

Servicebeschreibung für Croco

Version: 1.0

Stand: 20. Juli 2026

Anbieter: CrossLink GmbH

1. Zweck dieser Servicebeschreibung

Diese Servicebeschreibung beschreibt den Leistungsumfang, die Tarife, Abrechnungsmodelle und planbezogenen Grenzen der Plattform **Croco**.

Sie ergänzt die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) für Croco. Begriffe wie **Mandant**, **Domain**, **Benutzer**, **Kommunikationskontext**, **Mandantenadministrator** und **Domainadministrator** haben dieselbe Bedeutung wie in den AGB.

Im Falle von Widersprüchen zwischen dieser Servicebeschreibung und einem individuellen Angebot gilt das individuelle Angebot vorrangig.

2. Beschreibung der Plattform

Croco ist eine cloudbasierte Kommunikations- und Kollaborationsplattform für Unternehmen und Organisationen.

Die Plattform ermöglicht insbesondere:

- Kommunikation innerhalb eines Mandanten,
- Kommunikation innerhalb einzelner Domains,
- domainübergreifende Kommunikation nach Freigabe,
- Verwaltung von Benutzern,
- Verwaltung von Domains,
- Verwaltung von Rollen und Berechtigungen,
- Erstellung und Nutzung von Kommunikationskontexten,
- Austausch von Nachrichten, Dateien und Medien,
- Sprach- und Videokommunikation,
- Nutzung mobiler Apps für Android und iOS,
- Push-Benachrichtigungen,
- strukturierte Zusammenarbeit innerhalb und zwischen Teams.

Croco ist für den professionellen Einsatz durch Unternehmen ausgelegt. Ein kostenloser Tarif ist nicht vorgesehen.

3. Grundsatz der Tariflimits

Alle tarifbezogenen Grenzen gelten grundsätzlich **pro Mandant**, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes angegeben ist.

Dies betrifft insbesondere:

- Anzahl der Benutzer,
- Anzahl der Domains,
- Speicherplatz,
- maximale Dateigröße,
- Supportpriorität,
- sonstige tarifbezogene Limits.

Domains dienen der Kommunikationsstruktur innerhalb eines Mandanten. Sie stellen keine eigene Abrechnungseinheit für Benutzer oder Speicher dar.

Jeder Tarif enthält die in der Tarifübersicht ausgewiesene Anzahl an Domains. Diese Domainanzahl ist fester Bestandteil des Tarifs, kann nicht separat geändert werden und wird nicht zusätzlich berechnet.

Der Speicher gilt mandantenweit und wird über alle Domains, Kommunikationskontexte, Dateien, Medien und sonstigen gespeicherten Inhalte hinweg gemeinsam genutzt.

4. Tarifübersicht

Funktion	Essential	Professional	Business
Preis bei monatlicher Abrechnung	3,50 € / Benutzer / Monat	6,50 € / Benutzer / Monat	10,50 € / Benutzer / Monat
Preis bei jährlicher Abrechnung	3,00 € / Benutzer / Monat	5,50 € / Benutzer / Monat	9,00 € / Benutzer / Monat
Abrechnung	Monatlich oder jährlich	Monatlich oder jährlich	Monatlich oder jährlich
Inkludierte Domains	1	5	Unbegrenzt
Benutzer pro Mandant	Bis zu 10	Unbegrenzt	Unbegrenzt
Inklusiver	25 GB	100 GB	500 GB

Funktion	Essential	Professional	Business
Speicher pro Mandant			
Zusätzlicher Speicher	0,25 € / GB / Monat	0,25 € / GB / Monat	0,25 € / GB / Monat
Speicherbuchung	In 10-GB-Schritten	In 10-GB-Schritten	In 10-GB-Schritten
Maximale Dateigröße pro Datei	100 MB	1 GB	5 GB
Chats und Kanäle	Enthalten	Enthalten	Enthalten
Direktnachrichten	Enthalten	Enthalten	Enthalten
Gruppen	Enthalten	Enthalten	Enthalten
Domainübergreifende Kommunikation	Enthalten	Enthalten	Enthalten
Kontaktanfragen zwischen Domains	Enthalten	Enthalten	Enthalten
Sprach- und Videoanrufe	Enthalten	Enthalten	Enthalten
Mobile Apps für Android und iOS	Enthalten	Enthalten	Enthalten
Push-Benachrichtigungen	Enthalten	Enthalten	Enthalten
Dateifreigabe	Enthalten	Enthalten	Enthalten
Individuelle Chat-Rollen	Enthalten	Enthalten	Enthalten
Verwaltungsrollen	Enthalten	Enthalten	Enthalten
Granulare Berechtigungen	Enthalten	Enthalten	Enthalten
E-Mail-Support	Best Effort	Priorisiert	Höchste Priorität

Funktion	Essential	Professional	Business
Verfügbarkeit tszusage	Best Effort	Best Effort	Best Effort

Alle Preise verstehen sich netto zuzüglich der jeweils anwendbaren gesetzlichen Umsatzsteuer.

