

# Allgemeine Geschäftsbedingungen – Suchmaschinenoptimierung

## 1. Geltungsbereich, Definitionen

- 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen Suchmaschinenoptimierung (im Folgenden „AGB“ genannt) der G. Braun Telefonbuchverlage GmbH & Co. KG, Fritz-Erler-Straße 23, 76133 Karlsruhe (im Folgenden „Anbieter“ genannt), gelten für alle Verträge, Ergänzungen, Erweiterungen und Modifizierungen von Verträgen zwischen dem Anbieter und seinen Kunden (im Folgenden „Auftraggeber“ genannt) über die Anpassung einer oder mehrerer Webseiten an von Internet-Suchmaschinen aufgestellte Bewertungskriterien und/oder die Einflussnahme auf die Position von Webseiten in Suchergebnislisten von Suchmaschinen sowie auf solche Leistungen bezogener Prüf- und Untersuchungsleistungen des Anbieters und/oder die Verbreitung von Daten und Informationen des Auftraggebers in Online-Verzeichnissen Dritter im Rahmen der Leistung Local Listing durch den Anbieter – alle zusammenfassend im Folgenden „Leistung“ genannt. Alle diese Verträge, Ergänzungen, Erweiterungen und Modifizierungen werden im Folgenden zusammenfassend „Vertrag“ genannt.
- 1.2 Eine auf den Abschluss des Vertrages gerichtete Willenserklärung wird im Folgenden als „Auftrag“ bezeichnet.
- 1.3 „Unternehmer“ ist eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt.
- 1.4 Internet-Suchmaschinen werden im Folgenden „Suchmaschinen“ genannt.
- 1.5 Als „Suchmaschinenoptimierung“ wird im Folgenden die Anpassung einer oder mehrerer Webseiten an von Internet-Suchmaschinen aufgestellte Bewertungskriterien bezeichnet.
- 1.6 Prüf- und Untersuchungsleistungen im Hinblick auf Erforderlichkeiten und/oder Möglichkeiten zur Suchmaschinenoptimierung werden im Folgenden „SEO-Analyse“ genannt.
- 1.7 Als „Webseite“ wird im Folgenden die Internetseite bezeichnet, auf welche bezogen die Leistung erbracht werden soll.
- 1.8 Bei „OnPage-Optimierungen“ handelt es sich um Maßnahmen und Anpassungen, die auf/an der Webseite selbst vorgenommen werden. – im Gegensatz zu OffPage-Optimierungen, die in der Regel mittels anderer Internetseiten erfolgen (z. B. Citations, vgl. Absatz 6).
- 1.9 Online-Verzeichnisse, Portale und/oder mobile Applikationen (Apps) Dritter, an die der Anbieter im Rahmen der Leistung Local Listing (vgl. Absätze 9.1.7 und 9.2) Unternehmensprofile übermittelt, werden in diesen AGB zusammenfassend "Online-Verzeichnisse" genannt.
- 1.10 „Erfüllungsgehilfe“ werden im Folgenden alle anderen Unternehmen der Schlüeterschen Unternehmensfamilie und andere Subunternehmer und mit der Leistungserbringung beauftragte Personen genannt.
- 1.11 Entgegenstehende Allgemeine Geschäftsbedingungen von Auftraggebern finden – es sei denn, sie werden durch den Anbieter ausdrücklich und schriftlich angenommen – keine Anwendung. Sie kommen auch nicht zur Anwendung, wenn sie den AGB des Anbieters nicht oder nur teilweise widersprechen.

## 2. Zustandekommen des Vertrages / Abtretung

- 2.1 Der Auftraggeber erteilt unter Verwendung des hierfür vorgesehenen Auftragsformulars (gedruckt oder elektronisch), über das Service Center Online, den Telefonverkauf oder einen entsprechenden, hierfür vorgesehenen Vertriebskanal des Anbieters (alle zusammenfassend im Folgenden „Auftragsformular“ genannt) einen für ihn verbindlichen Auftrag.
- 2.2 Mit seinem Auftrag versichert der Auftraggeber, Unternehmer (vgl. Abs. 1.3) zu sein. Ferner ist der Auftraggeber zur wahrheitsgemäßen und vollständigen Angabe der bei der Bestellung erhobenen Daten verpflichtet.
- 2.3 Ein Vertrag über die Leistung kommt durch Zugang einer Annahmeerklärung/Auftragsbestätigung durch den Anbieter in Schrift- oder Textform zustande. Ohne Annahmeerklärung/Auftragsbestätigung oder im Falle vorheriger Leistungserbringung durch den Anbieter gilt der Auftrag mit der Leistungserbringung als angenommen.
- 2.4 Die im Vertrag vereinbarte Leistung auf Dritte zu übertragen, ist dem Auftraggeber – unter Ausnahme des Anwendungsbereiches von § 354a HGB – nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des Anbieters gestattet.

## 3. Kommunikation mit dem Auftraggeber

- 3.1 Der Anbieter und der Auftraggeber werden überwiegend per E-Mail und Telefon kommunizieren. Beide Parteien sorgen für ihre Erreichbarkeit auf diesen Wegen zu den üblichen Geschäftszeiten.
- 3.2 Eine Änderung seiner E-Mail-Adresse und/oder Telefonnummer während der Vertragslaufzeit teilt der Auftraggeber dem Anbieter unverzüglich mit.

## 4. Vertragsgegenstand / Ausführung

- 4.1 Der Umfang und Inhalt der Leistung ergibt sich aus der Artikelbeschreibung, dem Auftrag und dessen Anlagen sowie ergänzend aus diesen AGB. Die Artikelbeschreibungen und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Anbieters sind unter [schluetersche.de/agb](http://schluetersche.de/agb) einsehbar und abrufbar.
- 4.2 Soweit der Auftrag im Zusammenhang mit der Beauftragung einer Schaltung eines oder mehrerer Einträge in den gedruckten und elektronischen Verzeichnissen des Anbieters (Gelbe Seiten, Gelbe Seiten regional, GelbeSeiten.de, DasTelefonbuch, DasTelefonbuch.de, Das Örtliche und DasOertliche.de) und/oder der

Beauftragung einer oder mehrerer anderer Online Marketing Services des Anbieters erfolgt, kommen ergänzend die für diese Eintragungen und Online Marketing Services jeweils geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Anbieters zur Anwendung. Auch diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind unter [schluetersche.de/agb](http://schluetersche.de/agb) einsehbar und abrufbar.

- 4.3 Die vereinbarten Leistungen erbringt der Anbieter nach den Grundsätzen ordnungsgemäßer Berufsausübung durch qualifizierte Mitarbeiter und/oder Erfüllungsgehilfen, deren Auswahl dem Anbieter vorbehalten bleibt. Die Berechtigung, die Leistung durch Erfüllungsgehilfen ausführen zu lassen, gilt auch, wenn im Rahmen dieser AGB oder anderer Vertragsunterlagen nur der Anbieter als Leistender genannt wird.

