

# Allgemeine Geschäftsbedingungen – Online-Terminbuchung

## 1. Geltungsbereich, Definitionen

- 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen Online-Terminbuchung (im Folgenden „AGB“ genannt) der Schlütersche Marketing Holding GmbH, Hans-Böckler-Allee 7, 30173 Hannover (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 Zurverfügungstellung von Online-Terminbuchungsfunktionalitäten (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 „Erfüllungsgehilfe“ werden im Folgenden alle anderen Unternehmen der Schlüterschen Mediengruppe und andere Subunternehmer und mit der Leistungserbringung beauftragte Personen genannt.
- 1.5 Als „Nutzer“ werden in diesen AGB Kunden und potentielle Kunden des Auftraggebers bezeichnet, welche mittels der Leistung Termine des Auftraggebers einsehen und/oder buchen.
- 1.6 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. Vertragsgegenstand / Ausführung

- 3.1 Der Umfang und Inhalt der Leistung ergibt sich aus der Artikelbeschreibung, dem Auftrag und dessen Anlagen sowie ergänzend aus diesen AGB. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Anbieters sind unter [schluetersche.de/agb](http://schluetersche.de/agb) einsehbar und abrufbar. Die Artikelbeschreibung kann der Auftraggeber jederzeit für seine Unterlagen als PDF übersandt erhalten.
- 3.2 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.
- 3.3 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.

## 4. Leistungsumfang

- 4.1 Der Anbieter stellt dem Auftraggeber die Leistung im vereinbarten Umfang als sog. „Software as a Service“ Dienstleistung zur Verfügung. Der Auftraggeber kann demgemäß während der Vertragslaufzeit die Leistung auf seiner Homepage und/oder Drittseiten (wie z. B. der Facebook-Seite) einbinden. Darüber hinaus stellt der Anbieter dem Auftraggeber im vereinbarten Umfang Applikationen für mobile Endgeräte (im Folgenden „Apps“ genannt) zur Verfügung, die einen vereinfachten Zugriff auf die Leistung bei Benutzung bestimmter mobiler Endgeräte ermöglichen. Außerdem erstellt der Anbieter für den Auftraggeber eine eigene Mini-Site mit eigener URL speziell für die Leistung.
- 4.2 Der Anbieter veranlasst für den Auftraggeber das Anlegen eines Accounts im Online-Terminbuchungssystem (im Folgenden „Onboarding“ genannt) des Anbieters bzw. eines durch den Anbieter beauftragten technischen Dienstleisters. Hierzu wird der Anbieter oder der von ihm beauftragte