5. Tarif Essential

Der Tarif **Essential** richtet sich an kleine Unternehmen, Start-ups und kleine Teams, die Croco mit einer einzelnen Domain nutzen möchten.

Enthaltene Leistungen

- 1 Mandant,
- 1 Domain inklusive,
- bis zu 10 Benutzer pro Mandant,
- 25 GB Speicher pro Mandant inklusive,
- zusätzlicher Speicher für 0,25 € pro GB und Monat, buchbar in 10-GB-Schritten,
- maximale Dateigröße von 100 MB pro Datei,
- Chats, Gruppen und Kanäle,
- Direktnachrichten,
- Sprach- und Videoanrufe,
- mobile Apps für Android und iOS,
- Push-Benachrichtigungen,
- Dateifreigabe,
- domainübergreifende Kommunikation,
- Kontaktanfragen zwischen Domains,
- individuelle Chat-Rollen,
- Verwaltungsrollen,
- granulare Berechtigungen,
- E-Mail-Support nach bestem Bemühen.

Typischer Einsatzbereich

Essential eignet sich für kleine Unternehmen oder Teams, die eine einfache, kostengünstige und professionelle Kommunikationsplattform mit einer einzelnen Domain benötigen.

6. Tarif Professional

Der Tarif **Professional** richtet sich an wachsende Unternehmen, die mehrere Domains, mehr Benutzer, mehr Speicher und höhere Nutzungskapazitäten benötigen.

Enthaltene Leistungen

- 1 Mandant,
- 5 Domains inklusive,
- unbegrenzte Benutzeranzahl pro Mandant,
- 100 GB Speicher pro Mandant inklusive,
- zusätzlicher Speicher für 0,25 € pro GB und Monat, buchbar in 10-GB-Schritten,
- maximale Dateigröße von 1 GB pro Datei,
- Chats, Gruppen und Kanäle,
- Direktnachrichten,
- Sprach- und Videoanrufe,
- mobile Apps für Android und iOS,
- Push-Benachrichtigungen,
- Dateifreigabe,
- domainübergreifende Kommunikation,
- Kontaktanfragen zwischen Domains,
- individuelle Chat-Rollen,
- Verwaltungsrollen,
- granulare Berechtigungen,
- priorisierter E-Mail-Support.

Typischer Einsatzbereich

Professional eignet sich für Unternehmen mit mehreren Benutzern, Teams, Abteilungen, Projekten oder zusätzlichen Domains innerhalb eines gemeinsamen Mandanten.

7. Tarif Business

Der Tarif **Business** richtet sich an größere Unternehmen und Organisationen mit erweiterten Anforderungen an Domains, Speicher, Dateigrößen und Supportpriorität.

Enthaltene Leistungen

- 1 Mandant,
- unbegrenzt viele Domains inklusive,

- unbegrenzte Benutzeranzahl pro Mandant,
- 500 GB Speicher pro Mandant inklusive,
- zusätzlicher Speicher für 0,25 € pro GB und Monat, buchbar in 10-GB-Schritten,
- maximale Dateigröße von 5 GB pro Datei,
- Chats, Gruppen und Kanäle,
- Direktnachrichten,
- Sprach- und Videoanrufe,
- mobile Apps für Android und iOS,
- Push-Benachrichtigungen,
- Dateifreigabe,
- domainübergreifende Kommunikation,
- Kontaktanfragen zwischen Domains,
- individuelle Chat-Rollen,
- Verwaltungsrollen,
- granulare Berechtigungen,
- E-Mail-Support mit höchster Priorität.

Typischer Einsatzbereich

Business eignet sich für größere Unternehmen, Unternehmensgruppen, Agenturen, Organisationen mit mehreren Einheiten oder Mandanten mit höheren Anforderungen an Domains, Speicher, Dateigrößen und Supportpriorität.