## **5. Funktionsweise von Suchmaschinen**

- 5.1 Suchmaschinen (z. B. die unter „www.google.de“ zu findende Suchmaschine der Google LLC, Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA, im Folgenden „Google“ genannt) indexieren den Inhalt von Internetseiten und nehmen diese in Datenbanken auf. Sie erstellen einen Schlüsselwort-Index für die in der Datenbank enthaltenen Dokumente, um Suchanfragen anhand von Schlüsselwörtern mit einer nach Relevanz geordneten Trefferliste zu beantworten.
- 5.2 Nach Eingabe von Suchbegriffen (im Folgenden „Suchanfrage“ genannt) geben Suchmaschinen als Ergebnis eine Liste von Verweisen (SERP = Search Engine Ranking Page) auf für relevant befundene Dokumente aus, sofern diese Dokumente ganz oder in Teilen der Suchanfrage entsprechen. Die Reihenfolge der Darstellung in der Ergebnisliste ergibt sich aus der Relevanz zur Suchanfrage, welche die Suchmaschinen nach eigenen Algorithmen ermittelt.
- 5.3 Die Funktionsweise von Suchmaschinen bedingt die Einhaltung bestimmter technischer und inhaltlicher Grundvoraussetzungen von Internetseiten. Insbesondere sind die Auslesbarkeit und der technische Zugriff auf Inhalte (z. B. Texte, Bilder, Videos) sowie eine thematische Einordnung der Inhalte erforderlich.
- 5.4 Die Algorithmen sowie die Darstellung der Ergebnislisten, insbesondere ihre Sortierung, liegen ausschließlich im Ermessen des jeweiligen Suchmaschinenbetreibers. Dem Auftraggeber ist bekannt, dass der Anbieter hierauf keinen Einfluss hat.

## **6. Funktionsweise von Citations**

- 6.1 Zur Verbesserung der Suchergebnislisten-Position von Internetseiten können Erwähnungen der Internetseiten und/oder der Unternehmensbezeichnung und Erreichbarkeitsdaten des Seitenbetreibers auf anderen Internetseiten und in anderen Verzeichnissen, insbes. Online- und Print-Branchenverzeichnissen, (in diesen AGB „Citations“ genannt) beitragen.
- 6.2 Der Anbieter hat eine Liste der im Rahmen der von Suchmaschinenoptimierung generell durch ihn genutzten Citations zusammengestellt, die hier einsehbar und abrufbar ist. Die Veranlassung von Citations im Rahmen der Leistung erfolgt optional nach Ermessen des Anbieters (vgl. Absatz 9.1.7).
- 6.3 Insbesondere unter Beachtung der Themen von Webseiten bemüht sich der Anbieter, fortwährend weitere relevante Verzeichnisse und Plattformen als Citations in die Suchmaschinenoptimierung einzubeziehen.

## **7. Leistungsausschluss**

- 7.1 Die Leistung ist ausgeschlossen in Bezug auf Webseiten, deren wesentliche Inhalte durch Flash-Dateien (Dateiendung i. d. R. „swf“), Textgrafiken (Dateiendung i. d. R. „jpg“, „png“ oder „gif“) oder mittels der sogenannten Frame-Technologie dargestellt werden (der Quelltext enthält die Auszeichnung <frameset> und/oder <frame>) sowie bei Umlautdomains, da diese Umstände aus technischen Gründen einer Suchmaschinenoptimierung entgegen stehen.
- 7.2 Der Auftraggeber wird vor Erteilung des Auftrages von sich aus klären bzw. klären lassen, dass hinsichtlich der Webseite keiner der in Absatz 7.1 genannten Umstände gegeben ist.

## **8. Handlungsvollmacht des Anbieters / Geschäftsbedingungen und Werbebeschränkungen des Suchmaschinenbetreibers**

- 8.1 Der Auftraggeber erklärt sich damit einverstanden, dass der Anbieter im Namen des Auftraggebers im vereinbarten und für die Leistungserbringung erforderlichen Umfang Konten, Tools und/oder Einträge (z. B. Google Konto, Google My Business Eintrag, Google Analytics Account, o. ä.) – nachfolgend zusammenfassend „Tools“ genannt – bei den jeweiligen Anbietern dieser Tools (nachfolgend „Drittanbieter“ genannt) einrichtet.
- 8.2 Bei der Einrichtung und Verwaltung der Tools sowie der Veröffentlichung von Inhalten hierüber tritt der Anbieter gegenüber dem jeweiligen Drittanbieter für den und im Namen des Auftraggebers auf.
- 8.3 Durch die Einrichtung der Tools kommen wirksame Verträge zwischen dem Auftraggeber und dem jeweiligen Drittanbieter zustande.
- 8.4 Dem Auftraggeber ist bekannt und er ist damit einverstanden, dass in die Verträge mit den Drittanbietern die jeweiligen Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Nutzungsbedingungen und Richtlinien der Drittanbieter einbezogen werden, auf deren Inhalt der Anbieter keinen Einfluss hat.
- 8.5 Von dem Inhalt der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Nutzungsbedingungen und Richtlinien der Drittanbieter, welche auf deren Internetseiten eingesehen werden können, verschafft sich der Auftraggeber eigenständig Kenntnis und trägt für deren Einhaltung Sorge. Auf Anfrage teilt der Anbieter dem Auftraggeber die Internetadressen der Internetseiten mit, auf denen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Richtlinien der jeweiligen Drittanbieter eingesehen werden können.
- 8.6 Soweit die Leistungserbringung auf der Grundlage vorbestehender Tools erfolgt, erklärt sich der Auftraggeber damit einverstanden, dass der Anbieter mittels der durch den Auftraggeber mitzuteilenden

Zugangsdaten gegenüber dem jeweiligen Drittanbieter im für die Leistungserbringung erforderlichen Umfang für den und im Namen des Auftraggebers alle für die Leistungserbringung erforderlichen Handlungen und Veröffentlichungen von Inhalten vornimmt.

## **9. Leistungsumfang**

Hinsichtlich des Umfangs der Leistung Suchmaschinenoptimierung gelten die nachstehenden Regelungen in Absatz 9.1, hinsichtlich des Umfangs der Leistung Local Listing gelten die nachfolgenden Regelungen in Absatz 9.2 und hinsichtlich des Umfangs der Leistung SEO-Analyse gelten die nachfolgenden Regelungen in Absatz 9.3.

