

Zwiss Avenue  
Eichweg 8  
3267 Seedorf BE

## **Zwiss Avenue**

**Digital Content & Social Media - Allgemeine Vertrags- und Geschäftsbedingungen**

*Gültig in Verbindung mit der MASTER – AGB.*

1. Januar 2025

|   |          |
|---|----------|
| <b>Zwiss Avenue</b> .....                       | <b>1</b> |
| <b>Digital Content &amp; Social Media</b> ..... | <b>3</b> |
| 1. Geltungsbereich.....                         | 3        |
| 2. Leistungsumfang .....                        | 4        |
| 3. Mitwirkungspflichten des Kunden.....         | 5        |
| 4. Posting-Frequenz & Revisionsrunden .....     | 6        |
| 5. Nutzungsrechte an erstelltem Content .....   | 8        |
| 6. Plattformabhängigkeiten.....                 | 10       |
| 7. Community Management (optional) .....        | 11       |
| 8. Veröffentlichung & Freigaben .....           | 13       |
| 9. Haftungsausschluss.....                      | 14       |
| 10. Datenschutz & Personenrechte .....          | 16       |
| 11. Shootings & Produktion .....                | 17       |
| 12. Zahlungsbedingungen .....                   | 19       |
| 13. Schlussbestimmungen .....                   | 21       |

## Digital Content & Social Media

Dieser Anhang ergänzt die Allgemeinen Vertrags- und Geschäftsbedingungen von Zwiss Avenue und regelt alle Dienstleistungen im Bereich Social Media Management, Content Creation und digitaler Markenkommunikation. Bei Widersprüchen mit den Allgemeinen Bestimmungen gilt dieser Anhang vorrangig.

### 1. Geltungsbereich

#### 1.1

Dieser Anhang regelt sämtliche Dienstleistungen von Zwiss Avenue im Bereich Social Media Management, digitaler Content Creation und Social Media Kommunikation. Er ergänzt die Master-AGB und hat bei widersprüchlichen Bestimmungen Vorrang.

#### 1.2

Der Anhang gilt insbesondere für folgende Leistungsbereiche:

##### **Digital Content Creation**

- Erstellung von Foto-, Video- und Social-Media-Inhalten (Reels, TikToks, Shorts etc.)
- Produktfotografie und Produktvideos
- Image- und Brandvideos
- KI-generierte Inhalte (Text, Bild, Video)
- Erstellung von Werbetexten, Captions und Postingtexten
- Blogposts und Artikel (sofern vereinbart)
- Gestaltung von Post-Templates, Layouts und visuellen Social-Media-Grafiken

##### **Social Media Management**

- Kanalverwaltung und operative Betreuung (Instagram, Facebook, TikTok, LinkedIn, YouTube usw.)
- Planung, Scheduling und Veröffentlichung von Inhalten
- Community Management (sofern vereinbart)
- Nachrichtenmanagement / Direct Message Handling (optional)
- Moderation von Kommentaren (optional)
- Entwicklung von Social Media Strategien
- Erstellung und Pflege von Content-Kalendern
- Performanceanalyse, Reporting und KPI-Überwachung

#### 1.3

Dieser Anhang gilt sowohl für:

- einmalige Content-Produktion
- laufende Social-Media-Betreuung
- hybride Projekte aus Content Creation & Management
- KI-basierte Content-Produktionsprozesse

#### 1.4

Abweichende Bedingungen des Kunden gelten nur, wenn Zwiss Avenue diese ausdrücklich und schriftlich anerkennt.

## 2. Leistungsumfang

### 2.1 Grundsatz

Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich ausschliesslich aus der jeweiligen Offerte, dem Angebot oder dem schriftlich bestätigten Auftrag.

Nicht ausdrücklich vereinbarte Leistungen gelten als Zusatzleistungen und werden separat verrechnet.

### 2.2 Erstellung digitaler Inhalte (Content Creation)

Je nach Auftrag umfasst die Content-Produktion insbesondere folgende Leistungen:

#### Produktion & Aufnahme

- Fotografie (Produkte, Personen, Locations, Branding-Inhalte)
- Videoaufnahmen für Social Media (Reels, TikToks, Shorts, Stories, Ads)
- Image- und Branding-Videos
- Set-Gestaltung und visuelle Inszenierung
- Licht-, Ton- und Aufnahme-Setup (falls vereinbart)

#### Post-Production

- Videoschnitt, Sounddesign, Übergänge, Untertitel
- Farbkorrektur und Color Grading
- Fotobearbeitung, Retusche, Optimierung
- Formatierung, Export und Optimierung für Social Media

#### Kreative Inhalte

- KI-basierte Content-Erstellung (Texte, Bilder, Videos, Avatare)
- Erstellung von Captions, Werbetexten und Postingtexten
- Musik- oder Sound-Lizenzierung (sofern vereinbart)
- Erstellung von Templates, Layouts und Branding-Anpassungen

### 2.3 Social Media Management (operative Betreuung)

Wenn vereinbart, übernimmt Zwiss Avenue die kontinuierliche Betreuung der Social Media Kanäle des Kunden, insbesondere:

- Planung und Pflege des monatlichen Content-Kalenders
- Veröffentlichung von Posts, Stories, Reels und Videos
- Nutzermoderation und Community-Interaktion (optional)
- Monitoring von Erwähnungen, Kommentaren und Nachrichten
- Hashtag-Recherche und Trendanalysen
- Kanaloptimierung und Profilpflege
- Zielgruppenansprache und Interaktion

Die operative Betreuung ersetzt keine strategische Unternehmensführung oder rechtliche Prüfung durch den Kunden.

