete Startdatum sowie die weiteren Veröffentlichungstermine ergeben sich aus dem Postingplan. Der Postingplan selbst bedarf keiner Freigabe durch den Auftraggeber; die einzelnen Beiträge werden ausschließlich nach Freigabe durch den Auftraggeber veröffentlicht.

(7) **Zuordnung von Beiträgen:** Jeder Beitrag gehört zu jenem Zyklus, in dessen Produktionsphase er erstellt wurde. Maßgeblich für die Zuordnung ist die Produktion, nicht das Veröffentlichungsdatum. Liegt ein im Postingplan vorgesehener Veröffentlichungstermin nach dem Ende der Veröffentlichungsphase, wird der Beitrag planmäßig veröffentlicht; die Zyklusgrenzen bleiben davon unberührt.

(8) **Verzögerungen:** Finden die Dreharbeiten später als vorgesehen statt oder liegen erforderliche Materialien, Informationen oder Freigaben verspätet vor, verschieben sich Abgabe und Veröffentlichung entsprechend. Die Zyklusgrenzen bleiben davon unberührt. Es entsteht in diesem Fall eine Lücke im Veröffentlichungsplan; es gilt Punkt 23 Absatz 6 (Content-Verfall).

(9) **Rechnungsstellung:** Die Rechnung wird in der Regel am Montag der 4. Zykluswoche gestellt, unabhängig vom Zeitpunkt der Content-Abgabe. Eine spätere Rechnungslegung berührt den Vergütungsanspruch nicht. Preise und Zahlungsfristen ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot oder Vertrag.

(10) **Vorproduktion:** Werden Inhalte für zwei oder mehr Zyklen gleichzeitig vorproduziert, bleibt der 8-Wochen-Rhythmus der Zyklen bestehen. In der Produktionsphase vorproduzierter Zyklen finden in diesem Fall keine aktiven Termine oder Drehs statt, da die Arbeit bereits erledigt wurde. Der Zeitplan für die Veröffentlichung läuft unverändert in seinem festen Takt weiter.

(11) **Entgeltanpassung:** Artisan Media ist berechtigt, die vereinbarten Entgelte anzupassen. Die Anpassung wird schriftlich mitgeteilt und gilt ab dem nächsten Zyklusbeginn. Ist der Auftraggeber mit der Anpassung nicht einverstanden, kann er den Vertrag zum Ende des laufenden Zyklus kündigen; die Kündigungsfrist nach Punkt 24 findet in diesem Fall weiterhin Anwendung, jedoch zum bisherigen Preis.

23. Mitwirkungspflichten, Bezugspersonen und Folgen bei Untätigkeit

(1) **Bezugsperson:** Benennt der Auftraggeber eine Bezugsperson als Ansprechpartner, gilt diese als vollumfänglich bevollmächtigt. Mangelnde Erreichbarkeit, fehlendes Feedback oder Versäumnisse der Bezugsperson werden dem Auftraggeber voll zugerechnet. Artisan Media ist nicht verpflichtet, die Leistungserbringung durch Nachfassen bei anderen Personen des Unternehmens zu erzwingen.

(2) **Fristen:** Artisan Media bemüht sich nach bestem Wissen und Gewissen, vereinbarte Abgabefristen einzuhalten. Verhindert der Auftraggeber durch verspätete Rückmeldungen, fehlende Materialien oder sonstige unterbliebene Mitwirkung die Einhaltung der Voraussetzungen nach Punkt 22 Absatz 5, entfällt die Garantie für die Abgabefrist.

(3) **Abgeltung bei Untätigkeit:** Kommt es innerhalb der ersten 4 Wochen eines Zyklus (Produktionsphase) zu keiner Produktion und keiner Übergabe von Content, weil der Auftraggeber oder eine von ihm benannte Bezugsperson erforderliche Mitwirkungshandlungen (insbesondere Strategie-Input, Freigaben, Materialbereitstellung oder Terminvereinbarungen) nicht oder nicht rechtzeitig erbringt, gilt der Zyklus als bereitgestellt und abgegolten.

(4) **Rechnungsstellung und Anrechnung:** Die Rechnungsstellung erfolgt im Fall des Absatzes 3 zum vereinbarten Abrechnungszeitpunkt oder spätestens mit Ablauf der 4. Zykluswoche. Auf das Zyklusentgelt werden ersparte Aufwendungen angerechnet. Die Parteien vereinbaren hierfür einen pauschalen Abzug von 10 % des Zyklusentgelts; eine darüber hinausgehende Anrechnung findet nicht statt.

(5) **Kein Pausieren:** Ein Pausieren oder Verschieben des Retainers ist ausgeschlossen.