- Dienstleister den Auftraggeber zum vereinbarten Zeitpunkt unter der dem Anbieter benannten Telefonnummer anrufen und in Abstimmung mit dem Auftragnehmer die Detailinformationen im Online-Terminbuchungssystem anlegen. Zu den anzulegenden Detailinformationen gehören unter anderem die online buchbaren Leistungen und/oder buchbaren Mitarbeiter sowie die gewünschten Buchungszeiträume. Im Anschluss veranlasst der Anbieter das Erzeugen von Codes für die Einbindung der Onlinebuchungslösung sowie die Erstellung der Mini-Site.
- 4.3 Nach Abschluss des Onboardings übermittelt der Anbieter dem Auftraggeber an die hierfür benannte E-Mail-Adresse seine Zugangsdaten sowie die Einbindungs\_codes sowie die URL der Buchungs-Mini-Site.
- 4.4 Der Auftraggeber hat die Möglichkeit, mittels der Leistung buchbare Termine, Leistungen und Ressourcen zu verwalten, Buchungen vorzunehmen sowie gebuchte Termine, Daten seiner Kunden und weitere Informationen der Buchungen zu verwalten. Im System als verfügbar gekennzeichnete Termine werden mittels der Leistung automatisiert für Nutzer buchbar gemacht.
- 4.5 Dem Auftraggeber ist bewusst, dass der Anbieter dem Auftraggeber und Nutzern die Leistung lediglich als technische Infrastruktur zur eigenverantwortlichen Nutzung zum Zwecke einer möglichen Terminvereinbarung zur Verfügung stellt. Der Anbieter selbst hat dabei keinen Einfluss auf die konkrete Nutzung der Leistung durch den Auftraggeber und Nutzer, insbesondere nicht auf die vom Auftraggeber für die Leistung als verfügbar angegebenen Termine, die Inhalte der vom Auftraggeber gestalteten und/oder angegebenen Leistungsbeschreibung, Preisangaben oder weiteren Informationen, oder die Inhalte des Buchungsprofils.
- 4.6 Dem Auftraggeber ist bekannt, dass der Anbieter keinen Einfluss auf die Buchung von Terminen durch die Nutzer hat. Insbesondere übernimmt der Anbieter keine Verantwortung dafür, dass durch die vom Auftraggeber mittels der Leistung angebotenen Termine eine Mindestanzahl von Buchungen generiert wird oder die von Nutzern gebuchten Termine tatsächlich eingehalten werden. Als Anbieter der technischen Infrastruktur zum Zwecke der eigenverantwortlichen Vertragsanbahnung zwischen Nutzern und Auftraggeber trifft den Anbieter außerdem keine Verantwortung für etwaige Schäden, die dem Auftraggeber im Zusammenhang mit der Inanspruchnahme seiner Leistungen durch den Nutzer möglicherweise entstehen.
- 4.7 Der Anbieter ist berechtigt, jedoch nicht verpflichtet, die Leistung abzulehnen, soweit zwingende technische Gründe entgegenstehen und/oder Inhalte der Leistung sich auf Glücksspiele oder Wetten beziehen, Gewalt verherrlichen oder volksverhetzende Inhalte betreffen, sexuelle, pornographische oder sonstige jugendgefährdende Inhalte betreffen, zu Straftaten aufrufen, Bezug zu religiösen oder politischen Tätigkeiten haben, Dritte beleidigen, verleumden oder belästigen, in sonstiger Weise rechtswidrig, oder störend für die Privatsphäre Dritter sind, diffamierend oder anstößig sind oder unwahre Tatsachenbehauptungen oder Schmähkritik enthalten und/oder Links oder sonstige Verbindungen zu Inhalten enthalten, die nach vorgenannten Kriterien unzulässig sind.
- 4.8 Erlangt der Anbieter erst nach Leistungserbringung Kenntnis von im vorstehenden Absatz genannten Umständen, 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 Auftraggeber keinerlei Erstattungs-, Kündigungs- oder sonstigen Ansprüche oder Rechte gegenüber dem Anbieter herleiten, dem Anbieter steht jedoch ein Recht zur fristlosen Kündigung des Vertrages zu.
- 4.9 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, wenn nicht innerhalb von zwei Monaten eine diesbezügliche Parteivereinbarung zu erzielen sein sollte, den Vertrag außerordentlich kündigen. Für bis zu diesem Zeitpunkt erbrachte Leistungen des Anbieters hat der Auftraggeber die Vergütung in voller Höhe zu entrichten. Ansprüche des Anbieters auf Entschädigung gemäß § 642 BGB sowie ggf. weitergehende Schadensersatzansprüche bleiben hiervon unberührt.
- 4.10 Der Anbieter bemüht sich um eine Verfügbarkeit von 95 % im Jahresmittel für den Betrieb und die Nutzung der Leistung, wobei angekündigte Ausfall- und Wartungszeiten nicht mitzählen sowie alle Umstände, auf die der Anbieter keinen Einfluss hat. Dazu zählen u. a. Ausfallzeiten aufgrund von höherer Gewalt (z. B. Krieg, Streik, Naturkatastrophen), Ausfallzeiten aufgrund von Viren- oder Hackerangriffen, Ausfallzeiten, die auf Ausfälle von Teilen des Internets sowie externe DNS, Routingprobleme die außerhalb der unmittelbaren Kontrolle des Anbieters liegen, zurückzuführen sind sowie Ausfallzeiten in Zusammenhang mit dem Einsatz von mit der Leistung nicht kompatibler Soft- und/oder Hardware, insbesondere Betriebssystemen, Browsern und Endgeräten, über welche sich der Auftraggeber im Zweifel zuvor durch Rückfrage beim Anbieter informieren wird.
- 5. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers**
- 5.1 Der Auftraggeber wird alle erforderlichen Mitwirkungs- und/oder Beistellungsleistungen rechtzeitig erbringen. Er wird dem Anbieter insbesondere alle für die Erbringung der Leistung notwendigen Informationen geben und hinreichend qualifizierte Ansprechpartner benennen.
- 5.2 Zwingend erforderlich für das Onboarding und die Leistungserbringung ist die absprachegemäße Durchführung des vereinbarten Telefontermins (vgl. Absatz 4.2). Der Auftraggeber stellt daher sicher, dass der Telefontermin zum vereinbarten Zeitpunkt stattfinden kann. Anderen Falls gilt Absatz 5.9.
- 5.3 Der Auftraggeber ist zur Angabe wahrheitsgemäßer Daten verpflichtet und darf keine Daten/Informationen Dritter angeben/verwenden, von denen er nicht die ausdrückliche Genehmigung hierzu hat. Insoweit sichert der Auftraggeber zu, dass alle von ihm bereitgestellten Daten/Informationen durch ihn