### 2.4 Optional: KI-Content, Automatisierungen & Bots

Auf Wunsch können zusätzlich KI-basierte und automatisierte Systeme eingesetzt werden, insbesondere:

- KI-geschriebene Beiträge, Texte und Social Media Inhalte
- KI-generierte Visuals, Avatare, Bilder oder Videos

- automatisierte Direct Messages (DM-Automatisierung)
- Chatbots für Social Media und Messaging-Plattformen
- KI-basierte Monitoring- oder Antwortsysteme

Der Kunde ist für die rechtliche und sachliche Prüfung solcher Inhalte verantwortlich.

## 2.5 Nicht enthaltene Leistungen (Abgrenzung)

Nicht Bestandteil dieses Anhangs sind:

- bezahlte Werbeanzeigen (Meta Ads, TikTok Ads usw.)
- Media-Budget oder Werbekosten
- rechtliche Prüfung von Texten, Claims oder Aussagen
- Krisenmanagement, PR-Schutz oder Reputationsarbeit
- Webentwicklung oder Newsletterbetreuung
- Fotografen, Models, Locations oder Studio-Mieten (falls nicht vereinbart)

Diese Leistungen können separat beauftragt werden.

## 3. Mitwirkungspflichten des Kunden

### 3.1 Bereitstellung von Informationen und Materialien

Der Kunde verpflichtet sich, Zwiss Avenue rechtzeitig alle Inhalte und Informationen bereitzustellen, die für die Erstellung des Contents oder das Social Media Management erforderlich sind, insbesondere:

- Bilder, Videos, Produktinformationen
- Markenrichtlinien, Corporate Design, Logodateien
- relevante Unternehmensinformationen (Angebote, Preise, Öffnungszeiten etc.)
- gewünschte Themen, Kampagnen oder wichtige Mitteilungen
- rechtlich relevante Informationen (z. B. Verhaltensregeln, Compliance-Vorgaben)

Diese Informationen müssen vollständig, korrekt und aktuell sein.

### 3.2 Rechtliche Verantwortung für Inhalte

Der Kunde trägt die volle rechtliche Verantwortung für alle Inhalte, die auf seinen Social-Media-Kanälen veröffentlicht werden, insbesondere im Hinblick auf:

- Datenschutz (DSG/DSGVO)
- Werbung und Kennzeichnungspflichten
- gesundheitsbezogene Aussagen
- finanz- oder rechtssensitive Themen
- urheberrechtlich geschützte Inhalte
- irreführende oder unzulässige Claims
- Wettbewerbsrecht
- Persönlichkeits- und Bildrechte Dritter

Zwiss Avenue führt keine rechtliche Prüfung durch.

### 3.3 Bereitstellung von Zugangsdaten

Der Kunde stellt Zwiss Avenue sichere und funktionierende Zugänge zu seinen Social Media Konten bereit, insbesondere:

- Admin-/Herausgeberzugang
- Meta Business Manager Zugänge (falls zutreffend)
- TikTok Business Center Freigaben
- YouTube Studio oder LinkedIn Page Adminzugang

Der Kunde ist verantwortlich für die Sicherheit und Aktualisierung seiner Passwörter und Zugriffsrechte.

### 3.4 Feedback & Freigaben

Der Kunde verpflichtet sich, Feedback zu Entwürfen, geplanten Posts oder Kalendern innerhalb der vereinbarten Fristen zu geben.

Verspätete Rückmeldungen können zu Verzögerungen führen, für die Zwiss Avenue nicht haftet.

### 3.5 Teilnahme an Shootings & Vorbereitung

Wenn Foto- oder Video-Shootings vereinbart sind, verpflichtet sich der Kunde:

- pünktlich zu erscheinen
- benötigte Produkte, Kleidung, Requisiten oder Personen bereitzustellen
- Locations zugänglich zu machen
- sicherzustellen, dass alle beteiligten Personen einverstanden sind
- organisatorische Fragen rechtzeitig zu klären

Bei fehlender Vorbereitung trägt der Kunde alle daraus entstehenden Verzögerungen oder Mehrkosten.

### 3.6 Verantwortung für Einwilligungen

Der Kunde stellt sicher, dass für alle Personen, die in Bild- oder Videomaterial erscheinen:

- gültige Einwilligungen („Model Releases“)
- Zustimmung zur Veröffentlichung
- Rechte zur kommerziellen Nutzung

vorliegen.

Der Kunde trägt die volle Verantwortung für die Einholung und Dokumentation dieser Einwilligungen.

### 3.7 Interne Abstimmung liegt beim Kunden

Interne Abstimmungsprozesse (z. B. Geschäftsleitung, Compliance, Marketingteams) liegen allein in der Verantwortung des Kunden.

Zwiss Avenue ist nicht verpflichtet, interne Meinungsverschiedenheiten oder Freigabeprozesse zu moderieren.

## 4. Posting-Frequenz & Revisionsrunden

### 4.1 Verbindliche Posting-Frequenz

Die in der Offerte oder im Vertrag definierte Posting-Frequenz (z. B. 4, 8 oder 12 Posts pro Monat) ist verbindlich.

Sie definiert die maximale Anzahl an Content-Veröffentlichungen, die Zwiss Avenue monatlich für den Kunden erstellt oder publiziert.

### 4.2 Verfall nicht genutzter Content-Slots

Nicht genutzte Posts, Stories, Reels oder Content-Slots:

- verfallen am Monatsende
- können nicht auf Folgemonate übertragen werden
- können nicht rückerstattet oder ersetzt werden

Dies gilt insbesondere, wenn Verzögerungen durch fehlendes Kundenfeedback oder mangelnde Mitwirkung entstehen.

