

Brandwatch Service-Anhang – letzte Aktualisierung: 11. Februar 2026

Dieser Brandwatch-Service-Anhang („Anhang“), der auch als „Social-Listening-Service-Anhang“ oder „Social-Media-Management-Service-Anhang“ bezeichnet werden kann, ergänzt den zwischen den Parteien bestehenden Vertrag („Rahmen-Abonnementvertrag“). In diesem Anhang verwendete, aber nicht definierte Begriffe mit großem Anfangsbuchstaben haben die im Rahmen-Abonnementvertrag angegebene Bedeutung. Im Falle eines Widerspruchs zwischen diesem Anhang und dem Rahmen-Abonnementvertrag hat dieser Anhang Vorrang.

1. Definitionen

„**Arbeitsergebnis**“ ist definiert als individuelle Arbeit des Forschungsteams des Lieferanten, die für den Kunden erstellt wird.

„**Influence Help Center**“ bezeichnet die Dokumentation unter <https://influence-help.brandwatch.com/hc/en-us>.

„**Influence Services**“ bedeutet Influencer-Entdeckung, Influence CRM und Kampagnenmanagementdienste, die der Lieferant dem Kunden bereitstellt.

„**Bericht**“ ist definiert als ein individueller Bericht des Forschungsteams des Lieferanten, der für den Kunden erstellt wird.

„**Leistungen**“ bezeichnet die Social Listening, Social-Media-Management und Kunden-Engagement-Leistungen, und Influencer-Leistungen, die der Lieferant dem Kunden bereitstellt.

„**Suite Help-Center**“ bezeichnet die Dokumentation unter <https://social-media-management-help.brandwatch.com/hc/en-us>.

„**Fremdleistungen**“ bezeichnet Leistungen, die nicht vom Lieferanten bereitgestellt werden, auf die der Kunde jedoch im Zusammenhang mit den Leistungen zugreifen oder diese verwenden kann, einschließlich sozialer Netzwerke.

2. Leistungsbedingungen

2.1 Haftung. Der Kunde hält die Vertragsbedingungen folgender Unternehmen ein: X (vormals Twitter), üblicherweise unter <https://twitter.com/tos>, YouTube, üblicherweise unter <https://www.youtube.com/t/terms>, Meta (vormals Facebook), üblicherweise unter <https://www.facebook.com/terms.php>, WhatsApp Business Solution üblicherweise unter <https://www.whatsapp.com/legal/business-solution-terms> und Reddit, üblicherweise unter <https://www.redditinc.com/policies/user-agreement>, wie anwendbar oder denjenigen andere Bedingungen, die der Kunde direkt mit dem jeweiligen Social-Data Anbieter vereinbart hat.

2.2 Fremdleistungen. Die Nutzung Fremdleistungen durch den Kunden und der Zugriff auf Daten von Fremdleistungen unterliegen den geltenden Bedingungen und Richtlinien des betreffenden Anbieters. Der Lieferant ist nur für seine eigenen Leistungen und nicht für Fremdleistungen verantwortlich. Drittquellen können sich jederzeit dazu entschließen, geltende Beschränkungen zu ändern oder den Zugriff auf ihre Inhalte, Merkmale oder Funktionen im Rahmen diesem Vertrag zu verbieten. Falls ein Fremdleistung-Anbieter die Bereitstellung einer Fremdleistung zur Nutzung mit bestimmten Merkmalen und Funktionen der Leistungen einstellt, stellt der Lieferant den Zugriff auf diese Merkmale oder Funktionen ohne Haftung

ein. Die Grenzen der fairen Nutzung (fair usage) gelten für die Anzahl der Konten bei Fremdleistungen, die der Kunde über die Leistungen verwaltet.

2.3 Use-Case Genehmigung. Wenn ein Drittanbieter von Inhalten eine Use-Case Genehmigung benötigt, darf der Kunde diese Inhalte Dritter erst dann verwenden, wenn das Use-Case des Kunden schriftlich genehmigt und dem Kunden mitgeteilt wurde. Darüber hinaus unterliegt die fortgesetzte Nutzung der genehmigten Inhalte von Drittanbietern durch den Kunden etwaigen Änderungen oder Widerrufen der Genehmigung durch den Anbieter der betreffenden Inhalte. Der Kunde verpflichtet sich, die Nutzung von Inhalten von Drittanbieter unverzüglich einzustellen, wenn die vorherige Genehmigung nachträglich geändert, ausgesetzt oder widerrufen wird.