### **9.1 Suchmaschinenoptimierung**

- 9.1.1. Beauftragt der Auftraggeber den Anbieter mit der Leistung Suchmaschinenoptimierung, stimmen der Anbieter und der Auftraggeber zunächst ab, hinsichtlich welcher Formulierung in Suchanfragen die Webseite bevorzugt gefunden und eine verbesserte Position in den Suchergebnislisten erreicht werden soll (sog. „Zielvereinbarung“). Der Anbieter recherchiert hierzu die zu erwartenden Suchvolumina sowie alternative Suchformulierungen.
- 9.1.2. Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, erbringt der Anbieter wegen der hohen Relevanz der Suchmaschine Google die Leistung Suchmaschinenoptimierung ausschließlich im Hinblick auf die Ergebnisse der Suchmaschine Google. Wegen der fachlichen Nähe der Algorithmen ist auch bei den Ergebnissen anderer Suchmaschinen mit einer Verbesserung zu rechnen.
- 9.1.3. Der Anbieter recherchiert dabei, welche Position die Webseite zu dem in der Zielvereinbarung (vgl. Absatz 9.1.1) abgestimmten Suchbegriff erreicht. Da Suchmaschinen auch individuelle Faktoren des jeweils Suchenden zur Sortierung der Suchergebnisse heranziehen, beispielsweise Suchhistorie, Standort etc., greift der Anbieter für die Recherche, Dokumentation und Überwachung auf die Datenbank eines Dienstleisters zurück, der die individuellen Sortierfaktoren weitgehend neutralisiert.
- 9.1.4. Der Anbieter prüft die Webseite hinsichtlich der Einhaltung der in Absatz 5.3 genannten Funktionskriterien und benennt dem Auftraggeber gegebenenfalls Abweichungen von diesen Kriterien.
- 9.1.5. Sofern die Webseite inhaltlich keine oder nur eine geringe Relevanz zu dem in der Zielvereinbarung (vgl. Absatz 9.1.1) abgestimmten Suchbegriff aufweist, bemüht sich der Anbieter um eine Optimierung in Bezug auf Inhalte und Struktur der Webseite. Dabei kann der Anbieter auch vom Auftraggeber zur Verfügung gestellte oder auf Internetseiten des Auftraggebers verfügbare Inhalte zurückgreifen und diese nach eigenem Ermessen unter Berücksichtigung der Interessen des Auftraggebers überarbeiten.
- 9.1.6. Der Anbieter nimmt keinen Eingriff in die Templates oder die Konfiguration des Systems vor. Sind Änderungen in der Quelltextstruktur erforderlich, teilt der Anbieter dem Auftraggeber die für eine Optimierung empfehlenswert erscheinenden Maßnahmen mit. Eine Umsetzung dieser Maßnahmen durch den Anbieter ist nicht geschuldet.
- 9.1.7. Bei der Leistung SEO Premium und SEO Individuell beinhaltet die Leistung, soweit nicht anders vereinbart, die Verbreitung ausgesuchter Daten des Unternehmensprofils des Auftraggebers in Online-Verzeichnisse (Local Listing), vgl. Absätze 1.9 und 9.2.
- 9.1.8. Abgesehen von Local Listing (vgl. Absätze 9.1.7 und 9.2) beschränkt sich die Leistung vorwiegend auf OnPage-Optimierungen (vgl. Absatz 1.8). Darüber hinaus ist der Anbieter berechtigt, aber nicht verpflichtet, zur Verbesserung der Suchergebnislisten-Position der Webseite nach eigenem Ermessen unter Beachtung der wirtschaftlichen Interessen des Auftraggebers Citations bezüglich der Webseite zu veranlassen. Der Umfang und die Funktionsweise von Citations ergibt sich aus Absatz 6 dieser AGB. Entsprechend der Inhalte der Webseite kann der Anbieter Citations in weiteren relevanten Verzeichnissen veranlassen.
- 9.1.9. Sollten mangelnde Substanz, fehlende Inhalte oder strukturelle Schwächen der Webseite deren Optimierung entgegen stehen, wird der Anbieter den Auftraggeber auf diesen Umstand hinweisen und dem Auftraggeber, soweit Abhilfe-Möglichkeiten bestehen, einen Vorschlag unterbreiten, wie diese Mängel behoben werden können. Eine Umsetzung dieser Mangelbeseitigung ist nicht Leistungsbestandteil, hierüber ist ggf. eine gesonderte Vereinbarung zu treffen.
- 9.1.10. Der Anbieter erbringt die Leistung lediglich in Bezug auf jene Webseite der Internetpräsenz, die mit dem vereinbarten Optimierungsziel in unmittelbarem Zusammenhang steht. Nur an dieser Webseite wird der Anbieter im beschriebenen Umfang Anpassungen vornehmen.
- 9.1.11. Da Suchmaschinenoptimierungs-Maßnahmen zur Erhöhung ihrer Wirkung langfristig angelegt sein sollten, verteilt der Anbieter die vereinbarte Leistung nach eigenem Ermessen unter Berücksichtigung der Interessen des Auftraggebers auf den gesamten vereinbarten Leistungszeitraum. Sind Leistungen aufgrund einer Verletzung von Mitwirkungspflicht des Auftraggebers (vgl. Absatz 10) nicht möglich, verfällt der Anspruch des Auftraggebers insoweit; die versäumten Leistungen werden nicht zu einem späteren Zeitpunkt nachgeholt.

### **9.2 Local Listing**

- 9.2.1. Beinhaltet die Leistung Local Listing, legt der Anbieter auf der Grundlage der durch den Auftraggeber mitgeteilten Daten (vgl. Absatz 10.3.1) ein Unternehmensprofil für den Auftraggeber an. Das Unternehmensprofil beinhaltet in der Regel u. a. Unternehmensname, Straße, Hausnummer, PLZ, Ort, Telefonnummer, Faxnummer, E-Mail-Adresse und Webseite. Dieses

- Unternehmensprofil übermittelt der Anbieter im vereinbarten Umfang an Online-Verzeichnisse (vgl. Absatz 1.9) und pflegt die übermittelten Unternehmensprofile im vereinbarten Umfang.
- 9.2.2. Zu diesem Zweck bevollmächtigt der Auftraggeber den Anbieter, gegenüber den Betreibern der Online-Verzeichnisse für den und im Namen des Auftraggebers aufzutreten und im für die Veröffentlichung erforderlichen Umfang Verträge abzuschließen.
  - 9.2.3. Sollte es für die Ausführung der Leistung zweckmäßig sein, ist der Anbieter berechtigt, aber nicht verpflichtet, für die Ausführung der Leistung im Namen des Auftraggebers ein kostenloses E-Mail Konto anzulegen (z.B. bei einem E-Mail-Anbieter wie Hotmail, Gmail, etc.) und diese E-Mail Adresse für die Eintragung in die Online-Verzeichnisse zu nutzen.
  - 9.2.4. Die Veröffentlichung des Unternehmensprofils in den Online-Verzeichnissen erfolgt nach Maßgabe der jeweiligen Nutzungsbedingungen der Betreiber der Online-Verzeichnisse, von denen sich der Auftraggeber eigenständig Kenntnis verschafft. Auf Nachfrage teilt der Anbieter dem Auftraggeber die betreffenden Internetadressen mit.
  - 9.2.5. Der Zeitpunkt der Veröffentlichung der übermittelten Daten, die Veröffentlichungsdauer und die Art der Veröffentlichungsdarstellung hängen vom einzelnen Online-Verzeichnis ab und kann durch den Anbieter nicht in jedem Fall beeinflusst werden. Der Anbieter steht nur für eine ordnungsgemäße Übermittlung der Daten des Auftraggebers an die Betreiber der Online-Verzeichnisse ein. Mit der korrekten Übermittlung der angegebenen Daten an die Betreiber der Online-Verzeichnisse gilt die Leistung durch den Anbieter als erbracht.
  - 9.2.6. Die Veröffentlichung erfolgt in der Regel in Echtzeit, kann aber bei einigen Online-Verzeichnissen auch verzögert (bis zu 180 Tage) dauern. Dem Auftraggeber ist bekannt, dass es aus technischen und anderen triftigen Gründen vorkommen kann, dass bei manchen Online-Verzeichnissen die Eintragung und Pflege nur verzögert oder ganz unmöglich ist. Auch kann es passieren, dass vereinzelte Unternehmensdaten nicht veröffentlicht werden (insbesondere erweiterbare Unternehmensdaten, u. a. Logo, Bilder, Öffnungszeiten und Beschreibungstexte). Solche Umstände lassen die vertraglichen Ansprüche des Anbieters unberührt.
  - 9.2.7. Dem Auftraggeber ist es bekannt, dass aus technischen und anderen triftigen Gründen einzelne Online-Verzeichnisse gänzlich aus dem Leistungsumfang entfallen können, die der Anbieter durch möglichst gleichwertige Online-Verzeichnisse ersetzen wird.
  - 9.2.8. Auch können Fehler und technische Störungen zu kurzzeitigen Beeinträchtigungen der Erreichbarkeit und der Abrufbarkeit von Unternehmensprofilen führen, ohne dass dies Ansprüche gegen den Anbieter begründet.
  - 9.2.9. Die Umsetzung des Unternehmensprofils für Google My Business (Google+ Local und Google Maps) ist nicht oder nur eingeschränkt möglich, wenn das Google My Business Profil des Auftraggebers bis zur Leistungserbringung durch den Anbieter bereits bestätigt worden ist und/oder der Auftraggeber dem Anbieter nicht rechtzeitig die erforderlichen Zugangsdaten zur Verfügung stellt.
  - 9.2.10. Hinsichtlich der Fortführung von Unternehmensprofilen nach Vertragsende gelten die Absätze 14.9 und 14.10.