#### 4.3 Revisionsrunden pro Post / Inhalt

Sofern nicht anders vereinbart, ist **eine (1) Korrekturrunde pro Inhalt** enthalten, z. B.:

- ein Feed-Post
- ein Reel/TikTok
- ein Story-Set
- ein Text-/Caption-Entwurf

Eine Korrekturrunde umfasst kleine Anpassungen innerhalb des bestehenden Konzepts (z. B. Textkorrekturen, Farbanpassungen, Fein formulierungen).

#### 4.4 Zusätzliche Revisionen gelten als Zusatzleistungen

Weitere Revisionen oder grundlegende Änderungen am Inhalt, die über den vereinbarten Umfang hinausgehen, werden separat und nach Aufwand verrechnet.

Dies gilt insbesondere bei:

- kompletten Neuentwürfen
- stilistischen Änderungen
- wechselnden Designwünschen
- umfangreichen Umschnitten oder Neuproduktionen
- zusätzlichen Versionen eines Inhalts (z. B. weitere Formate)

#### 4.5 Änderungswünsche nach Veröffentlichung

Nach der Veröffentlichung eines Posts oder Videos können:

- Änderungen nicht mehr kostenfrei vorgenommen werden
- bereits veröffentlichte Inhalte nicht rückwirkend reklamiert werden
- Beschwerden über Performance, Reichweite oder Engagement nicht als Änderungsgründe geltend gemacht werden

Nachträgliche Anpassungen gelten als neue Leistungen.

#### 4.6 Änderungen aufgrund fehlerhafter Kundendaten

Wenn Inhalte aufgrund falscher, unvollständiger oder verspäteter Informationen des Kunden erneut erstellt oder angepasst werden müssen, gelten diese Arbeiten immer als kostenpflichtige Zusatzleistungen.

#### 4.7 Begrenzung bei komplexen Inhalten

Bei aufwendigen Produktionen (z. B. Imagevideos, highlight reels, Interviews) können abweichende Revisionsregelungen gelten, insbesondere:

- mehrstufige Freigabeprozesse
- separate Video-Edit-Runden
- definierte Versionen (V1, V2, Final)

Diese werden in der Offerte oder Projektvereinbarung geregelt.

## 5. Nutzungsrechte an erstelltem Content

### 5.1 Übergang der Nutzungsrechte erst nach vollständiger Bezahlung

Der Kunde erhält Nutzungsrechte an den erstellten Inhalten erst nach vollständiger Bezahlung aller offenen Rechnungen.

Bis zur vollständigen Zahlung verbleiben sämtliche Rechte bei Zwiss Avenue.

### 5.2 Art des Nutzungsrechts

Nach vollständiger Zahlung erhält der Kunde ein:

- einfaches (nicht-exklusives),
- nicht übertragbares,
- zeitlich unbegrenztes,
- räumlich unbeschränktes

Nutzungsrecht für die Nutzung des erstellten Contents **ausschliesslich auf den eigenen Social-Media-Kanälen**, die im Projekt vereinbart wurden.

### 5.3 Beschränkung auf vereinbarte Plattformen

Die Nutzung des erstellten Contents ist beschränkt auf:

- Instagram
- TikTok
- Facebook
- LinkedIn
- YouTube
- weitere ausdrücklich vereinbarte Plattformen

Jede Nutzung ausserhalb dieser Plattformen, insbesondere:

- TV-Werbung
- Print
- Websites
- E-Mail-Marketing
- Paid Ads / Werbeanzeigen
- Verpackungen
- Merchandising
- Veranstaltungen

bedarf einer **separaten schriftlichen Zustimmung** und ggf. einer Erweiterung der Nutzungsrechte.

### 5.4 Urheberrecht verbleibt bei Zwiss Avenue

Zwiss Avenue bleibt Inhaberin der Urheberrechte an:

- Video- und Fotoproduktionen
- Texten, Captions und Werbetexten
- KI-generierten Inhalten
- Post-Designs und Templates
- Schnittprojekten und Rohmaterial
- Konzepten, Ideen, Storyboards und Moodboards

Diese Elemente sind nicht Teil des übertragenen Nutzungsrechts.

## 5.5 Kein Anspruch auf Rohdaten oder offene Dateien

Der Kunde hat ohne besondere Vereinbarung **keinen Anspruch** auf:

- Rohdaten (RAW-Fotos, ungeschnittene Videodateien)
- Projektdateien (z. B. Premiere-Projekte, Figma-Dateien, PSDs)
- ungerenderte Exportdateien
- Varianten, Testversionen oder unverwendete Inhalte

Diese können auf Wunsch gegen Aufpreis bereitgestellt werden.

## 5.6 KI-generierter Content & Lizenzbedingungen von Drittanbietern

Bei KI-generierten Texten, Bildern oder Videos gelten zusätzlich die Lizenzbedingungen des jeweiligen KI-Providers (z. B. OpenAI, Midjourney, Runway, Adobe Firefly).

Der Kunde akzeptiert ausdrücklich, dass:

- KI-Modelle urheberrechtliche Einschränkungen haben können
- Inhalte nicht exklusiv sind
- ähnliche Ergebnisse bei anderen Nutzern entstehen können
- keine Garantie auf rechtliche Schutzfähigkeit besteht

Alle Risiken der Veröffentlichung trägt der Kunde.

## 5.7 Nutzungsrechte für bezahltes Stockmaterial

Wenn Zwiss Avenue Stockmaterial (Bilder, Videos, Icons) einsetzt:

- erhält der Kunde die Standardlizenz zur vereinbarten Nutzung
  - gelten ausschliesslich die Lizenzbedingungen des Drittanbieters
  - sind erweiterte Lizenzen (z. B. für Ads, Print oder grosse Reichweiten) vom Kunden gesondert zu erwerben
- Zwiss Avenue übernimmt keine Gewähr für Lizenzverstösse des Kunden.