2.4 KI-Nutzung. Der Kunde wird ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Lieferanten weder selbst noch Dritten oder Unterauftragsverarbeitern gestatten, Lieferantendaten zum Trainieren, Entwickeln, Verbessern oder Mitwirken an generativen Modellen künstlicher Intelligenz, Modellen für maschinelles Lernen oder algorithmischen oder softwarebasierten Systemen künstlicher Intelligenz jeglicher Art zu verwenden.

2.5 Einschränkungen. Der Kunde wird nicht: (a) Lieferantendaten wissentlich anzeigen, verteilen oder anderweitig einer Person oder Einrichtung zur Verfügung stellen, von der er vernünftigerweise annimmt, dass sie die Lieferantendaten in einer Weise verwenden könnte, die mit den angemessenen Erwartungen dieser Person in Bezug auf die Privatsphäre unvereinbar wäre; (b) Forschung oder Analysen durchführen, die eine kleine Gruppe von Personen oder eine einzelne Person zu ungesetzlichen oder diskriminierenden Zwecken isolieren; (c) die Lieferantendaten verwenden, um Schaden zu verursachen oder um Personen auf der Grundlage ihrer Gesundheit, ihres negativen finanziellen Status oder Zustands, ihrer politischen Zugehörigkeit oder Überzeugung, ihrer rassistischen oder ethnischen Herkunft, ihrer religiösen oder philosophischen Zugehörigkeit oder Überzeugung, ihres Geschlechtslebens oder ihrer sexuellen Orientierung, ihrer Mitgliedschaft in einer Gewerkschaft, ihrer Daten über die angebliche oder tatsächliche Begehung einer Straftat oder anderer sensibler Kategorien personenbezogener Daten, die nach geltendem Recht verboten sind, gezielt erfassen, segmentieren oder profilieren; (d) die Lieferantendaten zur Erstellung einer historischen Datenbank verwenden; (e) ohne die vorherige schriftliche Zustimmung des Lieferanten, jedoch vorbehaltlich des anwendbaren Rechts, Lieferantendaten anzeigen, verteilen oder anderweitig einem Mitglied der Nachrichtendienste oder einer anderen staatlichen oder öffentlichen Einrichtung zur Verfügung stellen; (f) vorbehaltlich des Anwendbaren Rechts die Leistungen zur Durchführung von Hintergrundüberprüfungen oder Sicherheitsüberprüfungen, zur Durchführung von Kredit- oder Risikoversicherungsanalysen, zur psychografischen Segmentierung oder zur Durchführung von Gesichtserkennung nutzen; (g) die Leistungen nutzen, um (i) unanständiges oder rechtswidriges Material (ii) unaufgeforderte Mitteilungen oder (iii) Material hochzuladen, zu speichern oder zu übertragen, das die Privatsphäre, die Öffentlichkeitsrechte oder die Rechte am geistigen Eigentum Dritter oder die Geschäftsbedingungen, Grundsätze oder Richtlinien von Fremdleistungen verletzt; or (h) Lieferantendaten als Beweismittel in Gerichtsverfahren, bei politischen Aktivitäten oder für öffentliche Darstellungen verwenden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Marketing, Werbung, Befürwortung, Öffentlichkeitsarbeit und Bildungsausstellungen.

2.6 Lieferantendaten. Wenn der Kunde Lieferantendaten verarbeitet, die personenbezogene Daten enthalten, ist er dafür verantwortlich, den betroffenen Personen entsprechende Datenschutzhinweise bereitzustellen und dabei auch den Lieferanten als Quelle der personenbezogenen Daten zu benennen. Ein Lizenzgeber oder anwendbares Recht kann vom Lieferanten verlangen, personenbezogene Daten aus allen Lieferantendaten zu entfernen. In solchen Fällen benachrichtigt der Lieferant den Kunden über die betroffenen Lieferantendaten, die entfernt werden müssen, und der Kunde entfernt diese Daten umgehend

aus seinen Systemen, sei es während oder nach der Vertragslaufzeit. Lieferantendaten werden „wie besehen“ und ohne jegliche ausdrückliche oder stillschweigende Gewährleistung bereitgestellt.