8. Abrechnung und Zahlung

Die Abrechnung erfolgt gegenüber dem Mandanten.

Croco kann monatlich oder jährlich abgerechnet werden. Bei jährlicher Abrechnung wird ein reduzierter effektiver Monatspreis gewährt.

Die Zahlung erfolgt grundsätzlich im Voraus per Rechnung und Banküberweisung.

Sofern nicht anders angegeben, sind Rechnungen innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zu bezahlen.

Zusatzleistungen, insbesondere zusätzlicher Speicher, können gemeinsam mit dem jeweiligen Abonnement oder gesondert abgerechnet werden.

9. Jährliche Abrechnung

Bei jährlicher Abrechnung zahlt der Mandant den vereinbarten Betrag für zwölf Monate im Voraus.

Die jährliche Abrechnung bietet gegenüber der monatlichen Abrechnung einen reduzierten effektiven Monatspreis:

Tarif	Monatlich	Jährlich, effektiv pro Monat	Ersparnis
Essential	3,50 €	3,00 €	ca. 14 %
Professional	6,50 €	5,50 €	ca. 15 %
Business	10,50 €	9,00 €	ca. 14 %

Die Ersparnis bezieht sich auf den effektiven Monatspreis bei jährlicher Vorauszahlung.

Zusätzlicher Speicher kann auch bei jährlicher Abrechnung nach Maßgabe des jeweiligen Angebots, der Rechnung oder einer gesonderten Vereinbarung abgerechnet werden.

10. Automatische Verlängerung

Abonnements verlängern sich automatisch um den jeweiligen Abrechnungszeitraum, sofern sie nicht rechtzeitig gekündigt werden.

Bei monatlicher Abrechnung verlängert sich das Abonnement jeweils um einen weiteren Monat.

Bei jährlicher Abrechnung verlängert sich das Abonnement jeweils um ein weiteres Jahr.

11. Domains

Domains sind die höchsten organisatorischen Kommunikationseinheiten innerhalb eines Mandanten.

Die verfügbare Domainanzahl ist im jeweiligen Tarif enthalten, kann nicht separat geändert werden und verursacht keinen zusätzlichen Domainpreis.

Je nach Tarif sind folgende Domains pro Mandant enthalten:

- Essential: 1 Domain,
- Professional: 5 Domains,

- Business: unbegrenzt viele Domains.

Domains können insbesondere für Abteilungen, Standorte, Marken, Tochtergesellschaften, Projekte oder Kundengruppen verwendet werden.

Domainübergreifende Kommunikation ist möglich, soweit sie innerhalb von Croco technisch vorgesehen ist und durch die beteiligten Parteien freigegeben wurde.

Domains erhalten keinen eigenen separaten Speicherpool. Der verfügbare Speicher gilt für den gesamten Mandanten und wird über dessen Domains hinweg gemeinsam genutzt.

12. Benutzer

Benutzer sind natürliche Personen mit Zugriff auf Croco.

Je nach Tarif gelten folgende Benutzergrenzen pro Mandant:

- Essential: bis zu 10 Benutzer,
- Professional: unbegrenzt,
- Business: unbegrenzt.

Benutzerkonten sind personenbezogen und dürfen nicht gemeinsam von mehreren Personen genutzt werden.

Die Abrechnung erfolgt pro Benutzer, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

13. Speicher und Dateigrößen

Je nach Tarif gelten folgende inklusive Speichergrenzen pro Mandant:

- Essential: 25 GB pro Mandant,
- Professional: 100 GB pro Mandant,
- Business: 500 GB pro Mandant.

Der Speicher gilt mandantenweit und wird über alle Domains, Kommunikationskontexte, Dateien, Medien und sonstigen gespeicherten Inhalte hinweg gemeinsam genutzt.

Zusätzlicher Speicher kann für **0,25 € pro GB und Monat** hinzugebucht werden.

Zusätzlicher Speicher wird in **10-GB-Schritten** gebucht. Die kleinste zusätzliche Speichereinheit beträgt daher 10 GB.

Beispiele:

Zusätzlicher Speicher	Preis pro Monat
10 GB	2,50 €
50 GB	12,50 €
100 GB	25,00 €
500 GB	125,00 €
1 TB	256,00 €

Je nach Tarif gelten folgende maximale Dateigrößen pro Datei:

- Essential: 100 MB,
- Professional: 1 GB,
- Business: 5 GB.