## 5.8 Recht auf Referenznutzung durch Zwiss Avenue

Zwiss Avenue ist berechtigt, erstellte Inhalte zu Referenz- und Marketingzwecken zu verwenden, insbesondere für:

- Portfolio
- Website
- Präsentationen
- Social Media
- Werbematerialien
- Case Studies

Sofern der Kunde dies nicht wünscht, muss er vorher schriftlich widersprechen.

## 5.9 Keine Haftung bei missbräuchlicher Nutzung durch den Kunden

Zwiss Avenue haftet nicht für Schäden oder Rechtsverletzungen, die entstehen durch:

- unzulässige Nutzung des Contents ausserhalb der vereinbarten Kanäle
- nachträgliche Bearbeitung oder Veränderung der Inhalte
- Nutzung ohne erforderliche Lizenzen
- Publikationen in sensiblen Branchen ohne Prüfung
- Weitergabe der Inhalte an Dritte ohne Zustimmung

Die Verantwortung liegt allein beim Kunden.

## 6. Plattformabhängigkeiten

### 6.1 Keine Verantwortung für externe Plattformen

Zwiss Avenue hat keinen Einfluss auf die Funktionsweise, Stabilität und Richtlinien externer Social-Media-Plattformen.

Die Agentur haftet insbesondere nicht für:

- Algorithmusänderungen
- Shadowbans oder Reichweiteneinschränkungen
- plötzliche Änderungen der Plattformregeln
- technische Störungen, Ausfälle oder Verzögerungen
- Account-Sperrungen oder Einschränkungen
- Fehler in Plattform-Apps oder Creator-Tools
- Änderungen bei Formaten oder Upload-Spezifikationen
- vorübergehende oder dauerhafte Deaktivierung von Funktionen

Diese Umstände gelten nicht als Mangel und berechtigen nicht zu Preisreduktionen oder Reklamationen.

### 6.2 Keine Erfolgsgarantie

Zwiss Avenue garantiert keine:

- bestimmte Reichweite
- bestimmte Wachstumsraten
- Anzahl an Interaktionen
- viralen Ergebnisse
- Steigerungen von Followerzahlen
- Performance-basierte Zielwerte

Die Performance hängt von Faktoren ab, die ausserhalb des Einflusses von Zwiss Avenue liegen (Algorithmen, Wettbewerb, Zielgruppenverhalten, Trends usw.).

### 6.3 Plattformrichtlinien sind vom Kunden einzuhalten

Der Kunde verpflichtet sich, sämtliche Richtlinien der Plattformen einzuhalten, insbesondere:

- Werberichtlinien (Meta, TikTok, YouTube, LinkedIn usw.)
- verbotene Inhalte (Hassrede, Gewalt, falsche Gesundheitsversprechen usw.)

- Kennzeichnungspflichten (Werbung, Partnerschaften, Kooperationen)
- Branchenrestriktionen (Finanzen, Immobilien, Medizin, Recht)

Zwiss Avenue übernimmt keine Haftung für Verstösse oder daraus entstehende Sanktionen.

#### 6.4 Spezifische Risiken in sensiblen Branchen

Kunden in regulierten Branchen – insbesondere:

- Medizin & Gesundheit
- Finanzen & Investments
- Versicherungen
- Rechtliche Dienstleistungen
- Ernährung & Supplements
- Immobilienbewertungen

tragen erhöhte Verantwortung dafür, dass alle Inhalte rechtskonform sind.

Zwiss Avenue führt keine fachliche oder juristische Prüfung durch.

#### 6.5 Keine Haftung für Löschung oder Entfernung von Inhalten

Zwiss Avenue haftet nicht, wenn Plattformen Inhalte löschen oder einschränken, insbesondere wegen:

- Urheberrechtsverletzungen
- fehlender Lizenzen
- Musikrechten
- Community-Guidelines
- automatischer Moderation
- KI-basierten Fehlentscheidungen der Plattform

Alle daraus entstehenden Verluste oder Einschränkungen liegen in der Verantwortung des Kunden.

#### 6.6 Plattformabhängige Änderungen erfordern Anpassungen

Wenn Social Media Plattformen technische Änderungen vornehmen (z. B. neue Formate, Upload-Spezifikationen, API-Änderungen), kann dies Anpassungen des Contents oder der Arbeitsprozesse erfordern.

Solche Anpassungen sind nicht im ursprünglichen Leistungsumfang enthalten und werden separat verrechnet.

## 7. Community Management (optional)

### 7.1 Leistungsumfang des Community Managements

Community Management wird nur erbracht, wenn es ausdrücklich in der Offerte oder im Vertrag vereinbart wurde.

Der Leistungsumfang kann insbesondere beinhalten:

- Beantwortung von Kommentaren
- Reaktionen auf Nachrichten (DMs)
- Moderation von Diskussionen
- Entfernen oder Melden unerwünschter Inhalte (sofern technisch möglich)
- Interaktionen im Namen des Kunden gemäss vorgegebenem Tonfall
- Überwachung von Erwähnungen und User-Feedback

Der genaue Umfang ergibt sich aus dem gebuchten Paket.

## 7.2 Tonalität und Handlungsspielraum

Zwiss Avenue handelt nach bestem Wissen im Sinne des Kunden und orientiert sich an:

- definierten Kommunikationsrichtlinien
- gewünschter Tonalität
- vorgegebenen Gesprächsgrenzen
- Eskalationsregeln (falls vereinbart)

Wenn keine Richtlinien bereitgestellt wurden, entscheidet Zwiss Avenue nach branchenüblichen Standards.