2.7 Nutzer. Die Leistungen können von der in einem Auftrag angegebenen Anzahl von Nutzer genutzt werden, und dürfen nicht von mehr als dieser Anzahl gleichzeitig genutzt werden. Jedes Nutzerkonto ist nur für eine Einzelperson bestimmt und darf nicht von mehreren Personen gemeinsam genutzt werden. Ein allgemeines Nutzerkonto (z. B. social@customer.com) ist kein gültiges Nutzerkonto, auch wenn es nur von einer Person genutzt wird. Sofern in einem Auftrag nichts anderes angegeben ist, müssen Nutzer Mitarbeiter, Berater, Auftragnehmer oder Vertreter der in dem Auftrag genannten spezifischen Kundeneinheit sein.

2.8 Sicherheit. Der Kunde wird alle wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen unternehmen, um unbefugten Zugriff auf die Leistungen oder Lieferantendaten zu verhindern und wird Sicherheitsmaßnahmen ergreifen, die den besten Industriestandards entsprechen, um alle auf die Systeme des Kunden heruntergeladenen Lieferantendaten zu schützen. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, zu entscheiden, ob über die Standard-Sicherheitseinstellungen des Lieferanten hinaus eine andere Methode zur mehrstufigen Authentifizierung verwendet werden soll. Falls sich der Kunde für die Nutzung seines eigenen Identitätsprovider-Systems („IdP“) zur Authentifizierung seiner Nutzer entscheidet, wird der Kunde die Sicherheit dieses IdP auf seine Kosten regelmäßig überprüfen und sicherstellen. Wenn der Kunde dem Lieferanten über Webportale oder andere nicht-öffentliche Websites oder Extranet-Dienste auf der Website oder dem System des Kunden oder Dritten Zugriff auf Kundendaten gewährt, ist der Kunde für die Verwaltung der Informationssicherheit im Zusammenhang mit derartigen Zugriffen verantwortlich, einschließlich der Verwaltung von Benutzerkonten und Zugriffsrechten.

2.9 Unterstützung. Der Kundensupport für die Leistungen (ausgenommen die Influence Services) wird wie im Help-Center beschrieben bereitgestellt, sofern in diesem Anhang nichts anderes beschrieben ist. Der Kundensupport für die Influence Services wird wie im Influence Help Center beschrieben bereitgestellt.

2.10 Der Kunde kann während der Vertragslaufzeit Kundendaten exportieren. Nach Ablauf diesem Vertrag oder der Abschaffung einer betroffenen Legacy-Plattform besteht für den Lieferanten keine Verpflichtung mehr, Kundendaten zu speichern. Sofern dies nicht gesetzlich verboten ist, wird der Lieferant im normalen Geschäftsverlauf sämtliche Kopien dieser Daten löschen.

2.11 Aktualisierungen. Dieser Anhang kann regelmäßig aktualisiert werden, um Entwicklungen von Produkt oder Technik sowie Gesetzesänderungen abzudecken oder um von Inhaltsanbietern geforderte Bedingungen aufzunehmen. Benachrichtigungen über wesentliche Änderungen werden gemäß den gesetzlichen Bestimmungen zugestellt. Vorbehaltlich des Vorstehenden gilt die fortgesetzte Nutzung dieser Leistungen als Annahme dieser Bedingungen.

3. Geistiges Eigentum

3.1 Berichte. Der Lieferant ist Eigentümer aller Berichte, mit Ausnahme der Kundendaten in einem Bericht. Der Lieferant gewährt dem Kunden eine weltweite, nicht exklusive, nicht übertragbare, gebührenfreie Lizenz zur Nutzung des Berichts und der Lieferantendaten im Bericht gemäß dem Vertrag.

3.2. Lieferantendaten-Lizenz. Der Lieferant gewährt dem Kunden eine weltweite, nicht ausschließliche, nicht übertragbare, gebührenfreie Lizenz zur Nutzung, zum Herunterladen, Kopieren oder sonstigen

Entfernen von Lieferantendaten aus den Systemen des Lieferanten zur Verwendung gemäß dem Vertrag während der Laufzeit. Alle hierin nicht ausdrücklich dem Kunden gewährten Rechte bleiben dem Lieferanten und gegebenenfalls seinen Datenlizenzgebern vorbehalten.