### 9.3 **SEO-Analyse**

- 9.3.1. Beauftragt der Auftraggeber den Anbieter mit der Leistung SEO-Analyse, erbringt der Anbieter lediglich die in den Absätzen 9.1.1 bis 9.1.4 genannten Recherche- und Prüfungsleistungen (im Folgenden „Analyse“ genannt).
- 9.3.2. Auf Basis der Analyse benennt der Anbieter dem Auftraggeber im Hinblick auf die Suchmaschinenoptimierung sinnvolle Maßnahmen. Eine Umsetzung solcher Maßnahmen ist nicht Bestandteil der Analyse.

## 10. **Mitwirkungspflichten des Auftraggebers**

Hinsichtlich der bestehenden Mitwirkungspflichten des Auftraggebers gelten die nachstehenden Allgemeinen Mitwirkungsregelungen in Abschnitt 10.1. Zusätzlich gelten hinsichtlich der Leistungen Suchmaschinenoptimierung und SEO-Analyse die nachstehenden Mitwirkungsregelungen in Absatz 10.2 und hinsichtlich der Leistung Local Listing die nachfolgenden Mitwirkungsregelungen in Absatz 10.3.

### 10.1 **Allgemeine Mitwirkungspflichten des Auftraggebers**

- 10.1.1. Der Auftraggeber stellt dem Anbieter auf dessen Anforderung alle für die Leistung erforderlichen Daten, insbesondere Zugangsdaten, Zugriffsmöglichkeiten und Inhalte, wie z. B. Suchbegriffe für die Suchmaschinenoptimierung, unverzüglich und auf eigene Kosten zur Verfügung. Dem Auftraggeber ist bekannt, dass die Leistung ohne die erforderliche Mitwirkung des Auftraggebers nicht möglich ist.
- 10.1.2. Der Auftraggeber ist zur Angabe wahrheitsgemäßer Daten verpflichtet und darf keine Daten Dritter angeben, von denen er nicht die ausdrückliche Genehmigung hierzu hat.
- 10.1.3. Es ist ausschließlich Sache des Auftraggebers, die wettbewerbs-, marken-, urheber-, namens-, persönlichkeits-, datenschutzrechtliche oder sonstige rechtliche Zulässigkeit und etwaige Pflichtangaben in Bezug auf die verwendeten Inhalte (z. B. Preisangabe bei Premium-Dienstleistungen) und Gestaltungen vor Veröffentlichung der Leistungsergebnisse – soweit möglich vor Erteilung des Auftrages – von sich aus zu klären bzw. klären zu lassen. Dem Anbieter obliegt keine rechtliche Prüfungspflicht hinsichtlich der Inhalte und Angaben.

- 10.1.4. Der Anbieter ist berechtigt, jedoch nicht verpflichtet, die Leistung abzulehnen, soweit zwingende technische Gründe entgegenstehen und/oder Inhalte der Leistung gegen Rechtsvorschriften, die guten Sitten und/oder Rechte Dritter verstoßen und/oder geeignet sind, Kinder oder Jugendliche sittlich schwer zu gefährden oder in ihrem Wohl zu beeinträchtigen. Insbesondere dürfen Inhalte oder sonstige zur Verwendung überlassene Daten nicht i. S. d. § 131 StGB zum Rassenhass aufstacheln, den Krieg und/oder Gewalt verherrlichen oder verharmlosen, sexuell anstößige oder in sonstiger Weise herabsetzende, ehrverletzende, anstößige, erotische und/oder i. S. d. § 184 StGB pornographische Inhalte aufweisen und/oder auf entsprechende Angebote hinweisen. Erlangt der Anbieter erst nach Leistungserbringung Kenntnis von solchen Verstößen, ist der Anbieter berechtigt, die betroffenen Inhalte zu löschen oder bis zum Erzielen einer einvernehmlichen diesbezüglichen Parteivereinbarung die betroffene Leistung rückgängig zu machen. Aus einem solchen Vorgang kann der Auftragnehmer keinerlei Erstattungs-, Kündigungs- oder sonstigen Ansprüche oder Rechte gegenüber dem Anbieter geltend machen, dem Anbieter steht jedoch ein Recht zur fristlosen Kündigung des Vertrages zu.
  - 10.1.5. Der Anbieter ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, bei Beanstandungen/Inanspruchnahme durch Dritte, worüber er den Auftraggeber umgehend zu unterrichten hat, ohne weitere Sachprüfung die Leistung, gegebenenfalls bis zur Klärung der Rechtslage, auszusetzen. In diesem Fall ist der Auftraggeber auch weiterhin zur Zahlung der vertragsgemäßen Vergütung verpflichtet. Er kann jedoch den Vertrag außerordentlich kündigen.
  - 10.1.6. Soweit die Leistung oder Teile hiervon oder andere vereinbarte Leistungen des Anbieters aufgrund vom Auftraggeber zu vertretender Umstände nicht oder nicht rechtzeitig fertig gestellt werden können, hat dies keinerlei Einfluss auf die Zahlungspflicht des Auftraggebers.
  - 10.1.7. Der Auftraggeber hält hinsichtlich aller zur Verfügung gestellter Materialien, Daten und Inhalte Sicherheitskopien vor. Der Anbieter ist insoweit nicht zur dauerhaften Speicherung oder Fertigung von Sicherheitskopien verpflichtet.
- 10.2 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers bei Suchmaschinenoptimierung und SEO-Analyse**
- 10.2.1. Für die Umsetzung empfohlener Eingriffe in Templates, Systemkonfigurationen und Quelltextstrukturen (vgl. Absatz 9.1.6) sowie die empfohlene Behebung von Webseitenfehlern und -schwächen (vgl. Absatz 9.1.9) trägt gegebenenfalls der Auftraggeber eigenständig Sorge (erforderlichen Falls durch Dritte). Eine Umsetzung dieser Maßnahmen durch den Anbieter ist nicht geschuldet.
  - 10.2.2. Soweit der Auftraggeber während der Leistungserbringung durch den Anbieter Änderungen an der Webseite vornimmt, oder dies durch Dritte vornehmen lässt, teilt er solche Änderungen dem Anbieter rechtzeitig mit, soweit diese Einfluss auf die Leistung haben könnten.
  - 10.2.3. Der Auftraggeber erklärt sich damit einverstanden, dass der Anbieter im Rahmen der Leistung Suchmaschinenoptimierung nach eigenem Ermessen Citations (vgl. Abs. 6 und 9.1.7) einrichtet und ggf. im hierfür erforderlichen Umfang gegenüber den Betreibern der hierfür ausgewählten Internetseiten/Internet-Plattformen für den und im Namen des Auftraggebers auftritt. Dem Auftraggeber ist bekannt, dass sich inkonsistente Citations (z. B. infolge unterschiedlicher Namens-/Adressangaben) u. a. negativ auf die Suchergebnislisten-Position auswirken können.
- 10.3 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers bei Local Listing**
- 10.3.1. Bedingung der Leistung Local Listing ist, dass dem Anbieter die "Anlage Local Listing" vollständig ausgefüllt und unterschrieben vorliegt. Insbesondere die Mitteilung einer E-Mail-Adresse ist zwingende Leistungsvoraussetzung.
  - 10.3.2. Der Auftraggeber wird darauf hingewiesen, dass bestimmte Online-Verzeichnisse Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers erfordern, um einen Eintrag final freizuschalten. Die Freischaltung von Eintragungen kann z.B. über einen Aktivierungslink erfolgen, den der Auftraggeber von einem Online-Verzeichnis erhält und anklicken muss, oder aber es kann sich um einen Code handeln, den der Auftraggeber von einem Online-Verzeichnis erhält und in ein Webformular eintragen muss, um die jeweilige Eintragung freizuschalten. Es kann sich jedoch auch um eine andere Form der Freischaltung handeln, die der Auftraggeber nach der Eintragung durch den Anbieter abschließend durchführen muss, um einzelne Eintragungen freizuschalten. Der Auftraggeber wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass er sämtliche erforderlichen Mitwirkungsleistungen zur abschließenden Freischaltung von Eintragungen erbringen muss. Allerdings wird der Anbieter sich bemühen, den Kunden hierbei in zumutbarem Rahmen zu unterstützen.
  - 10.3.3. Aus technischen Gründen können sich bei gleichzeitigem Einsatz mehrerer Synchronisationsdienste schwerwiegende Probleme bei der Konsistenz der Profil-Daten ergeben. Der Auftraggeber stimmt daher zu, während der Vertragslaufzeit mit keinem anderen Synchronisationsdienstleister zusammenzuarbeiten. Der Auftraggeber ist verpflichtet, jegliche Zugangsdaten, die er vom Anbieter erhält, gegenüber unbefugten Dritten geheim zu halten. Die Zugangsdaten sind so aufzubewahren, dass der Zugriff auf diesen Daten durch unbefugte Dritte ausgeschlossen ist, um einen Missbrauch des Zuganges durch Dritte zu verhindern. Erhaltene Passwörter sind umgehend zu ändern.
  - 10.3.4. Hinsichtlich der Fortführung von Unternehmensprofilen nach Vertragsende gelten die Absätze 14.9 und 14.10.

