KUNDENUNTERLAGEN · VERSION 1.3

Willkommen bei Plaith

Deine nächsten Schritte und die Onboarding-Liste

Stand 28.10.2026 · Canvena Ltd, HE 425353 · plaith.ai

Danke für dein Vertrauen

Schön, dass du da bist. Ab jetzt arbeitet das Plaith Performance-Team für deine Werbung auf Facebook und Instagram: Menschen und unser KI-Team Plaithy erstellen deine Anzeigen, testen sie, verteilen dein Budget und lernen aus jedem Ergebnis.

Damit es schnell losgeht, brauchen wir ein paar Dinge von dir. Diese Liste zeigt dir genau, was und bis wann. Auf Wunsch schicken wir sie dir als PDF, die du direkt am Computer ausfüllen kannst.

Was jetzt passiert

1. **Innerhalb von 72 Stunden** nach deinem Zahlungseingang melden wir uns bei dir, um das Startgespräch zu vereinbaren.
2. **Startgespräch (30 bis 60 Minuten):** Wir besprechen deine Ziele, dein Angebot, dein vorhandenes Material, wer wofür zuständig ist, deinen Budgetrahmen und die Verbindungen, die wir einrichten.
3. **Einrichtung:** Wir richten den Zugriff auf dein Werbekonto und deinen Anfrageweg ein und prüfen ihn mit einer Testanfrage. Wie schnell das geht, hängt vor allem davon ab, wie schnell die Punkte unten erledigt sind.
4. **Start der Kampagnen:** Danach baut das Team deine ersten Anzeigen und veröffentlicht sie innerhalb deiner Leitplanken.

Was wir von dir brauchen und bis wann

Vor dem Startgespräch

☐ **Meta-Business-Portfolio** (früher Business Manager) für dein Unternehmen. Falls du noch keins hast, sag uns Bescheid, wir zeigen dir den Weg.

☐ **Eigenes Meta-Werbekonto** in diesem Portfolio, mit gültigem Zahlungsmittel und ausreichender Deckung für deinen Budgetrahmen. Dein Werbebudget zahlst du direkt an Meta, nicht an uns.

☐ **Partnerzugriff für Plaith:** Gib dem Business-Portfolio der Canvena Consulting LLC Partnerzugriff auf dein Werbekonto, deine Facebook-Seite, dein Instagram-Konto und deinen Pixel. Business-ID:

1222653552033942. Wenn du dabei hängst, machen wir es im Startgespräch gemeinsam.

- ☐ **Facebook-Seite und Instagram-Konto** deines Unternehmens, beide mit deinem Portfolio verbunden.
- ☐ **Pixel bzw. Datensatz** in deinem eigenen Business-Portfolio. Er bleibt deiner. Falls noch keiner existiert, legen wir ihn im Startgespräch gemeinsam an.

Spätestens im Startgespräch

Ziel

- ☐ **Dein Werbeziel:** Was soll die Werbung bringen? Anfragen (Formular, Anruf, Termin), Verkäufe in deinem Onlineshop oder Besuche auf deiner Website. Am besten misst das Ziel ein echtes Ergebnis, also Anfragen oder Verkäufe. Wechselst du das Ziel später, beginnt die Lernphase von vorn.
- ☐ **Was ein Ergebnis kosten darf:** Was darf eine Anfrage höchstens kosten? Bei Verkäufen: wie viel Umsatz du je Werbe-Euro brauchst. Dazu, was dir ein Kunde bringt: Auftragswert im Schnitt, Marge und ob Kunden wiederkaufen. Bist du unsicher, rechnen wir es im Startgespräch gemeinsam aus.
- ☐ **Budgetrahmen und Laufzeit:** Wie viel möchtest du im Monat bei Meta für Werbung ausgeben, ab wann, und bei Aktionen bis wann? Gibt es Saison, Feiertage oder Termine, die wir beachten sollen? Wir beraten dich, die Entscheidung triffst du.

Angebot und Zielgruppe

- ☐ **Dein Angebot und deine Preise:** Was du bewirbst, für wen, zu welchem Preis, und was dein Angebot besonders macht.
- ☐ **Deine Zielgruppe:** Wer kauft bei dir? Region, Sprache, Alter, Branche, typische Fragen und Einwände. Und wer passt nicht zu dir?
- ☐ **Erlaubte und verbotene Aussagen:** Welche Aussagen dürfen in die Anzeigen (etwa Preise, Ergebnisse, Bewertungen mit Beleg)? Was darf auf keinen Fall gesagt werden? Gibt es Regeln deiner Branche? Gehört dein Angebot zu Krediten und Finanzprodukten, Jobs, Wohnen oder Politik, gelten bei Meta strengere Regeln.
- ☐ **Bisherige Werbung und Wettbewerber:** Was lief schon, mit welchem Budget, was hat funktioniert und was nicht? Dazu 2 bis 5 Wettbewerber, mit denen du dich vergleichst.