- rechtmäßig erhoben wurden. Soweit personenbezogene Daten Dritter (z. B. von Mitarbeitern des Auftraggebers) verwendet werden/Verwendung finden sollen, garantiert der Auftraggeber, dass die jeweils Betroffenen in die Nutzung der Daten eingewilligt haben.
- 5.4 Der Auftraggeber sichert zu, dass er vom Anbieter zur Verfügung gestellte Codes für die Einbindung des Buchungsbuttons in seine Webseite bzw. andere Webseiten/Drittplattformen nur unverändert und nach den Vorgaben des Anbieters verwendet.
- 5.5 Alle Daten, Texte, Bilder und/oder sonstige Informationen, die der Auftraggeber dem Anbieter für die Leistung zur Verfügung gestellt und/oder für die Leistung freigegeben hat, werden im Folgenden zusammenfassend „Materialien“ genannt. Es ist ausschließlich Sache des Auftraggebers, die wettbewerbs-, marken-, urheber-, namens-, persönlichkeits-, datenschutzrechtliche oder sonstige rechtliche Zulässigkeit und etwaige Pflichtangaben in Bezug auf die Materialien und Gestaltungen vor Veröffentlichung derselben – soweit möglich vor Erteilung des Auftrages – von sich aus zu klären bzw. klären zu lassen. Dem Anbieter obliegt keine rechtliche Prüfungspflicht hinsichtlich der Materialien.
- 5.6 Der Auftraggeber verpflichtet sich, zu prüfen und sicherzustellen, dass die von ihm angebotenen Dienste/Leistungen sowie die Materialien weder gegen gesetzliche Bestimmungen verstoßen noch einer der in Absatz 4.7 genannten Umstände vorliegt.
- 5.7 Dem Auftraggeber ist bewusst, dass er für die Nutzung der Leistung und alle Inhalte der Leistungsbeschreibung und des Buchungsprofils allein verantwortlich ist. Insbesondere ist der Auftraggeber für etwaige Vertragsschlüsse mit Nutzern und den Inhalt dieser Verträge selbst verantwortlich. Vertragspartner hinsichtlich der durch den Auftraggeber mittels der Leistung angebotenen Dienste/Leistungen sind ausschließlich der Nutzer und der Auftraggeber. Der Anbieter hat keinerlei Einfluss auf die Ausgestaltung des rechtlichen Verhältnisses zwischen dem Auftraggeber und den Nutzern und ist dafür nicht verantwortlich.
- 5.8 Kann das Onboarding (vgl. Absatz 4.2) aus vom Auftraggeber zu vertretenden Gründen nicht wie vereinbart durchgeführt werden, oder stellt der Auftraggeber in anderer Weise für die Leistungserbringung erforderliche Materialien und/oder andere Mitwirkungshandlungen nicht fristgemäß zur Verfügung, ist der Anbieter berechtigt, nach ergebnislosem Ablauf der gesetzten Frist vom Vertrag zurück zu treten. Tritt der Anbieter aus diesem Grund vom Vertrag zurück, hat der Auftraggeber für bis zu diesem Zeitpunkt erbrachte Leistungen des Anbieters die Vergütung in voller Höhe zu entrichten.
- 5.9 Versäumt der Auftraggeber den vereinbarten Telefontermin (vgl. Absatz 4.2) bzw. ist zum hierfür vereinbarten Zeitpunkt nicht für den Anbieter bzw. dessen technischen Dienstleister erreichbar, ist der Anbieter auch ohne Fristsetzung berechtigt, vom Vertrag zurück zu treten. Absatz 5.8 Satz 2 gilt entsprechend.
- 5.10 Ansprüche des Anbieters auf Entschädigung gemäß § 642 BGB bleiben von der Regelung in den vorstehenden beiden Absätzen unberührt.
- 5.11 Ungeachtet des Vorstehenden ist der Anbieter bei Vorliegen einer der im vorstehenden Absatz benannten Umstände berechtigt, dem Auftraggeber als Mindestbetrag einen pauschalierten Schadensbetrag in Höhe von 89,00 EUR zzgl. Umsatzsteuer zu berechnen. Dem Auftraggeber wird in diesem Fall der Nachweis gestattet, dass dem Anbieter ein Schaden überhaupt nicht oder wesentlich niedriger als die Pauschale entstanden ist.
- 5.12 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.
- 5.13 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.