## 7.3 Keine Verantwortung für rechtliche oder kritische Fälle

Zwiss Avenue leitet alle Nachrichten weiter, die:

- rechtliche Bedeutung haben
- Beschwerden oder Reklamationen enthalten
- Widerrufe, Garantiefälle oder Rückerstattungsanfragen betreffen
- Datenschutzanfragen enthalten
- sensible Themen betreffen (z. B. Gesundheit, Recht, Finanzen)

Die Verantwortung für die Bearbeitung solcher Anfragen liegt ausschliesslich beim Kunden.

## 7.4 Reaktionszeiten

Sofern nicht schriftlich vereinbart, gelten keine garantierten Reaktionszeiten.

Insbesondere gilt:

- Keine Verpflichtung zur Echtzeit-Reaktion
- Keine Nacht- oder Wochenendabdeckung
- Keine Krisen- oder Shitstorm-Betreuung

Notfall- oder 24/7-Community-Management kann separat gebucht werden.

## 7.5 Haftungsausschluss bei Community-Aktivitäten

Zwiss Avenue haftet nicht für Schäden oder Nachteile, die entstehen durch:

- verspätete Antworten
- nicht erkannte kritische Kommentare
- Moderationsentscheidungen im sozial üblichen Rahmen
- Reaktionen von Nutzern auf veröffentlichte Inhalte
- Eskalationen in Kommentarspalten
- falsche oder missverständliche Interpretationen von Nutzern
- Plattformrichtlinien, die Kommentare automatisch verstecken oder löschen

Eine Garantie für positive Reaktionen, Wachstum oder Stimmungsentwicklung besteht nicht.

## 7.6 Grenzen des Community Managements

Zwiss Avenue ist nicht verpflichtet:

- Streitigkeiten zwischen Nutzern zu lösen
- rechtliche Auskünfte zu geben
- medizinische, finanzielle oder professionelle Ratschläge zu formulieren

- persönliche oder private Diskussionen zu führen
  - Spam, Bots oder Accounts zu entfernen, die der Plattform unterliegen
- Zwiss Avenue kann Inhalte melden, hat jedoch keinen Einfluss auf Plattformscheidungen.

## 8. Veröffentlichung & Freigaben

### 8.1 Veröffentlichung nur nach Freigabe des Kunden

Zwiss Avenue veröffentlicht Social-Media-Inhalte grundsätzlich **erst nach ausdrücklicher Freigabe** des Kunden, sofern nicht anders vereinbart.

Freigaben können erfolgen über:

- schriftliche Bestätigung (E-Mail, Chat, Projekt-Tool)
- Freigabe innerhalb des Content-Kalenders
- Genehmigung einzelner Posts oder Story-Sets

Ohne Freigabe findet keine Veröffentlichung statt.

### 8.2 Automatische Freigabe bei laufendem Social Media Management

Wenn vertraglich vereinbart wurde, dass Zwiss Avenue Inhalte eigenständig veröffentlicht (z. B. monatliche Vollbetreuung), gelten folgende Regeln:

- Inhalte im genehmigten Content-Kalender gelten automatisch als freigegeben
- Anpassungen müssen vor der geplanten Veröffentlichung kommuniziert werden
- Schweigen gilt **nicht** als Freigabe — ausser dies wurde ausdrücklich vereinbart (z. B. „Auto-Approval nach 48h ohne Antwort“)

Die genauen Freigabemodi werden in der Offerte oder im Onboarding definiert.

### 8.3 Verbindliche Wirkung freigegebener Inhalte

Einmal freigegebene Inhalte gelten als:

- fachlich geprüft
- rechtlich geprüft (durch den Kunden)
- final und verbindlich

Nach Freigabe können keine kostenlosen Korrekturen mehr verlangt werden.

### 8.4 Keine Reklamationen nach Veröffentlichung

Nach der Veröffentlichung von Inhalten kann der Kunde **keine Reklamationen mehr geltend machen**, insbesondere nicht wegen:

- Textänderungen
- Bildauswahl
- Layout oder Stil
- Performance oder Reichweite
- negativer Publikumsreaktionen
- Algorithmusveränderungen
- Follower-Entwicklung

Korrekturen nach Veröffentlichung gelten immer als neue Leistungen.

## 8.5 Löschung oder Änderung nach Veröffentlichung

Wenn Inhalte nachträglich gelöscht, neu gepostet oder geändert werden sollen:

- erfolgt dies ausschliesslich auf Wunsch des Kunden
- gilt dies als Zusatzleistung
- werden neue Uploads oder Anpassungen separat verrechnet

Zwiss Avenue haftet nicht für Verluste oder Nachteile, die durch Löschung oder Neuveröffentlichung entstehen.

## 8.6 Freigabe von KI-Inhalten

Der Kunde bestätigt mit der Freigabe, dass er alle KI-generierten Inhalte geprüft hat, insbesondere in Bezug auf:

- sachliche Richtigkeit
- rechtliche Zulässigkeit
- Marken- und Persönlichkeitsrechte
- sensible Themen (Gesundheit, Finanzen etc.)

Zwiss Avenue übernimmt hierfür keine Haftung.

## 9. Haftungsausschluss

### 9.1 Grundsatz der Haftungsbeschränkung

Zwiss Avenue haftet ausschliesslich für Schäden, die durch **vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten** verursacht werden.

Eine Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist – soweit gesetzlich zulässig – ausgeschlossen.

### 9.2 Keine Haftung für Social-Media-Reaktionen oder Reputationsfolgen

Zwiss Avenue haftet nicht für:

- negative Kommentare oder Bewertungen
- Shitstorms, öffentliche Kritik oder unerwartete Reaktionen
- Reputationschäden durch Posts oder Nutzerinteraktionen
- virale Verbreitung unerwünschter Inhalte
- Fehlinterpretationen durch Nutzer
- algorithmisch bedingte Sichtbarkeit oder Unsichtbarkeit

Das Verhalten der Community kann nicht durch die Agentur kontrolliert werden.