CrossLink kann den Upload weiterer Dateien einschränken, wenn die Speichergrenze des Mandanten erreicht ist.

14. Kommunikation und Zusammenarbeit

Alle Tarife enthalten die grundlegenden Kommunikations- und Kollaborationsfunktionen von Croco.

Dazu zählen insbesondere:

- Direktnachrichten,
- Gruppen,
- Kanäle,
- Kommunikationskontexte,
- Nachrichten,
- Reaktionen,
- Dateifreigabe,
- Sprach- und Videoanrufe,
- mobile Apps für Android und iOS,
- Push-Benachrichtigungen,
- Kontaktanfragen zwischen Domains,
- domainübergreifende Kommunikation.

CrossLink verfolgt das Ziel, wesentliche Kommunikationsfunktionen nicht künstlich auf höhere Tarife zu beschränken.

Tarifunterschiede ergeben sich vor allem aus Benutzergrenzen, der enthaltenen Domainanzahl, Speicher, Dateigrößen und Supportpriorität.

15. Rollen und Berechtigungen

Alle Tarife enthalten das Rollen- und Berechtigungssystem von Croco.

Dieses umfasst insbesondere:

- Verwaltungsrollen,
- Domainrollen,
- Rollen innerhalb von Kommunikationskontexten,
- individuell anpassbare Chat-Rollen,
- granulare Berechtigungen.

Der Mandant ist selbst dafür verantwortlich, Rollen und Berechtigungen entsprechend seinen internen Anforderungen zu konfigurieren und regelmäßig zu überprüfen.

16. Support

CrossLink bietet Support per E-Mail an.

Die Supportpriorität richtet sich nach dem gebuchten Tarif:

Tarif	Support
Essential	Best-Effort-E-Mail-Support
Professional	Priorisierter E-Mail-Support
Business	E-Mail-Support mit höchster Priorität

Support umfasst grundsätzlich Hilfe bei technischen Problemen, Fragen zur Plattformnutzung und betriebsrelevanten Störungen.

Support umfasst ohne gesonderte Vereinbarung nicht:

- individuelle Rechtsberatung,
- Datenschutzberatung,
- Migrationsprojekte,
- kundenspezifische Entwicklungen,
- individuelle Schulungen,
- technische Betreuung von Endgeräten des Mandanten,
- Analyse interner Netzwerke,
- Konfiguration externer Systeme,
- garantierte Reaktionszeiten,
- garantierte Behebungszeiten.

Supportzeiten und Supportumfang können durch individuelle Vereinbarung erweitert werden.

17. Keine Service-Level-Garantie

Croco wird nach bestem Bemühen bereitgestellt.

Eine bestimmte Mindestverfügbarkeit, garantierte Reaktionszeit, garantierte Behebungszeit oder ein verbindliches Service Level Agreement wird nicht geschuldet, sofern dies nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.

18. Fair Use

Sprach- und Videokommunikation, Nachrichten, Dateifreigabe, Push-Benachrichtigungen und sonstige Kommunikationsfunktionen dürfen im Rahmen üblicher geschäftlicher Nutzung verwendet werden.

CrossLink kann Nutzung einschränken, wenn sie

- ungewöhnlich hoch ist,
- die Stabilität der Plattform gefährdet,
- andere Mandanten beeinträchtigt,
- missbräuchlich erfolgt,
- gegen die AGB oder Nutzungsrichtlinien verstößt,
- technische oder wirtschaftliche Grenzen erheblich überschreitet.

CrossLink wird den Mandanten nach Möglichkeit informieren, bevor dauerhafte Einschränkungen vorgenommen werden, sofern keine dringenden technischen, rechtlichen oder sicherheitsrelevanten Gründe entgegenstehen.

19. Überschreitung von Tarifgrenzen

Überschreitet der Mandant die Grenzen seines Tarifs, kann CrossLink den Mandanten auffordern,

- die Nutzung zu reduzieren,
- auf einen höheren Tarif zu wechseln,
- zusätzlichen Speicher zu buchen,
- zusätzliche Kapazitäten zu buchen,
- eine individuelle Vereinbarung abzuschließen.

CrossLink kann technische Einschränkungen vornehmen, wenn Tarifgrenzen erreicht oder überschritten werden.

Dies betrifft insbesondere Benutzergrenzen, die enthaltene Domainanzahl, Speichergrenzen, Dateigrößen oder sonstige mandantenbezogene Tarifgrenzen.