## **11. Freigabe / Abnahme / Freigabefiktion**

- 11.1 Vor der Veröffentlichung der Anpassung von Webseiten bringt der Anbieter dem Auftraggeber die beabsichtigten Anpassungen zur Kenntnis mit der gleichzeitigen Aufforderung, die Zustimmung zur Leistung (im Folgenden „Freigabe“ genannt) zu erteilen. Der Auftraggeber stellt sicher, dass er die Freigabeanfragen des Anbieters über den oder die vereinbarten Kommunikationswege (in der Regel per E-Mail) stets zeitnah, spätestens innerhalb von einer Woche zur Kenntnis nehmen, diese prüfen und hierauf umgehend reagieren kann. Zeiträume, in denen dem Auftraggeber eine solche zeitnahe Reaktion nicht möglich ist (z. B. wegen Betriebsferien), wird der Auftraggeber dem Anbieter rechtzeitig mitteilen.
- 11.2 Innerhalb von einer Woche nach Mitteilung, der für die Leistung vorgesehenen Inhalte, wird der Auftraggeber dem Anbieter entweder eine schriftliche Mitteilung über die Freigabe zukommen lassen oder aber der Leistungserbringung widersprechen unter Angabe der gegen die Leistungserbringung sprechenden Gründe.
- 11.3 Erfolgt innerhalb von einer Woche nach Mitteilung für die Leistung vorgesehener Inhalte weder eine Freigabe noch ein Widerspruch resp. eine Nennung von Änderungswünschen durch den Auftraggeber, gelten die durch den Anbieter mitgeteilten Inhalte als für die Leistungserbringung freigegeben. Auf diese Freigabewirkung wird der Anbieter den Auftraggeber im Rahmen der Mitteilung hinweisen.
- 11.4 Soweit die Leistung Werkleistungselemente aufweist, gilt die Leistung mit der Freigabe als abgenommen. Der Auftraggeber darf die (Teil-)Abnahme nicht wegen unwesentlicher Mängel und/oder Abweichungen verweigern.

## **12. Garantie / Haftung des Auftraggebers / Referenz**

- 12.1 Der Auftraggeber sichert zu, dass er hinsichtlich aller abgestimmter Suchbegriffe sowie aller in den Webseiten, der „Anlage Local Listing“ und in sonstiger Weise für die Leistungserbringung zur Verfügung gestellten und durch ihn freigegebener Daten und Informationen über alle Rechte verfügt, die für die vereinbarte Nutzung und Weitergabe erforderlich sind.
- 12.2 Soweit dem Auftraggeber oder Dritten im Hinblick auf die Inhalte der Webseite und/oder in sonstiger Weise für die Leistungserbringung zur Verfügung gestellte und/oder durch den Auftraggeber freigegebene Inhalte, jegliche Leistungsergebnisse des Anbieters oder Teile hiervon Urheber-, Leistungsschutzrechte oder sonstige Rechte zustehen oder entstehen, räumt der Auftraggeber dem Anbieter, den mit diesem verbundenen Unternehmen und sämtlichen mit der Leistungserbringung befassten Erfüllungsgehilfen im für die Leistungserbringung erforderlichen Umfang unwiderruflich die inhaltlich, zeitlich und räumlich unbegrenzten, weiter übertragbaren Nutzungsrechte, Leistungsschutzrechte und sonstigen Rechte oder Befugnisse hinsichtlich der Inhalte, aller Leistungen und deren Ergebnissen ein. Diese Nutzungsrechtseinräumung berechtigt den Anbieter, seine verbundenen Unternehmen und seine Erfüllungsgehilfen zur Nutzung mittels aller technischen Verfahren, wie sie bereits heute bekannt sind oder zukünftig bekannt werden, und schließt insbesondere das Recht zu Vervielfältigung, Verbreitung, Übermittlung, Änderung, Übersetzung, Synchronisation, Bearbeitung, Verbindung mit anderen Werken und Medien sowie das Recht zur öffentlichen Aufführung und Zugänglichmachung und die Verwertung über das Internet und Telekommunikationsnetze ein und gilt in gleicher Weise für die Auswertung von Teilen der Leistungen des Anbieters und deren Ergebnissen.
- 12.3 Im Falle der Inanspruchnahme durch Dritte, die geltend machen, dass vorbestehende Inhalte und/oder Gestaltungen der Webseite, durch den Auftraggeber überlassene Materialien und/oder zur Verfügung gestellte und/oder freigegebene Inhalte und/oder Daten und/oder sonstige durch den Auftraggeber veranlasste Gestaltungen und/oder Veröffentlichungen gegen Rechte Dritter verstoßen, haftet allein der Auftraggeber.
- 12.4 Der Auftraggeber stellt den Anbieter auf erstes Anfordern von allen diesbezüglichen Ansprüchen und den Kosten der notwendigen Rechtsverteidigung frei. Ferner verpflichtet sich der Auftraggeber, den Anbieter nach Kräften mit allen erforderlichen Informationen und Unterlagen bei der Rechtsverteidigung gegenüber Dritten zu unterstützen.
- 12.5 Der Auftraggeber erklärt sich damit einverstanden, dass der Anbieter die Ergebnisse der Leistung oder Teile hiervon als Referenz zur Eigenwerbung und zur Kundenberatung unentgeltlich nutzt. Dies gilt auch für Eigenwerbung im Internet.