### 9.3 Keine Haftung für wirtschaftliche oder strategische Ergebnisse

Zwiss Avenue übernimmt keinerlei Verantwortung für:

- geringes organisches Wachstum
- ausbleibende Follower-Zuwächse
- sinkende Reichweiten
- nicht erreichte KPIs oder Zielwerte
- schwache Klick-, Engagement- oder Conversion-Raten
- ausbleibende Verkäufe oder Anfragen
- Auswirkungen auf Umsatz oder Geschäftsentwicklung

Social-Media-Performance unterliegt externen Faktoren, die nicht steuerbar sind.

## 9.4 Keine Haftung für fehlerhafte Angaben des Kunden

Zwiss Avenue haftet nicht für Schäden oder Rechtsverletzungen, die entstehen durch:

- falsche, unvollständige oder irreführende Informationen des Kunden
- rechtswidrige oder nicht genehmigte Inhalte, die der Kunde bereitstellt
- unzureichende Einwilligungen von abgebildeten Personen
- fehlende oder falsche Produktdaten
- unklare Kommunikationsvorgaben
- mangelhafte rechtliche Prüfung durch den Kunden

Alle veröffentlichten Inhalte müssen vom Kunden freigegeben werden.

## 9.5 Keine Haftung für Plattformrisiken oder Account-Massnahmen

Es besteht keine Haftung für:

- Account-Sperrungen oder Verwarnungen
- Shadowbans oder algorithmische Einschränkungen
- Löschung oder Einschränkung von Beiträgen
- technische Plattformfehler oder Ausfälle
- automatische Moderationsfehler (z. B. durch KI der Plattform)
- Regelverschärfungen von Meta, TikTok, YouTube, LinkedIn & Co.
- Datenschutzvorfälle, die durch die Plattform selbst verursacht werden

Plattformen agieren unabhängig und können nicht beeinflusst werden.

## 9.6 Keine Haftung für KI-generierten Content

Zwiss Avenue haftet nicht für Schäden oder Nachteile, die entstehen durch:

- fehlerhafte KI-Inhalte („Halluzinationen“)
- sachlich unrichtige Aussagen
- unscharfe, verzerrte oder problematische Bild-/Videoergebnisse
- Urheberrechtsrisiken durch KI-Modelle
- automatisierte Fehlinterpretationen oder Formulierungen

Der Kunde ist verpflichtet, alle KI-basierten Inhalte vor Freigabe zu prüfen.

## 9.7 Keine Haftung für Verstöße gegen Richtlinien oder Gesetze

Zwiss Avenue haftet nicht für Verstöße des Kunden gegen:

- Datenschutzgesetze (DSG, DSGVO)
- Werberichtlinien der Plattformen
- gesundheitsbezogene oder finanzielle Werbebeschränkungen
- Urheberrechts- oder Persönlichkeitsrechtsverletzungen
- Offenlegungspflichten (z. B. „Werbung“, „Bezahlte Partnerschaft“)

Die rechtliche und inhaltliche Verantwortung liegt stets beim Kunden.

## 9.8 Schadensersatzbegrenzung

Soweit gesetzlich zulässig, ist die Haftung von Zwiss Avenue – unabhängig vom Rechtsgrund – auf den Betrag des jeweiligen Auftrags bzw. Monatsbudgets begrenzt.

## 10. Datenschutz & Personenrechte

### 10.1 Verantwortung des Kunden für Einwilligungen von abgebildeten Personen

Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung dafür, dass für alle Personen, die in Fotos, Videos, Reels oder sonstigem Content erscheinen:

- eine gültige Einwilligung zur Aufnahme,
- eine Einwilligung zur Veröffentlichung,
- eine Einwilligung zur kommerziellen Nutzung vorliegt.

Dies gilt sowohl für Mitarbeiter, Kunden, Models, Besucher als auch für extern anwesende Personen. Zwiss Avenue führt keine rechtliche Prüfung der Einwilligungen durch.

### 10.2 Bereitstellung von Model Releases und Einverständnissen

Der Kunde stellt sicher, dass:

- alle notwendigen Model Releases,
- Vertragsunterlagen,
- Einverständniserklärungen,
- Eltern- oder Vormundzustimmungen (bei Minderjährigen)

vor Durchführung eines Shootings vollständig vorliegen.

Auf Wunsch kann Zwiss Avenue Vorlagen zur Verfügung stellen — die Verantwortung bleibt jedoch beim Kunden.

### 10.3 Keine Haftung für Persönlichkeitsrechtsverletzungen durch Kundendaten

Zwiss Avenue haftet nicht für Rechtsverletzungen, die entstehen durch:

- vom Kunden bereitgestelltes Bild- oder Videomaterial
- fehlende Einwilligungen der abgebildeten Personen
- Nutzung geschützter Orte, Marken oder Objekte ohne Genehmigung
- sensible Daten, die der Kunde unabsichtlich übermittelt
- Verstöße gegen DSG oder DSGVO durch Kundensysteme

Alle rechtlichen Risiken bei der Veröffentlichung trägt der Kunde.

### 10.4 Datenschutz und Social Media Plattformen

Der Kunde akzeptiert, dass Social-Media-Plattformen wie Meta, TikTok oder Google:

- personenbezogene Daten verarbeiten,
- Tracking- und Analysefunktionen einsetzen,
- Standort- und Nutzungsdaten speichern,
- eigene Datenschutzrichtlinien anwenden,
- Daten in Drittländer übermitteln können.