3.3. Kundendaten-Lizenz. Der Kunde gewährt dem Lieferanten eine nicht exklusive, gebührenfreie Lizenz zur Verarbeitung von Kundendaten zum Zweck der Bereitstellung der Leistungen.

4. Bedingungen für das Benchmark-Modul

Dieser Abschnitt 4 gilt nur, wenn der Auftrag des Kunden den Zugriff auf die Benchmarking-Funktionalität („Benchmark-Modul“) umfasst.

4.1. Unterstützung. Der Kunde erhält E-Mail-Unterstützung für das Benchmark-Modul per E-Mail an unmetric-help@brandwatch.com und wird innerhalb von 24 Stunden eine Antwort erhalten. Der Lieferant wird alle wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen unternehmen, um (a) Fehler innerhalb einer angemessenen Zeit zu beheben und (b) das Benchmark-Modul 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche verfügbar zu machen, mit Ausnahme von: (i) geplanten Ausfallzeiten (über die der Kunde mindestens 6 Stunden im Voraus per E-Mail informiert wird) oder (ii) einer Nichtverfügbarkeit, die durch Umstände verursacht wird, die außerhalb der angemessenen Kontrolle des Lieferanten liegen.

5. Bedingungen für professionelle Leistungen

Der Abschnitt 5 gilt nur, wenn der Auftrag des Kunden kundenspezifische professionelle Leistungen umfasst, die der Lieferant für den Kunden erbringt („Professionelle Leistungen“).

5.1. Leistungsergebnisse. Der Lieferant ist Eigentümer aller Leistungsergebnisse mit Ausnahme der enthaltenen Kundendaten. Der Lieferant gewährt dem Kunden eine weltweite, nicht exklusive, nicht übertragbare und gebührenfreie Lizenz zur Nutzung der Leistungsergebnisse und der Lieferantendaten im Leistungsergebnis gemäß diesem Vertrag.

5.2. Stunden Der Lieferant erbringt für den Kunden professionelle Leistungen für die in einem Auftrag festgelegte Stundenzahl („Stunden“). Die vom Lieferanten für die Bereitstellung professioneller Leistungen für den Kunden (einschließlich Vorarbeiten) aufgewendete Zeit wird von den dem Kunden zugeteilten Stunden abgezogen. Die Stundenverwendung wird auf Wunsch des Kunden mit diesem abgestimmt. Der Lieferant darf dem Kunden zusätzliche Gebühren für Schulungen in Rechnung stellen, wenn der Kunde wiederholt nicht an seinen Schulungssitzungen teilnimmt oder diese mit einer Frist von weniger als 24 Stunden absagt. Nach Ablauf oder Kündigung einer Bestellung können nicht genutzte Stunden weder genutzt noch erstattet werden.

5.3. Verzögerungen. Der Kunde stellt dem Lieferanten unverzüglich alle vom Lieferanten zur Bereitstellung der Ergebnisse angeforderten Daten zur Verfügung. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Rückerstattung von Gebühren im Falle von Verzögerungen oder unvollständigen Ergebnissen, die auf die Nichterfüllung der Verpflichtungen des Kunden gemäß diesem Anhang zurückzuführen sind.

6. Agenturbedingungen

Dieser Abschnitt 6 gilt nur, wenn der Kunde die Leistungen oder das Benchmark-Modul oder die professionellen Leistungen als Agentur abonniert hat, um seinen Kunden („Agenturkunden“) eigene

Agenturdienste zu erbringen. Der Kunde muss die unter <https://www.cision.com/legal/service-appendices/agency-service-appendix/> verfügbaren Bedingungen einhalten.

7. API-Bedingungen

Dieser Abschnitt 7 gilt nur, wenn der Auftrag des Kunden die API- oder API+-Produkte umfasst.

7.1. „API-Dokumentation“ bezeichnet die Dokumentation des Lieferanten, die im Help-Center aufgeführt ist oder anderweitig vom Lieferanten bereitgestellt wird.