## **13. Nutzungsrechtseinräumung**

Soweit dem Anbieter oder Dritten durch oder im Zusammenhang mit der Leistung, jeglichen Ergebnissen der Leistung oder Teilen hiervon Urheber-, Leistungsschutzrechte oder sonstige Rechte zustehen oder entstehen, räumt der Anbieter dem Auftraggeber mit Eingang der vollständigen Bezahlung beim Anbieter beschränkt auf den Vertragszeitraum alle für die vertragsgegenständliche Nutzung erforderlichen Nutzungsrechte an den Leistungsergebnissen ein. Im Falle eines Zahlungsverzuges des Auftraggebers ruhen diese Nutzungsrechte.

## **14. Vertragslaufzeit / Kündigung / Unternehmensprofile nach Vertragsende**

- 14.1 Die Vertragslaufzeit beginnt mit dem Datum der ersten Rechnung und endet mit Ablauf der vereinbarten Laufzeit.
- 14.2 Soweit nicht anders vereinbart, beträgt die Mindestvertragslaufzeit der Leistung 12 Monate. Nach Ablauf der (ggf. verlängerten) Vertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag jeweils um 12 Monate, wenn er nicht spätestens 11 Monate ab dem Datum der ersten Rechnung für das aktuelle Vertragsjahr von einer der Vertragsparteien gekündigt wird.

- 14.3 Von dem Vorstehenden unberührt bleibt das Recht zur außerordentlichen fristlosen Kündigung bei Vorliegen eines wichtigen Grundes.
- 14.4 Der Anbieter ist zur fristlosen Kündigung des Vertrages resp. zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn
- 14.4.1. die Webseite aus einem oder mehreren der in Absatz 7.1 genannten Gründe nicht für eine Suchmaschinenoptimierung geeignet ist,
  - 14.4.2. der Auftraggeber gegen gesetzliche Verbote, insbesondere die Verletzung urheberrechtlicher, wettbewerbsrechtlicher, namensrechtlicher oder datenschutzrechtlicher Bestimmungen, verstößt,
  - 14.4.3. vor Eingang der vollständigen Bezahlung beim Anbieter die Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Auftraggebers mangels Masse abgelehnt wird,
  - 14.4.4. vor Eingang der vollständigen Bezahlung beim Anbieter begründete Zweifel an der Kreditwürdigkeit des Auftraggebers entstehen, insbesondere wenn ein Insolvenzverfahren über das Vermögen des Auftraggebers beantragt oder eröffnet wird, oder
  - 14.4.5. eine nach derzeitigem Stand nicht vorherzusehende grundlegende Änderung der rechtlichen oder technischen Standards oder andere Umstände es dem Anbieter unzumutbar machen, die vertragliche Leistung zu erbringen.
- 14.5 In den Fällen der 14.4.1 bis 14.4.4 ist der Anbieter berechtigt, die vereinbarte Vergütung zu verlangen. Er muss sich jedoch dasjenige anrechnen lassen, was er infolge der Beendigung des Vertrages an Aufwendungen erspart oder durch anderweitige Verwendung seiner Arbeitskraft erwirbt oder zu erwerben böswillig unterlässt.
- 14.6 Im Falle des 14.4.5 hat der Auftraggeber für bis zum Zeitpunkt der Kündigung erbrachte Leistungen des Anbieters die Vergütung in voller Höhe zu entrichten.
- 14.7 Die Geltendmachung etwaiger über die vorstehend vereinbarten Vergütungsregelungen hinausgehender Schadensersatzansprüche bleibt dem Anbieter vorbehalten.
- 14.8 Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.
- 14.9 Der Anbieter übernimmt keine Gewähr dafür, dass die im Rahmen der Leistung Local Listing erstellten Unternehmensprofile nach Beendigung des Vertragsverhältnisses weiterhin in gleicher Form veröffentlicht bleiben. Es kann dazu kommen, dass sich Erscheinungsbild und Inhalte von Profilen nach Vertragsbeendigung verändern oder auch in einzelnen Fällen Alt-Profile wieder aufleben. Der Anbieter rät dem Auftraggeber daher dazu, nach einer Vertragsbeendigung selbständig die laufende und dauerhafte Überwachung und Aktualisierung bzw. Korrektur von Profilen sicherzustellen, um die durch die Zusammenarbeit mit dem Anbieter gewonnenen Präsenzverbesserungen auch dauerhaft zu gewährleisten.
- 14.10 Aufgrund der vertraglichen und technischen Anbindungen an Online-Verzeichnisse sind durch den Anbieter gepflegte und an die Online-Verzeichnisse übermittelte Profile für bis zu 12 Monate ab Übermittlung an die Online-Verzeichnisse technisch als durch den Anbieter gepflegte Profile bei Online-Verzeichnissen hinterlegt, ein eventuell technisch installierter Schreibschutz (Data-Lock) kann daher für diesen Zeitraum ebenfalls Gültigkeit behalten.
- 14.11 Kündigt der Auftraggeber bzw. wird der Vertrag auf Wunsch des Auftraggebers ausnahmsweise mit Einverständnis des Anbieters aufgehoben, bleibt der Vergütungsanspruch des Anbieters hiervon unangetastet; der Anbieter muss sich jedoch dasjenige anrechnen lassen, was er infolge der Aufhebung des Vertrags an Aufwendungen erspart oder durch anderweitige Verwendung seiner Arbeitskraft erwirbt oder zu erwerben böswillig unterlässt. Vor dem Hintergrund, dass der maßgebliche Teil der Leistung und Aufwendungen durch den Anbieter bereits vor und/oder während der Anfangsphase des Leistungszeitraums erbracht wird, sind sich die Vertragsparteien einig, dass abweichend von § 648 Abs. 3 BGB vermutet wird, dass dem Anbieter 60 % der auf den noch nicht erbrachten Teil der Werkleistung entfallenden vereinbarten Vergütung zustehen. Den Vertragsparteien wird der Nachweis höherer oder niedrigerer ersparter Aufwendungen oder eines anderweitigen oder böswillig unterlassenen anderweitigen Erwerbs gestattet.

## **15. Änderungen von AGB, Leistungskonditionen und/oder Preisen**

- 15.1 Der Anbieter ist berechtigt, AGB, Leistungskonditionen und/oder Preise mit einer angemessenen Ankündigungsfrist zu ändern, sofern die Änderung unter Berücksichtigung der Interessen des Anbieters für den Auftraggeber zumutbar ist. Die Änderungen wird der Anbieter dem Auftraggeber in Textform (SCO-Dokumenten-Center und/oder E-Mail) oder schriftlich mitteilen.
- 15.2 Der Anbieter ist zu solchen Änderungen insbesondere berechtigt, wenn
- 15.2.1. es technische Neuerungen auf dem Markt für die geschuldeten Leistungen gibt oder
  - 15.2.2. Dritte, von denen der Anbieter zur Erbringung seiner Leistungen notwendige Vorleistungen bezieht, ihr Leistungsangebot und/oder ihre Preise ändern.
- 15.3 Der Anbieter behält sich darüber hinaus vor, AGB und/oder Leistungskonditionen zu ändern,
- 15.3.1. wenn die Änderung lediglich vorteilhaft für den Auftraggeber ist oder wenn der Auftraggeber durch die Änderung gegenüber den bei Vertragsschluss getroffenen Vereinbarungen nicht deutlich schlechter gestellt wird (z.B. Beibehaltung oder Verbesserung von Funktionalitäten);
  - 15.3.2. wenn die Änderung rein technisch oder prozessual bedingt ist, es sei denn, sie haben wesentliche Auswirkungen für den Auftraggeber;
  - 15.3.3. wenn der Anbieter verpflichtet ist, die Übereinstimmung der AGB mit anwendbarem Recht herzustellen, insbesondere wenn sich die geltende Rechtslage ändert;
  - 15.3.4. wenn der Anbieter damit einem gegen den Anbieter gerichteten Gerichtsurteil oder einer Behördenentscheidung nachkommt; oder

15.3.5. wenn der Anbieter zusätzliche, gänzlich neue Produkte, Dienstleistungen, Dienste oder Produkt-/Dienstelemente einführt, die einer Leistungsbeschreibung in den AGB bedürfen, es sei denn, dass bisherige Leistungsverhältnis wird dadurch nachteilig verändert.