(6) **Content-Verfall:** Werden Inhalte aufgrund verzögerter Freigaben oder fehlender Mitwirkung nicht rechtzeitig fertiggestellt, entsteht eine Lücke im Veröffentlichungsplan. Der Zyklus verschiebt sich dadurch nicht. Soweit möglich werden die betroffenen Beiträge durch eine höhere Posting-Frequenz in den verbleibenden Wochen des Zyklus nachgeholt. Ist das nicht möglich, verfällt nicht veröffentlichter Content am Ende des Zyklus, wird gegebenenfalls zwischen den Content des nächsten Zyklus eingeplant oder als Backup aufbewahrt. Ein Anspruch auf Nachholung besteht nicht.

(7) **Absage von Drehterminen:** Sagt der Auftraggeber einen vereinbarten Drehtag weniger als 48 Stunden vor dem vereinbarten Beginn ab oder verschiebt er ihn, gilt Punkt 16. Der Dreh wird zum nächstmöglichen Termin nachgeholt, wobei für Abgabe und Veröffentlichung unverändert die Fristen nach Punkt 22 gelten. Kommt innerhalb der Produktionsphase kein Drehtermin zustande, gilt der Zyklus nach Absatz 3 als bereitgestellt und abgegolten; der betroffene Content verfällt nach Absatz 6.

24. Kündigung laufender Leistungen

(1) Bei laufenden Betreuungen (z. B. Social-Media-Retainer) gelten die im jeweiligen Vertrag vereinbarten Kündigungsfristen. Eine Kündigung bedarf der Schriftform.

(2) **Kündigungsfrist und Zyklen:** Da die Leistungen in festen, einander überlappenden Zyklen erbracht werden, knüpft die Kündigungsfrist an die Produktionsphase an. Die zum Zeitpunkt des Zugangs der Kündigung laufende Produktionsphase zählt nicht zur Kündigungsfrist; der betreffende Zyklus gilt als in Erbringung befindlich und ist vollständig zu vergüten. Die im Vertrag vereinbarte Kündigungsfrist (z. B. zwei zusätzliche Leistungszyklen) umfasst die darauf folgenden Zyklen und beginnt mit dem nächsten Zyklusbeginn. Diese Zyklen werden vollständig verrechnet und auf Wunsch des Auftraggebers selbstverständlich vollständig erbracht.

(3) **Auslauf der Veröffentlichung:** Aufgrund der Überlappung der Zyklen finden die letzten Dreharbeiten in Woche 2 des letzten Kündigungszyklus statt. In den verbleibenden Wochen erfolgt ausschließlich noch die Veröffentlichung bereits produzierter Beiträge. Bei einer Kündigungsfrist von zwei Leistungszyklen endet die Veröffentlichung damit 12 Wochen nach Beginn des ersten Kündigungszyklus.

(4) **Vorproduzierte Zyklen:** Bereits vorproduzierte Leistungszyklen gelten unabhängig vom Kündigungszeitpunkt als vollständig erbracht und sind vollumfänglich zu vergüten. Wurden zum Zeitpunkt des Zugangs der Kündigung bereits Zyklen vorproduziert, beginnt die Kündigungsfrist nach Absatz 2 erst mit jenem Zyklusbeginn, der auf den letzten vorproduzierten Zyklus folgt. Die vorproduzierten Zyklen laufen bis dahin planmäßig weiter und werden regulär verrechnet.

(5) Social-Media-Retainer sind nicht pausierbar. Sie laufen bis zum wirksamen Vertragsende gemäß Kündigungsregelung ununterbrochen weiter.

25. Auftragsverarbeitung (Art. 28 DSGVO)

(1) **Gegenstand, Rollen und Dauer:** Soweit Artisan Media im Rahmen der Social-Media-Betreuung personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers verarbeitet, gilt dieser Punkt als Auftragsverarbeitungsvertrag im Sinne des Art. 28 DSGVO. Der Auftraggeber ist Verantwortlicher, Artisan Media ist Auftragsverarbeiter. Die Verarbeitung erfolgt für die Dauer des Betreuungsverhältnisses.

(2) **Art und Zweck der Verarbeitung:** Zweck ist die Betreuung der Social-Media-Präsenzen des Auftraggebers. Die Verarbeitung umfasst insbesondere das Verwalten der Accounts, das Planen und Veröffentlichen von Beiträgen, das Sichten und Beantworten von Kommentaren und Direktnachrichten sowie das Auswerten von Statistiken.

(3) **Art der personenbezogenen Daten:** Verarbeitet werden insbesondere Bestands- und Kontaktdaten (Profilnamen, Benutzerkennungen, in Nachrichten übermittelte Kontaktdaten), Inhaltsdaten (Kommentare, Direktnachrichten, übermittelte Bilder), Nutzungs- und Metadaten (Interaktionen, Reichweiten- und Statistikdaten) sowie Bild- und Tonaufnahmen abgebildeter Personen.

