**SERVICE LEVELS DER PLATTFORM**

Dieses Dokument regelt die Verfügbarkeit und Service Levels für die Plattform. Es gilt für Kunden, die das Travel Modul und/oder das Spend Modul abonniert haben.

Definierte Begriffe haben die ihnen in den Allgemeinen Nutzungsbedingungen zugewiesene Bedeutung, sofern sie hier nicht ausdrücklich anders definiert sind.

Diese Service Levels der Plattform wurden zuletzt am 20. November 2026 aktualisiert.

## 1 VERFÜGBARKEITSZUSAGE

1.1. Perk unternimmt wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um für die Plattform eine Mindest-Uptime von 99,5 % pro Kalenderquartal sicherzustellen (**„Uptime-Ziel"**).

1.2. **„Uptime"** bezeichnet den prozentualen Anteil der Gesamtminuten eines Kalenderquartals, in denen die Plattform für die Nutzer über die Web- und Mobile-Anwendungen von Perk zugänglich und betriebsbereit ist; Ausfallzeiten zählen nicht dazu.

1.3. **„Ausfallzeit"** bezeichnet jeden von den Monitoring-Systemen von Perk erfassten Zeitraum, in dem die Plattform nicht zugänglich ist oder Nutzer aufgrund einer wesentlichen Störung allgemein daran gehindert sind, Reisen zu buchen (Travel Modul) oder Ausgaben einzureichen und zu genehmigen (Spend Modul) – jeweils für ein Modul, das der Kunde abonniert hat.

1.4. Nicht als Ausfallzeit gelten Nichtverfügbarkeiten aufgrund von:

a) geplanten Wartungsarbeiten, über die der Kunde vorab informiert wurde;

b) Notfallwartungen zur Behebung eines dringenden Sicherheits- oder Stabilitätsrisikos;

c) Ereignissen höherer Gewalt (wie in Ziffer 12 der Allgemeinen Nutzungsbedingungen definiert);

d) eigenen Systemen, der Netzwerkinfrastruktur oder Handlungen des Kunden oder seiner Nutzer;

e) einer Suspendierung der Dienste gemäß diesem Vertrag;

f) Drittdiensten außerhalb des angemessenen Einflussbereichs von Perk, einschließlich Reiseanbietern und deren Buchungs- und Inhaltssystemen;

g) den APIs, den Entwicklertools oder Integrationen von Drittanbietern; oder

h) Funktionen, die Perk als Beta- oder Preview-Funktionen gekennzeichnet hat.

1.5. Ist ein bestimmtes Reiseangebot nicht verfügbar (zum Beispiel ein bestimmter Flug oder ein bestimmtes Hotel), gilt dies nicht als Ausfallzeit.

## 2 SERVICE CREDITS

2.1. Unterschreitet die Uptime in einem Kalenderquartal das Uptime-Ziel, kann der Kunde eine Gutschrift (**„Service Credit"**) beantragen. Dazu richtet er innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Ende des Quartals einen Antrag in Textform an den Kundendienst von Perk und gibt Datum und Uhrzeit der Ausfallzeit an. Perk prüft den Antrag anhand seiner Monitoring-Daten.

2.2. Service Credits werden anteilig (pro rata) berechnet: Der Anteil des Quartals, auf den Ausfallzeiten entfallen, wird auf die Gebühren für das betroffene Modul in diesem Quartal angewendet. Gutgeschrieben wird nur das betroffene Modul – ist beispielsweise nur das Travel Modul betroffen, bemisst sich der Service Credit ausschließlich nach den Gebühren für das Travel Modul. Für das Travel Modul sind dies die Plattformgebühren und die pro Reise berechneten Servicegebühren, nicht jedoch die Kosten der Reiseleistungen selbst.

2.3. Genehmigte Service Credits werden mit künftigen Gebühren des Kunden verrechnet und begründen keinen Anspruch auf Barauszahlung.