Die Verantwortung, diese Risiken zu bewerten und in der eigenen Datenschutzerklärung zu kommunizieren, liegt ausschliesslich beim Kunden.

## 10.5 Einbindung in Datenschutzerklärungen des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, alle durch Zwiss Avenue erstellten oder automatisierten Social-Media-Prozesse in seiner eigenen Datenschutzerklärung korrekt und DSGVO-konform zu erwähnen, insbesondere:

- Social Media Kanäle
- eingesetzte Analyse-Tools
- Tracking-Features
- automatisierte Nachrichten / DMs (falls vorhanden)
- Nutzung von KI-Inhalten
- Verarbeitung personenbezogener Daten in Kommentaren oder Nachrichten

Zwiss Avenue überprüft nicht, ob die Datenschutzerklärung vollständig oder rechtlich korrekt ist.

## 10.6 Datensicherheit bei Übergabe von Zugangsdaten

Der Kunde ist verantwortlich für:

- sichere Übertragung von Zugangsdaten
- Schutz vor unbefugtem Zugriff
- regelmässige Passwortänderungen
- Aktivierung von 2-Faktor-Authentifizierung (2FA)
- Wiederherstellung verlorener Zugänge

Zwiss Avenue haftet nicht für Schäden aufgrund mangelnder Sicherheit beim Kunden.

## 10.7 Keine Speicherung personenbezogener Daten ohne Notwendigkeit

Zwiss Avenue speichert personenbezogene Daten nur, wenn dies für die vertraglich vereinbarten Leistungen erforderlich ist und löscht diese nach Projektende oder nach gesetzlicher Verpflichtung.

## 10.8 Haftungsausschluss für Datenschutzvorfälle bei Drittanbietern

Zwiss Avenue haftet nicht für Datenschutzvorfälle, Datenlecks oder technische Fehler, die entstehen durch:

- Social Media Plattformen
- Cloud-Dienste des Kunden
- Messenger-Systeme
- Provider oder Hostinganbieter
- KI-Tools oder Automationssysteme von Drittanbietern

Diese Systeme sind ausserhalb des Einflussbereichs von Zwiss Avenue.

## 11. Shootings & Produktion

### 11.1 Verbindliche Terminreservierung

Alle Foto-, Video- oder Content-Shootings gelten erst als bestätigt, wenn:

- der Termin schriftlich vereinbart wurde und
- alle notwendigen Informationen (Location, Personen, Inhalte, Ablauf) vorliegen und
- eine allfällige Vorauszahlung geleistet wurde (falls vereinbart).

Reservierte Termine sind verbindlich und blockieren Kapazitäten der Agentur.

## 11.2 Absagen und kurzfristige Terminverschiebungen

Für Shooting-Termine gelten folgende Regeln:

- Absagen bis 72 Stunden vor dem Termin: kostenlos
- Absagen zwischen 72 und 48 Stunden: 50 % des Shootingpreises
- Absagen unter 48 Stunden: **100 % des vereinbarten Honorars**
- Nicht-Erscheinen des Kunden: **100 % des Honorars**

Dies gilt auch, wenn alle Teammitglieder der Agentur bereits verbindlich gebucht oder im Einsatz waren (z. B. Fotografen, Kameraleute, Assistenten).

## 11.3 Wetter- oder standortbedingte Verschiebungen

Wetter- oder umgebungsbedingte Einschränkungen liegen **nicht** in der Haftung von Zwiss Avenue.

Für wetterbedingte Verschiebungen gilt:

- Ein Ersatztermin wird vereinbart, sofern Kapazitäten verfügbar sind
- Bereits entstandene Kosten (Location, Technik, gebuchte Models) trägt der Kunde
- Die Agentur haftet nicht für Schäden, die durch Verzögerungen entstehen

## 11.4 Verfügbarkeit von Personal & Technik

Zwiss Avenue plant Shootings nach branchenüblichen Standards.

Dennoch kann es durch externe Faktoren zu Änderungen kommen (z. B. Krankheit, Ausfall eines Kameramanns).

In diesem Fall:

- stellt Zwiss Avenue Ersatzpersonal, sofern verfügbar
- oder schlägt einen neuen Termin vor
- eine Haftung für Verzögerungen oder Folgeschäden besteht nicht

## 11.5 Pflichten des Kunden während des Shootings

Der Kunde verpflichtet sich:

- pünktlich am Set zu erscheinen
- alle Personen rechtzeitig zu instruieren
- Locations zugänglich zu machen
- benötigte Produkte oder Requisiten bereitzustellen
- ungestörte Arbeitsbedingungen zu ermöglichen
- bei Bedarf eigenes Personal oder Modelle zu organisieren

Verspätungen oder fehlende Vorbereitung können zu Mehrkosten führen.

## 11.6 Rechtliche und organisatorische Genehmigungen

Der Kunde ist verantwortlich für:

- Drehgenehmigungen an Orten (öffentlich oder privat)
- Genehmigungen für Drohnenflüge
- Einverständnisse von Eigentümern oder Location-Betreibern
- Einhaltung von Hausordnungen / Sicherheitsbestimmungen

Zwiss Avenue haftet nicht, wenn ein Dreh aufgrund fehlender Genehmigungen nicht stattfinden kann.

## 11.7 Technische Abnahme des Rohmaterials

Falls vereinbart, kann der Kunde Rohmaterial (Fotos, Videos) sichten.

Dies dient ausschliesslich der inhaltlichen Prüfung — nicht der finalen Bildbearbeitung.

## 11.8 Nachbearbeitung & Produktionszeit

Die Dauer der Nachbearbeitung wird in der Offerte definiert.

