

Allgemeine Bedingungen für Teammitglieder

Team-AGB für Developer, Kundenbetreuung (Support) und Discord-Moderation

§ 1 Geltungsbereich

- (1) Diese Bedingungen gelten für alle Personen, die remote im Team von Avantahost mitarbeiten, insbesondere als Developer, in der Kundenbetreuung (Support) oder in der Discord-Moderation („Teammitglied“).
- (2) Sie ergänzen die Arbeitsvereinbarung (Dokument 02), die Geheimhaltungsvereinbarung (Dokument 01), die Datenschutz-Verpflichtung (Dokument 03) und die IT-Sicherheitsrichtlinie (Dokument 04). Bei Widersprüchen gehen diese Einzelvereinbarungen vor.
- (3) Für die Discord-Moderation bilden diese Bedingungen zusammen mit der Datenschutz-Verpflichtung (Dokument 03) und dem Personalbogen (Dokument 05) die vollständige Vereinbarung.

§ 2 Grundsätze der Zusammenarbeit

- (1) Wir gehen respektvoll miteinander, mit Kunden und mit der Community um. Diskriminierung, Beleidigungen, Belästigung und Drohungen werden nicht geduldet – weder im Team noch nach außen.
- (2) Teammitglieder handeln ehrlich und im Interesse von Avantahost und seinen Kunden. Interessenkonflikte (z. B. eigene Hosting-Projekte, Tätigkeit für Wettbewerber) werden offen angesprochen.
- (3) Absprachen und Entscheidungen werden in den dafür vorgesehenen Team-Kanälen getroffen und, soweit sie wichtig sind, schriftlich festgehalten.

§ 3 Erreichbarkeit und Abwesenheit

- (1) Die Mitarbeit erfolgt remote und mit freier Zeiteinteilung. Teammitglieder geben einen ungefähren Wochenumfang an und halten sich im Rahmen ihrer Möglichkeiten daran.
- (2) Längere Abwesenheiten (mehr als 7 Tage) werden vorher im Team mitgeteilt. Übernommene Aufgaben werden vorher übergeben oder zurückgegeben.
- (3) Wer länger als 30 Tage ohne Rückmeldung inaktiv ist, kann ohne weitere Ankündigung aus dem Team entfernt werden; Zugänge werden dann entzogen.

§ 4 Umgang mit Kunden und Community

- (1) Antworten an Kunden sind freundlich, sachlich und verständlich. Teammitglieder geben keine Zusagen, die sie nicht verbindlich halten können – insbesondere keine Zusagen zu Erstattungen, Gutscheinen, Preisen oder Terminen ohne Freigabe.
- (2) Technische Auskünfte erfolgen nach bestem Wissen. Bei Unsicherheit wird an die zuständige Stelle im

Team weitergeleitet, statt zu raten.

- (3) Kunden werden nur über die offiziellen Kanäle betreut (Ticketsystem, E-Mail, offizieller Discord-Server). Private Kontaktaufnahme zu Kunden, etwa per Direktnachricht, ist nicht erlaubt, sofern der Kunde sie nicht ausdrücklich wünscht und sie für den Support erforderlich ist.
- (4) Kundendaten dürfen nur im Rahmen der Datenschutz-Verpflichtung (Dokument 03) eingesehen und verwendet werden.

§ 5 Discord-Moderation

- (1) Moderatoren setzen die Serverregeln fair, einheitlich und nachvollziehbar durch. Persönliche Konflikte werden nicht mit Moderationsrechten ausgetragen.
- (2) Maßnahmen (Verwarnung, Timeout, Kick, Bann) werden verhältnismäßig gewählt und mit einem kurzen Grund versehen, damit sie im Team nachvollziehbar sind. Banns von Kunden oder langjährigen Mitgliedern werden vorher im Team abgestimmt, außer bei akuter Gefahr (z. B. Raid, Betrug, Verbreitung rechtswidriger Inhalte).
- (3) Inhalte aus Modmail, Meldungen und Team-Kanälen sind vertraulich und dürfen nicht nach außen getragen, weitergeleitet oder als Screenshot geteilt werden.
- (4) Moderatoren geben keine Support- oder Vertragsauskünfte zu einzelnen Kundenkonten, sondern verweisen auf das Ticketsystem.
- (5) Rechtswidrige Inhalte und ernsthafte Drohungen werden gesichert und sofort an Avantahost gemeldet. Sie werden nicht selbst an Behörden weitergegeben.

§ 6 Auftreten nach außen

- (1) Teammitglieder sprechen nicht im Namen von Avantahost gegenüber Presse, Partnern, Behörden oder anderen Unternehmen, es sei denn, Avantahost hat dies ausdrücklich erlaubt.
- (2) Die Teamrolle darf in Profilen und Lebensläufen genannt werden. Interne Informationen, Kennzahlen und unveröffentlichte Pläne dürfen dabei nicht genannt werden.
- (3) Logo, Name und Marke von Avantahost werden nur gemäß den Markenrichtlinien (avantahost.de/marke) verwendet.

§ 7 Zugänge und Rechte

- (1) Zugänge und Rollen werden nach dem Prinzip der minimalen Berechtigung vergeben und können jederzeit angepasst oder entzogen werden.
- (2) Teamrechte dürfen nur für Aufgaben im Rahmen der Rolle genutzt werden, nicht für private Zwecke oder zum eigenen Vorteil (z. B. eigene Server, Rabatte, Rollen für Freunde).

§ 8 Verstöße

- (1) Bei Verstößen gegen diese Bedingungen kann Avantahost je nach Schwere eine Ermahnung aussprechen, Rechte einschränken oder die Zusammenarbeit sofort beenden.
- (2) Weitergehende Rechte aus der Arbeits-, Geheimhaltungs- oder Datenschutzvereinbarung bleiben unberührt.

§ 9 Beendigung

- (1) Teammitglieder können ihre Mitarbeit jederzeit beenden. Wir bitten um eine kurze Mitteilung und die Übergabe offener Aufgaben.
- (2) Bei Beendigung werden alle Zugänge und Rollen entzogen. Developer und Mitarbeitende im Support füllen die Übergabe- und Löschbestätigung aus (Dokument 04, Teil C).

§ 10 Änderungen und Schlussbestimmungen

- (1) Avantahost kann diese Bedingungen mit Wirkung für die Zukunft ändern. Änderungen werden mindestens 14 Tage vorher im Team-Kanal oder per E-Mail angekündigt. Wer nicht einverstanden ist, kann die Mitarbeit beenden.
- (2) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.
- (3) Sollte eine Bestimmung unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

Name, Vorname: Discord-Name / ID: Rolle: ☐ Developer ☐ Kundenbetreuung (Support) ☐ Discord-Moderation

Ich habe die Allgemeinen Bedingungen für Teammitglieder gelesen und akzeptiere sie.

Ort, Datum

Ort, Datum

Unterschrift Teammitglied

Unterschrift Erziehungsberechtigte/r (nur bei unter 18)