Der Anbieter wird den Auftraggeber über solche Änderungen informieren.

- 15.4 Beabsichtigt der Anbieter über den in den Absätzen 15.1 bis 15.3 beschriebenen Umfang hinausgehende Änderungen in Bezug auf AGB, vereinbarte Leistungskonditionen und/oder vereinbarte Preise, wird er diese Änderungen dem Auftraggeber mindestens sechs Wochen vor ihrem Wirksamwerden auf die vereinbarte Weise (SCO-Dokumenten-Center, E-Mail oder schriftlich) mitteilen. Die Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Auftraggeber innerhalb von zwei Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung nicht schriftlich Widerspruch einlegt. Der Anbieter wird den Auftraggeber auf diese Folge in der Änderungsmitteilung hinweisen. Widerspricht der Auftraggeber Änderungen, steht dem Anbieter das Recht zu, den Vertrag oder von den Änderungen betroffene Teile des Vertrages mit einer Frist von zwei Monaten durch außerordentliche Kündigung zu beenden; dieses Sonderkündigungsrecht hat der Anbieter innerhalb von einem Monat nach Widerspruch des Auftraggebers auszuüben.

## **16. Haftung des Anbieters / Mängelbeseitigung**

- 16.1 Dem Auftraggeber ist bewusst, dass die Leistungserbringung mit Hilfe von Software erfolgt, und dass Software niemals vollständig fehlerfrei erstellt werden kann. Der Anbieter kann insoweit nicht gewährleisten, dass die Leistung unter allen Hard- und Softwarekonstellationen („Systemkonfigurationen“), insbesondere unter Verwendung unterschiedlicher Internet-Browser, stets fehler- und unterbrechungsfrei läuft und sämtliche Fehler behebbar sind oder behoben werden. Insoweit ist keine absolut fehlerfreie Leistung geschuldet. Der Anbieter und seine Erfüllungsgehilfen erbringen die Leistung vielmehr so, dass sie bei Lieferung unter den verbreitetsten Systemkonfigurationen verwendbar sind. Unter unterschiedlichen Systemkonfigurationen kann das Erscheinungsbild von Webseiten aber stets unterschiedlich ausfallen, was unvermeidlich ist und keinen Mangel darstellt.
- 16.2 Dem Auftraggeber ist bewusst, dass sich die Positionierung der Webseite innerhalb der Suchmaschinen-Ergebnisseiten sowie (bei Local Listing) die Positionierung der vertragsgegenständlichen Daten und Informationen in den Online-Verzeichnissen ständig ändern kann, da die Einblendung und Platzierung ausschließlich im Ermessen der Suchmaschinen-/Online-Verzeichnisbetreiber liegt und die Einblendungs- und Rankingfaktoren darüber hinaus durch die Suchmaschinen-/Online-Verzeichnisbetreiber geändert werden können. Soweit nicht anders vereinbart, gewährt der Anbieter vor diesem Hintergrund keinerlei Garantie, dass die Webseite/Daten konkrete Positionen in den Suchergebnissen der Suchmaschinen resp. Online-Verzeichnissen erreicht („Platz 1“, „erste Seite“ etc.).
- 16.3 Auch im Übrigen haftet der Anbieter für das Erreichen eines bestimmten Erfolges oder das Erzielen bestimmter Leistungsergebnisse nur, soweit dies in einer schriftlichen Vereinbarung ausdrücklich abweichend vorgesehen ist.
- 16.4 Im Falle ganz oder teilweise mangelhafter Leistung durch den Anbieter steht dem Auftraggeber ein Anspruch auf Nachbesserung zu. Schlägt die Nachbesserung dreimal fehl, so hat der Auftraggeber wahlweise ein Recht auf Herabsetzung des Preises (Minderung) in angemessener Weise oder Rücktritt. Die Minderung erfolgt in dem Umfang, in dem der Zweck des Vertrages beeinträchtigt wurde (maximal in Höhe der Vergütung für die jeweils betroffene Leistung, bei einer für länger als 12 Monate vereinbarten Leistung maximal in Höhe der jährlichen Vergütung für die betroffene Leistung). Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen.
- 16.5 Soweit es sich um offensichtliche Fehler handelt, sind Mängelrügen dem Anbieter innerhalb von 14 Tagen schriftlich mitzuteilen. Erfolgt keine rechtzeitige Mitteilung, sind jegliche Ansprüche ausgeschlossen. Die Verjährungsfrist für alle Ansprüche, auch auf Schadensersatz, beträgt bei offensichtlichen Mängeln drei Monate.
- 16.6 Fällt die Leistung aus Gründen aus oder verzögert sich aus Gründen, die der Anbieter nicht zu vertreten hat, insbesondere wegen höherer Gewalt, Streiks, aufgrund Änderungen gesetzlicher Bestimmungen, Störungen aus dem Verantwortungsbereich von Dritten (z. B. technische Probleme von Plattformbetreibern, Providern oder Netzbetreibern) oder aus vergleichbaren Gründen, so wird die Durchführung des Auftrags nach Möglichkeit nachgeholt. Wird durch die vorgenannten Umstände die Leistung unmöglich, so wird der Anbieter von der Leistungspflicht frei. Die vertraglichen Ansprüche des Anbieters lässt dies unberührt. Wenn die Behinderung länger als zwei Monate dauert, ist der Auftraggeber nach angemessener Nachfristsetzung berechtigt, hinsichtlich des noch nicht erfüllten Teils vom Vertrag zurückzutreten.
- 16.7 Kommt der Anbieter mit der Leistung in Verzug und ist der Auftraggeber Unternehmer oder eine Körperschaft des öffentlichen Rechts, kann der Auftraggeber – sofern er glaubhaft macht, dass ihm hieraus ein Schaden entstanden ist – wegen des Verzögerungsschadens eine Entschädigung für jede vollendete Woche des Verzuges von je 0,5 %, insgesamt jedoch höchstens 5% des Preises für den Teil der vom Verzug betroffenen Leistungen verlangen. Weitergehende Ansprüche wegen des Verzugs stehen dem Auftraggeber, welcher Unternehmer oder eine Körperschaft des öffentlichen Rechts ist, nur in Fällen des Vorsatzes, der groben Fahrlässigkeit oder bei Vereinbarung eines Fixgeschäftes zu.
- 16.8 Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.
- 16.9 Zu Schadensersatz, gleich aus welchem Rechtsgrund, ist der Anbieter nur verpflichtet, soweit ihm, seinen leitenden Angestellten oder seinen Erfüllungsgehilfen Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fallen.
- 16.10 Bei leichter Fahrlässigkeit haftet der Anbieter nur, soweit es sich um eine den Vertragszweck gefährdende Verletzung vertragswesentlicher Pflichten handelt. Als vertragswesentliche Pflichten sind solche Pflichten



anzusehen, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertrauen darf. In diesem Fall ist die Haftung auf typische bei Vertragsschluss vorhersehbare Schäden begrenzt.