Wenn keine Zeit definiert wurde, gelten folgende Richtwerte:

- Social Media Content: 3–10 Werktage
- Imagevideos / Werbevideos: 7–21 Werktage
- umfangreiche Produktionen: nach Vereinbarung

Verzögerungen aufgrund verspäteter Rückmeldungen verlängern die Produktionszeit entsprechend.

## 11.9 Zusätzliche Produktionskosten

Folgende Kosten trägt der Kunde, sofern sie in Zusammenhang mit der Produktion stehen:

- Equipment-Rental
  - Studio-, Location- oder Drehgebühren
  - Reisekosten, Spesen, Unterkunft
  - Kosten für Models, Schauspieler oder Statisten
  - Lizenzen (Musik, Stockmaterial, Fonts)
  - Spezialaufnahmen (z. B. Drohnen, 3D, Motion Graphics)
  - zusätzliche Retuschen über den vereinbarten Umfang hinaus
- Diese Kosten werden separat ausgewiesen oder vorab kalkuliert.

## 12. Zahlungsbedingungen

### 12.1 Vorauszahlung bei Social Media Management

Social-Media-Management-Leistungen werden **monatlich im Voraus** fakturiert.

Die Betreuung beginnt erst, wenn die Zahlung vollständig eingegangen ist.

Bei ausbleibender Zahlung ist Zwiss Avenue berechtigt:

- geplante Posts nicht zu veröffentlichen
- Content-Produktion zu pausieren
- Zugänge zu entfernen oder zu deaktivieren (sofern verwaltet)
- die gesamte Betreuung auszusetzen

Während einer Zahlungspause besteht **kein Anspruch** auf Content, Betreuung oder Performance.

### 12.2 Fälligkeit von Content-Produktionen & Shootings

Bei einmaligen Projekten wie:

- Fotoproduktionen
- Videoproduktionen
- Reels/TikTok-Produktion
- Branding- oder Kampagnen-Content

gilt:

- Zahlung ist unmittelbar nach Projektbestätigung fällig
  - Zwiss Avenue beginnt erst nach Zahlungseingang mit Planung und Produktion
  - bereits reservierte Shooting-Tage werden ohne Zahlung nicht fixiert
- Optional kann eine Vorauszahlung von 50–100 % vereinbart werden.

### 12.3 Zusatzleistungen & Mehraufwand

Zusätzliche Leistungen, die nicht im ursprünglichen Paket enthalten sind, werden separat berechnet, insbesondere:

- zusätzliche Posts oder Reels
- zusätzliche Shootings
- Sonderwünsche ausserhalb des Content-Kalenders
- erweiterte Nachbearbeitung
- zusätzliche Revisionsrunden
- kurzfristige Anpassungen
- Notfall- oder Expressproduktionen

Mehraufwände werden nach dem vereinbarten Stundensatz oder einer zusätzlichen Pauschale verrechnet.

### 12.4 Folgen verspäteter Zahlung

Bei Zahlungsverzug gelten ergänzend die Bestimmungen der Master-AGB.

Insbesondere ist Zwiss Avenue berechtigt:

- Inhalte zurückzuhalten
- Leistungen zu pausieren
- Termine zu stornieren
- Zugänge zu entziehen
- Mahngebühren zu verrechnen

Bereits produzierte Inhalte können zurückbehalten werden, bis die Zahlung erfolgt ist.

### 12.5 Keine Preisreduktion aufgrund externer Faktoren

Der Kunde kann Zahlungen **nicht reduzieren, verweigern oder zurückhalten** wegen:

- Algorithmusänderungen
- Reichweitenverlusten
- Kommentaren oder Reaktionen
- unerwarteter Performance
- Plattform-Störungen
- Shadowbans
- Account-Sperrungen
- fehlender Viralität
- Rückmeldungen von Dritten

Die Leistung der Agentur besteht in der Erstellung und Betreuung — nicht in garantierten Ergebnissen.

### 12.6 Drittkosten & Lizenzen

Alle externen Kosten sind vollständig vom Kunden zu tragen, insbesondere:

- Musik- und Bildlizenzen
- Stockmaterial
- kostenpflichtige Tools oder Apps
- Plattformgebühren (z. B. für Scheduling-Tools)
- Reisekosten, Location-Gebühren
- Werbebudget (nicht Teil dieses Anhangs)

Zwiss Avenue geht **nie** in Vorleistung für Drittkosten.

## 12.7 Kein Zurückbehaltungsrecht aufgrund offener Wünsche

Nicht freigegebene Posts, ausstehendes Feedback oder interne Verzögerungen auf Kundenseite berechtigen nicht dazu, Zahlungen zurückzuhalten.

## 13. Schlussbestimmungen

### 13.1

Dieser Anhang bildet einen integralen Bestandteil der Master-AGB von Zwiss Avenue.

Bei Widersprüchen zwischen diesem Anhang und der Master-AGB hat dieser Anhang Vorrang.

### 13.2

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Anhangs unwirksam oder nicht durchsetzbar sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

Anstelle der unwirksamen Regelung tritt eine gesetzeskonforme Bestimmung, die dem wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt.

### 13.3

Änderungen oder Ergänzungen dieses Anhangs bedürfen der Schriftform.

Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.

### 13.4

Zwiss Avenue ist berechtigt, diesen Anhang bei Bedarf anzupassen, insbesondere aufgrund gesetzlicher Änderungen, technischer Entwicklungen oder neuer Plattformrichtlinien.

Der Kunde wird über Anpassungen informiert.

Sofern kein Widerspruch innerhalb von 14 Tagen erfolgt, gelten die Änderungen als akzeptiert.

### 13.5

Es gilt das Recht des Sitzlandes von Zwiss Avenue.

Gerichtsstand und Erfüllungsort richten sich nach den Bestimmungen der Master-AGB.