Zusätzlicher Speicher wird mit **0,25 € pro GB und Monat** berechnet und ist in **10-GB-Schritten** buchbar.

20. Datenexport

Croco kann Funktionen zum Export von Kundendaten bereitstellen.

Der konkrete Umfang, das Format und die technische Verfügbarkeit von Exportfunktionen richten sich nach den jeweils bereitgestellten Funktionen der Plattform.

CrossLink schuldet ohne gesonderte Vereinbarung keine individuelle Datenmigration, keine Konvertierung in bestimmte Zielformate und keine Anpassung an Systeme Dritter.

21. Mobile Apps

Croco kann als mobile App für Android und iOS bereitgestellt werden.

Die mobilen Apps sind Teil des jeweiligen Tarifs, soweit sie von CrossLink allgemein bereitgestellt werden.

CrossLink kann Funktionen der mobilen Apps weiterentwickeln, ändern oder einschränken, soweit dadurch der wesentliche Vertragszweck nicht erheblich beeinträchtigt wird.

Die Nutzung der mobilen Apps kann von den technischen Voraussetzungen des jeweiligen Endgeräts, Betriebssystems und App-Stores abhängen.

22. Push-Benachrichtigungen

Croco kann Push-Benachrichtigungen bereitstellen, insbesondere für:

- neue Nachrichten,
- Erwähnungen,
- Kontaktanfragen,
- Einladungen,

- Änderungen in Kommunikationskontexten,
- sicherheitsrelevante Hinweise,
- System- oder Supportmitteilungen.

Push-Benachrichtigungen können über externe Plattformdienste zugestellt werden, insbesondere Firebase Cloud Messaging für Android und Apple Push Notification service für iOS.

CrossLink ist bemüht, Push-Benachrichtigungen datensparsam zu gestalten.

Benutzer können Push-Benachrichtigungen über App- oder Geräteeinstellungen deaktivieren oder einschränken, soweit technisch vorgesehen.

23. Zukünftige Enterprise-Funktionen

CrossLink kann zukünftig zusätzliche Enterprise-Funktionen anbieten.

Solche Funktionen können insbesondere umfassen:

- SAML / Enterprise SSO,
- SCIM-Benutzerprovisionierung,
- LDAP-Integration,
- Self-Hosting,
- individuelle Infrastruktur,
- dedizierte Supportkontakte,
- Service Level Agreements,
- Compliance-Funktionen,
- administrative Audit-Logs,
- kundenseitig verwaltete Verschlüsselungsschlüssel,
- Datenresidenzoptionen,
- Webhooks und öffentliche APIs,
- erweiterte Analysefunktionen,
- Aufbewahrungsrichtlinien,
- Legal Hold,
- eDiscovery.

Ein Anspruch auf Bereitstellung solcher Funktionen besteht nur, wenn sie ausdrücklich vereinbart wurden.

24. Änderungen der Servicebeschreibung

CrossLink kann diese Servicebeschreibung mit Wirkung für die Zukunft ändern.

Änderungen können insbesondere erforderlich sein bei:

- Einführung neuer Funktionen,
- Änderung bestehender Funktionen,
- Änderung von Tarifen,
- Änderung von Preisen,
- Änderung von Speichergrenzen,
- Änderung technischer Rahmenbedingungen,
- Änderung von Supportleistungen,
- rechtlichen oder organisatorischen Anpassungen.

Preisänderungen gelten nicht rückwirkend für bereits bezahlte Abrechnungszeiträume.

25. Individuelle Vereinbarungen

CrossLink kann mit Mandanten individuelle Vereinbarungen treffen.

Individuelle Vereinbarungen können insbesondere betreffen:

- Preise,
- Laufzeiten,
- Speicher,
- Benutzerzahlen,
- Domains,
- Support,
- Enterprise-Funktionen,
- Self-Hosting,
- Sicherheit,
- Datenschutz,
- Abrechnung.

Individuelle schriftliche Vereinbarungen gehen dieser Servicebeschreibung vor, soweit sie ausdrücklich abweichende Regelungen enthalten.

26. Verhältnis zu den AGB

Diese Servicebeschreibung ergänzt die AGB.

Soweit diese Servicebeschreibung Regelungen zum konkreten Leistungsumfang enthält, gelten diese ergänzend zu den AGB.

Soweit diese Servicebeschreibung keine ausdrückliche Regelung enthält, gelten die AGB.