(4) **Kategorien betroffener Personen:** Follower, Interessenten und Kunden des Auftraggebers, Mitarbeiter des Auftraggebers sowie sonstige Personen, die mit den Social-Media-Präsenzen interagieren oder in produzierten Inhalten abgebildet sind.

(5) **Weisungsbindung:** Artisan Media verarbeitet die Daten ausschließlich auf dokumentierte Weisung des Auftraggebers, sofern keine gesetzliche Verpflichtung zu einer abweichenden Verarbeitung besteht; Absatz 13 bleibt unberührt. Weisungen können auch per E-Mail erteilt werden. Ist Artisan Media der Ansicht, dass eine Weisung gegen datenschutzrechtliche Vorschriften verstößt, wird der Auftraggeber darauf hingewiesen; Artisan Media ist berechtigt, die Ausführung bis zur Bestätigung auszusetzen.

(6) **Vertraulichkeit:** Es gilt Punkt 11. Artisan Media stellt sicher, dass alle mit der Verarbeitung befassten Personen zur Vertraulichkeit verpflichtet sind.

(7) **Technische und organisatorische Maßnahmen:** Artisan Media trifft die nach Art. 32 DSGVO erforderlichen Maßnahmen. Ergänzend gelten Punkt 11 Absatz 2 und Punkt 21 Absatz 4.

(8) **Weitere Auftragsverarbeiter:** Artisan Media darf weitere Auftragsverarbeiter einsetzen (vgl. Punkt 8); der Auftraggeber erteilt hierzu seine allgemeine Genehmigung. Artisan Media verpflichtet diese auf ein gleichwertiges Datenschutzniveau und informiert den Auftraggeber über beabsichtigte Änderungen. Der Auftraggeber kann binnen 14 Tagen aus wichtigem datenschutzrechtlichen Grund widersprechen. Die Betreiber der Social-Media-Plattformen selbst sind keine Auftragsverarbeiter von Artisan Media; sie handeln auf Grundlage ihrer eigenen Nutzungs- und Datenschutzbedingungen gegenüber dem Auftraggeber.

(9) **Unterstützung des Auftraggebers:** Artisan Media unterstützt den Auftraggeber im Rahmen des Zumutbaren bei der Beantwortung von Anträgen betroffener Personen (Art. 12 bis 23 DSGVO) sowie bei der Einhaltung der Pflichten nach Art. 32 bis 36 DSGVO. Wird Artisan Media eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten bekannt, informiert Artisan Media den Auftraggeber unverzüglich.

(10) **Löschung und Rückgabe:** Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses werden die Zugänge gemäß Punkt 21 Absatz 5 zurückgegeben und entfernt. Personenbezogene Daten werden nach Wahl des Auftraggebers gelöscht oder zurückgegeben, sofern keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht entgegensteht. Die Regelungen nach Punkt 7 bleiben unberührt.

(11) **Nachweise und Kontrollen:** Artisan Media stellt dem Auftraggeber auf Anforderung die zum Nachweis der Einhaltung dieser Pflichten erforderlichen Informationen zur Verfügung und ermöglicht Überprüfungen. Kontrollen sind mit angemessener Vorankündigung, während der üblichen Geschäftszeiten und ohne Störung des Betriebsablaufs durchzuführen. Der damit verbundene Aufwand kann nach Aufwand verrechnet werden, sofern die Überprüfung nicht durch einen Verstoß von Artisan Media veranlasst wurde.

(12) **Verantwortlichkeit des Auftraggebers:** Der Auftraggeber ist für die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung sowie für die Erfüllung der Informationspflichten gegenüber den betroffenen Personen verantwortlich. Ebenso verantwortet der Auftraggeber sein eigenes Verhältnis zu den Plattformbetreibern, insbesondere eine allfällige gemeinsame Verantwortlichkeit im Zusammenhang mit Seiten- und Profilstatistiken.

(13) **Nutzung für eigene Zwecke:** Die Nutzung fertigen Contents für Referenz-, Präsentations- und Werbezwecke nach Punkt 5 Absatz 3 sowie die Nutzung von Leistungskennzahlen nach Punkt 21 Absatz 1 und 2 erfolgen nicht im Rahmen der Auftragsverarbeitung und unterliegen nicht den Weisungen des Auftraggebers. Öffentlich sichtbare Kennzahlen veröffentlichter Beiträge sowie ausschließlich anonymisiert verwendete interne Kennzahlen sind keine personenbezogenen Daten im Sinne der DSGVO. Soweit im Rahmen der Referenznutzung nach Punkt 5 Absatz 3 personenbezogene Daten verarbeitet werden, handelt Artisan Media

insoweit als eigenständig Verantwortlicher auf Grundlage der nach Punkt 6 eingeholten Einwilligungen. Die Punkte 5 und 21 bleiben von den Bestimmungen dieses Punktes unberührt.