

Service Level Agreement

Service-Level-Regeln fuer Verfuegbarkeit, Support und Leistungserbringung.

VERSION

1.0

GÜLTIG AB

2026-07-13

AKTUALISIERT

2026-07-13

1. Geltungsbereich und Abrechnungsmodelle

Diese Credits & Billing Terms regeln sämtliche Abrechnungsmodelle der Plattform **Canlio**, soweit Leistungen nicht ausschließlich auf Grundlage individueller Projektangebote erbracht werden.

Sie ergänzen die **Terms of Service**, die **Customer Portal Terms**, die **Data License Policy** sowie sämtliche weiteren Vertragsdokumente der Can Lead GmbH.

Canlio kann verschiedene Abrechnungsmodelle anbieten, um den unterschiedlichen Anforderungen seiner Kunden gerecht zu werden.

Hierzu können insbesondere gehören

- monatliche Abonnements,
- jährliche Abonnements,
- nutzungsabhängige Modelle,
- projektbezogene Vergütungen,
- Creditsysteme,
- individuelle Datenpakete,
- API-Kontingente,
- Einrichtungsleistungen,
- Beratungsleistungen,
- Supportpakete,
- Enterprise-Verträge,
- sowie weitere zukünftig angebotene Vergütungsmodelle.

Die jeweils vereinbarte Vergütungsform ergibt sich ausschließlich aus dem Vertrag, Angebot oder der Auftragsbestätigung.

2. Credits

Soweit Canlio ein Creditsystem bereitstellt, dienen Credits ausschließlich als interne digitale Nutzungseinheiten innerhalb der Plattform.

Credits stellen insbesondere

- kein gesetzliches Zahlungsmittel,
- kein elektronisches Geld,
- keinen Gutschein,
- kein Wertpapier,
- keine Kryptowährung,
- und kein Finanzinstrument

dar.

Credits dienen ausschließlich der Abrechnung einzelner Plattformfunktionen.

Je nach Produkt können Credits beispielsweise verwendet werden für

- Datenrecherchen,
- Datenanreicherungen,
- KI-Funktionen,
- API-Aufrufe,
- Exporte,
- Analysen,
- Kampagnen,
- Automatisierungen,
- oder weitere digitale Leistungen.

Welche Leistungen Credits verbrauchen,

ergibt sich aus der jeweils aktuellen Leistungsbeschreibung.

3. Gutschrift und Verbrauch

Credits werden grundsätzlich

- nach Zahlungseingang,
- nach Vertragsbeginn,
- nach Verlängerung eines Abonnements,
- oder aufgrund einer individuellen Vereinbarung

dem Kundenkonto gutgeschrieben.

Der Verbrauch erfolgt automatisch,

sobald eine entsprechende Leistung innerhalb der Plattform in Anspruch genommen wird.

Die Can Lead GmbH protokolliert den Verbrauch der Credits.

Die innerhalb des Kundenportals angezeigten Verbrauchsinformationen gelten vorbehaltlich offensichtlicher technischer Fehler als maßgeblich.

4. Rückerstattung

Soweit gesetzlich zulässig,

besteht kein Anspruch auf Auszahlung,

Umtausch,

Übertragung,

oder Barauszahlung nicht genutzter Credits.

Etwas anderes gilt ausschließlich,

wenn

- eine gesetzliche Verpflichtung besteht,
- eine ausdrückliche schriftliche Vereinbarung getroffen wurde,
- oder die Can Lead GmbH eine entsprechende Kulanzentscheidung trifft.

5. Preisänderungen

Die Can Lead GmbH entwickelt Canlio kontinuierlich weiter.

Hierdurch können sich insbesondere ändern

- Infrastrukturkosten,
- Lizenzkosten,
- Entwicklungskosten,
- Cloudkosten,
- Energiekosten,
- regulatorische Anforderungen,
- Sicherheitsanforderungen,
- oder sonstige Kostenbestandteile.

Die Can Lead GmbH ist daher berechtigt,
Vergütungen für zukünftige Vertragszeiträume angemessen anzupassen,
soweit hierfür ein sachlicher Grund besteht.
Bereits abgeschlossene Abrechnungszeiträume bleiben hiervon unberührt.
Preisänderungen werden dem Kunden rechtzeitig mitgeteilt.
Soweit dem Kunden gesetzliche Kündigungsrechte zustehen,
bleiben diese unberührt.

6. Enterprise-Verträge

Für Enterprise-Kunden können abweichende Vergütungsmodelle vereinbart werden.

Hierzu gehören insbesondere

- individuelle Preisvereinbarungen,
- Mindestabnahmemengen,
- Rahmenverträge,
- Volumenrabatte,
- Mehrjahresverträge,
- individuelle Servicepakete,
- projektbezogene Abrechnungen,
- sowie sonstige individuell vereinbarte Vergütungsregelungen.

Solche Individualvereinbarungen gehen den allgemeinen Bestimmungen dieser Credits & Billing Terms vor.

7. Missbrauch des Abrechnungssystems

Der Kunde verpflichtet sich,
sämtliche Abrechnungsfunktionen ausschließlich vertragsgemäß zu nutzen.

Nicht zulässig sind insbesondere

- die technische Manipulation des Creditsystems,
- die Umgehung von Verbrauchsmechanismen,
- die künstliche Reduzierung abrechnungsrelevanter Vorgänge,
- der Missbrauch von Testzugängen,

- die Nutzung mehrerer Konten zur Umgehung tariflicher Beschränkungen,
- oder sonstige Maßnahmen zur Umgehung des vereinbarten Vergütungsmodells.

Die Can Lead GmbH ist berechtigt,

bei tatsächlichen Anhaltspunkten eines Missbrauchs

- Credits nachzubelasten,
- Funktionen vorübergehend einzuschränken,
- Benutzerkonten zu sperren,
- Verträge außerordentlich zu kündigen,
- sowie weitere gesetzliche oder vertragliche Ansprüche geltend zu machen.

Die Einzelheiten einzelner Tarife, Preislisten, Enterprise-Angebote oder Sonderaktionen ergeben sich aus der jeweils aktuellen Leistungsbeschreibung oder individuellen Vertragsvereinbarung.

Unternehmensdaten

Can Lead GmbH
Leerer Landstraße 29
26629 Großefehn
Deutschland
Geschäftsführer: Necati Can
Registergericht: Amtsgericht Aurich
HRB: 208028
Website: www.canlio.de