- 16.11 Nicht zu vertreten hat der Anbieter, wenn einzelne seiner Angestellten oder solcher seiner Erfüllungsgehilfen einfach fahrlässig bei der Abwicklung massenhafter Aufträge gehandelt haben, und die Fehler durch notwendige und zumutbare Kontrolle und Überwachung nicht erkannt wurden (Ausreißer im Massengeschäft).
- 16.12 Für Fehler jeder Art aus telefonischer Übermittlung übernimmt der Anbieter keine Haftung.
- 16.13 Soweit der Auftraggeber Unternehmer ist, ist die Haftung des Anbieters für grobes Verschulden seiner Erfüllungsgehilfen beschränkt auf Ersatz von Schäden aus der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Als wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten anzusehen, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertrauen darf. Des Weiteren ist die Haftung auf Ersatz des typisch vorhersehbaren Schadens begrenzt.
- 16.14 Im Falle höherer Gewalt sind sämtliche Schadensersatzansprüche ausgeschlossen.
- 16.15 Vorstehende Haftungsbeschränkungen und Verjährungsregeln gelten nicht für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz, für auf arglistigem Verschweigen eines Mangels oder Fehlen einer zugesicherten Eigenschaft beruhende Ansprüche sowie für Ansprüche aus der Verletzung von Körper, Leben und Gesundheit. Soweit die Haftung ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der gesetzlichen Vertreter, leitenden Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen des Anbieters.

## **17. Zahlungen / Rechnungsversand / Aufrechnung / Zurückbehaltung**

- 17.1 Preisangaben verstehen sich stets netto zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.
- 17.2 Der Anbieter übersendet nach eigener Wahl dem Auftraggeber Rechnungen per E-Mail oder per Post. Ggf. stimmt der Auftraggeber einer ausschließlichen Versendung der Rechnung per E-Mail zu und ist damit einverstanden, dass in diesem Fall eine Rechnung in Papierform nicht geschuldet ist.
- 17.3 In der Regel übersendet der Anbieter dem Auftraggeber eine Rechnung nach Abfrage der für die Leistung erforderlichen Daten beim Kunden, im Regelfall also nach dem Erstgespräch des Serviceteam-Mitarbeiters des Anbieters mit dem Auftraggeber, und bei Daueraufträgen in der Folge zum jeweiligen Datum der Auftragsverlängerung.
- 17.4 Soweit nicht anders vereinbart, sind Rechnungsbeträge bis spätestens 14 Tage nach Rechnungsdatum ohne Abzug zu bezahlen.
- 17.5 Hat der Auftraggeber dem Anbieter eine Einzugsermächtigung bzw. nach erfolgter Umstellung auf das SEPA-Lastschriftverfahren ein SEPA-Mandat erteilt, erfolgt die Zahlung per Bankeinzug. Die Vertragsparteien vereinbaren, dass eine für das SEPA-Lastschriftverfahren erforderliche Vorabankündigung (Pre-Notification) spätestens drei Tage vor dem jeweiligen Belastungsdatum zu erfolgen hat.
- 17.6 Befindet sich der Auftraggeber mit einer Zahlung in Verzug, kann der Anbieter für jede Mahnung einen pauschalen Mahnkostenbetrag in Höhe von 9,00 Euro erheben, wobei dem Auftraggeber der Nachweis gestattet ist, dass dem Anbieter kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.
- 17.7 Hat der Auftraggeber dem Anbieter eine Einzugsermächtigung erteilt, erfolgt die Zahlung per Bankeinzug nach Erhalt der Rechnung.
- 17.8 Auftragsvermittler und sonstige Dritte sind nicht berechtigt, Zahlungen für den Anbieter entgegenzunehmen.
- 17.9 Kommt der Auftraggeber mit einer Zahlung in Verzug, kann der Anbieter
  - 17.9.1. die Leistung aussetzen,
  - 17.9.2. ohne Rücksicht auf ursprünglich vereinbarte Zahlungsziele sämtliche für die (restliche) Vertragslaufzeit vereinbarte Beträge sofort fällig stellen und
  - 17.9.3. die weitere Leistungserbringung von dem Ausgleich sämtlicher offen stehender Beträge abhängig machen.Die Absätze 17.9.2 und 17.9.3 gelten entsprechend, wenn vor Eingang der vollständigen Bezahlung beim Anbieter die Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Auftraggebers mangels Masse abgelehnt wird oder aus sonstigen Gründen objektiv begründete Zweifel an der Zahlungsfähigkeit des Auftraggebers bestehen.
- 17.10 Der Auftraggeber ist zur Aufrechnung und/oder Zurückbehaltung, auch wenn Mängelrügen oder Gegenansprüche geltend gemacht werden, nur berechtigt, wenn die Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt wurden oder unstreitig sind. Rückabwicklungsansprüche eines Verbrauchers nach Widerruf des Vertrages bleiben hiervon unangetastet.
- 17.11 Zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechtes ist der Auftraggeber nur insoweit befugt, als Gegenansprüche aus dem gleichen Vertragsverhältnis gegenüber dem Anbieter bestehen.

## **18. Datenschutz**

- 18.1 Der Anbieter ist berechtigt, personenbezogene Daten im für die Leistungserbringung erforderlichen Umfang zu verarbeiten.
- 18.2 Soweit der Anbieter vereinbarungsgemäß im Auftrage des Auftraggebers personenbezogene Daten verarbeitet („Auftragsverarbeitung“), werden als Ergänzung zu allen zwischen den Vertragsparteien bestehenden Vereinbarungen, anlässlich derer der Anbieter, seine Erfüllungsgehilfen oder andere durch ihn beauftragte Personen und Unterauftragnehmer in Kontakt mit personenbezogenen Daten im Sinne der

Datenschutzgesetze kommen, die auf die jeweiligen Produkte und Leistungen bezogenen Regelungen zur Auftragsverarbeitung des Anbieters einbezogen, welche unter [schluetersche.de/agb](https://www.schluetersche.de/agb) einsehbar und abrufbar sind.

#### **19. Alternative Streitbeilegung**

- 19.1 Die Europäische Kommission stellt eine Plattform für die außergerichtliche Online-Streitbeilegung (OS-Plattform) bereit, die unter [www.ec.europa.eu/consumers/odr](https://www.ec.europa.eu/consumers/odr) aufrufbar ist. Die E-Mail-Adresse des Anbieters lautet [info@schluetersche.de](mailto:info@schluetersche.de).
- 19.2 Der Anbieter ist nicht verpflichtet und nicht bereit, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

#### **20. Sonstiges**

- 20.1 Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem geschlossenen Vertrag ist Karlsruhe, wenn der Auftraggeber Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist. Das gilt auch, wenn der Auftraggeber im Inland keinen allgemeinen Gerichtsstand hat oder sein Wohnsitz unbekannt oder im Ausland ist.
- 20.2 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und der Kollisionsnormen des internationalen Privatrechts.
- 20.3 Sollten eine oder mehrere der in diesen AGB getroffenen Regelungen unwirksam sein oder werden, bleibt davon die Wirksamkeit der übrigen Regelungen unberührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung treten die gesetzlichen Vorschriften, soweit nicht die Parteien eine Einigung herbeiführen, die den durch die unwirksame Bestimmung beabsichtigten Zweck erreicht.

Stand: September 2023