7.2. Lizenz. Der Lieferant gewährt dem Kunden eine nicht exklusive, widerrufliche, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Lizenz für den Zugriff auf die API und deren Nutzung gemäß diesem Anhang zum Zweck des Datenaustauschs zwischen den Leistungen und dem System des Kunden, vorbehaltlich einer vom Lieferanten erteilten Genehmigung des Anwendungsfalls („API-Lizenz“). Sofern nicht anders vereinbart, werden dem Kunden bis zu fünf API-Schlüssel zur Verwendung innerhalb einer einzelnen juristischen Person („Organisation“) gewährt und solche API-Schlüssel dürfen nur innerhalb dieser Organisation weitergegeben werden. Ungeachtet des vorherigen Satzes ist der Kunde berechtigt, den API-Schlüssel an einen seiner autorisierten Dritten weiterzugeben, vorausgesetzt, dass der API-Schlüssel für den internen Gebrauch des Kunden verwendet wird. Jede vom Kunden oder einem Dritten im Namen des Kunden entwickelte API-Integration entspricht den Bedingungen diesem Vertrag. Beim Zugriff auf Inhalte über eine API verpflichtet sich der Kunde, alle API-Abfragen mindestens einmal täglich oder auf Wunsch des Lieferanten auch häufiger zu aktualisieren.

7.3. Sonstige Bestimmungen. Für die Zwecke dieses Anhangs ist die API Teil der Leistungen. Alle Rechte, Beschränkungen und Pflichten (einschließlich Haftungsausschlüssen und Haftungsfreistellungen) in Bezug auf die Leistungen gelten auch für die API. Ungeachtet des vorstehenden Satzes kann der Lieferant die API-Lizenz jederzeit aus wichtigem Grund kündigen. Sofern der Kunde den Vertrag nicht verletzt, erstattet der Lieferant alle im Voraus bezahlten Gebühren für die API-Lizenz anteilig zurück. Der Lieferant behält sich das Recht vor, die Nutzung der über die API erhaltenen Lieferantendaten durch den Kunden zu überprüfen, und der Kunde verpflichtet sich, den angemessenen Anforderungen des Lieferanten nachzukommen. Im Falle eines Konflikts zwischen den in diesen API-Bedingungen genannten Dokumenten gilt folgende Rangfolge: (a) die API-Dokumentation; (b) diese API-Bedingungen; (c) Abschnitt 2 dieses Anhangs und (d) der Rahmen-Abonnementvertrag.

8. Fremdleistungen

Jeder Abschnitt in diesem Artikel 8 gilt nur, wenn der Auftrag des Kunden die entsprechenden Fremdleistungen umfasst. Alle unten aufgeführten Leistungen sind weiterverkaufte Leistungen. Sofern der Kunde keinen direkten Vertrag mit einem entsprechenden Drittanbieter abgeschlossen hat, gelten die verlinkten Bedingungen.

8.1 Trajaan. Der Kunde hält sich an die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Trajaan, die üblicherweise unter <https://trajaan.io/legal/terms-and-conditions/> zu finden sind.

8.2. Der Kunde hält sich an die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Blackbird.ia, die üblicherweise unter <https://blackbird.ai/terms-of-service/> zu finden sind.

8.3. Der Kunde hält sich an die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von OSavul, die üblicherweise unter <https://www.osavul.cloud/terms-and-conditions> zu finden sind.

8.4. Der Kunde verpflichtet sich, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Sociuu, die üblicherweise unter <https://sociuu.com/general-terms-and-conditions-gtc-of-use-of-sociuu-services/> zu finden sind, und die Datenschutzvereinbarung, die üblicherweise unter <https://sociuu.com/signed-dpa-240829/> zu finden ist, einzuhalten.

8.5. StoryStream. Der Kunde verpflichtet sich zur Einhaltung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Story Stream und der DPA, die üblicherweise unter <https://storystream.ai/wp-content/uploads/2023/05/StoryStream-Brandwatch-Customer-Terms-and-Conditions-DPA-2023.pdf> zu finden sind.

8.6. Converseon. Der Kunde hält sich an die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Converseon, die üblicherweise unter <https://app.conversus.ai/termservice> zu finden sind.