Anfragen

- ☐ **Dein Anfrageweg.** Entweder ein Anfrageformular direkt auf Facebook oder Instagram (Meta-Formular) oder deine vorhandene Website. Bei der Website: Name und Kontakt deines Webbetreuers, damit wir die Standardanbindung mit ihm abstimmen. Bei Verkäufen: welches Shop-System du nutzt.
- ☐ **Ansprechpartner für Anfragen:** Wer bei dir die eingehenden Anfragen bearbeitet, mit E-Mail-Adresse, wie viele Anfragen pro Woche ihr schafft und wie schnell ihr meist antwortet. Anfragen beantwortest du bzw. dein Team selbst.
- ☐ **Impressum und Datenschutzerklärung deiner Zielseite.** Sie müssen vorhanden und aktuell sein. Bei Meta-Formularen brauchen wir den Link zu deiner Datenschutzerklärung.

Marke und Material

- ☐ **Deine Marke:** Logo (am besten als Vektor oder PNG mit transparentem Hintergrund, mindestens 600 Pixel breit), Farben, Schriften, gern auch Beispiele, die dir gefallen oder nicht gefallen.
- ☐ **Vorhandene Bilder und Videos**, die wir nutzen dürfen. Bitte nur Material, an dem du die Rechte hast, und bei Menschen im Bild deren Einverständnis. Dein eigenes Material setzen wir bevorzugt ein.

☐ **Wer wirbt und wer zahlt:** Bei Werbung in der EU zeigt Meta an, wer die Anzeige schaltet und wer sie bezahlt. Nenne uns beide Namen, meist ist es deine Firma.

Zusammenarbeit

☐ **Freigabewunsch:** Sollen wir neue Anzeigen vorher zur Freigabe schicken (ja oder nein)? Standard ist nein: Das Team veröffentlicht innerhalb deiner Leitplanken selbständig. Du kannst das jederzeit ändern.

☐ **Mehrere Kampagnen:** Betreuen wir mehrere Kampagnen für dich (je ein eigenes Angebot oder eine eigene Zielseite), brauchen wir Ziel, Angebot, Anfrageweg und Budget je Kampagne und deine Reihenfolge für den Start.

Laufend

☐ Änderungen an Angebot, Preisen oder Aussagen teilst du uns sofort mit.

☐ Gewünschte Freigaben gibst du zeitnah.

☐ Du hältst Zahlungsmittel bei Meta und bei uns (Stripe) gültig.

☐ Die KI-Kennzeichnung in deinen Anzeigen lässt du drin.

Nur wenn du den Growth Hack gebucht hast

☐ Dein Werbekonto muss für unsere Einzahlungen erreichbar und frei von Sperren sein. Wir zahlen jeden Monat direkt auf dein Werbekonto ein und schicken dir eine Aufstellung.

So erreichst du uns

- **Fragen, Änderungen, Freigaben:** support@plaith.ai
- **Allgemein:** hello@plaith.ai
- **Kündigung:** per E-Mail an support@plaith.ai mit dem Betreff „Kündigung“, mit Firmenname und Bestell- oder Kundennummer.
- Unser Team ist an Werktagen (Montag bis Freitag) zu üblichen Geschäftszeiten für dich da. Plaithy arbeitet auch außerhalb dieser Zeiten an deinen Kampagnen.

Bei Scale nennen wir dir im Startgespräch deinen festen Ansprechpartner.

Deine Unterlagen

Mit dieser Mail bekommst du zwei Dateien:

- **Willkommen bei Plaith** (dieses Dokument): was jetzt passiert und was wir von dir brauchen.
- **Vertragsunterlagen** zum Ablegen: die **Kaufbedingungen**, Fassung 2.1 vom 13.10.2026, mit Anlage 1 Leistungsbeschreibung, und die **Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung**, Version 1.1 (Anlage 2). Verbindlich ist die englische Fassung; in der Datei steht die deutsche Übersetzung vorn, die verbindliche englische Fassung dahinter.

Du bekommst genau die Fassung, der du beim Kauf zugestimmt hast. Die aktuelle Fassung findest du jederzeit unter plaith.ai/en/purchase-terms (verbindlich, Englisch) und plaith.ai/de/purchase-terms (Übersetzung).

Was Plaith nicht verspricht

Ehrlich vorweg, damit es später keine Missverständnisse gibt:

- **Kein garantierter Erfolg.** Wir arbeiten sorgfältig und mit System, aber niemand kann eine bestimmte Zahl an Anfragen, Umsätze oder Kosten pro Anfrage garantieren. Das hängt auch von deinem Angebot, deinem Markt, deiner Zielseite und davon ab, wie schnell du auf Anfragen reagierst.
- **Keine Garantie auf Fristen.** Wann deine Kampagnen starten, hängt auch davon ab, wie schnell die Punkte oben erledigt sind.
- **Meta entscheidet mit.** Meta kann Anzeigen ablehnen oder Konten einschränken. Wir helfen dir dann, so gut es geht, haben aber keinen Einfluss auf Metas Entscheidungen.
- **Tests gehören dazu.** Manche Anzeigen laufen schlechter als andere. Genau daraus lernt das Team, welche besser funktionieren.
- **Mehr Budget heißt nicht automatisch mehr Ergebnis.** Das gilt auch für den Growth Hack.

Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit.

Dein Plaith-Team

Canvena Ltd · HE 425353 · USt-IdNr. CY10425353R · Lieutenant Georgios M. Savvas 26, Shop 1-2, 8201 Geroskipou, Paphos, Zypern