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

- 6.1 Der Auftraggeber sichert zu, dass er hinsichtlich aller Materialien 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.
- 6.2 Im Hinblick auf Materialien, für die Leistungserbringung zur Verfügung gestellte und/oder durch den Auftraggeber freigegebene Inhalte, jegliche Leistungsergebnisse oder Teile hiervon räumt der Auftraggeber dem Anbieter, den mit diesem verbundenen Unternehmen und sämtlichen mit der Leistungserbringung befassten Erfüllungsgehilfen (z. B. technischen Dienstleistern) 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.
- 6.3 Der Auftraggeber garantiert, dass er uneingeschränkt befugt ist, die vorstehend genannten Rechte einzuräumen und über diese Rechte insoweit zu verfügen und dass er mit der Einräumung dieser Rechte keine Rechte Dritter verletzt, insbesondere nicht Persönlichkeitsrechte oder urheberrechtlich geschützte Rechte Dritter.

- 6.4 Im Falle der Inanspruchnahme durch Dritte, die geltend machen, dass vorbestehende Inhalte und/oder Gestaltungen, 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.
- 6.5 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.
- 6.6 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.

## **7. Nutzungsrechtseinräumung**

- 7.1 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. Eingeräumt wird dem Auftraggeber ein einfaches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Nutzungsrecht. Im Falle eines Zahlungsverzuges des Auftraggebers ruhen diese Nutzungsrechte.
- 7.2 Der Anbieter weist darauf hin, dass jegliche über die vorstehenden Nutzungsrechtsregelungen hinausgehende Nutzung durch den Auftraggeber Unterlassungs- und Schadensersatzansprüche (auch von dritter Seite) auslösen kann.

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

- 8.1 Soweit nicht anders vereinbart, beginnt die Laufzeit des Vertrages mit dem Datum der ersten Rechnung des Anbieters und endet mit Ablauf der vereinbarten Laufzeit. Die Rechnungslegung erfolgt in der Regel nach Onlinestellung der Leistung.
- 8.2 Soweit nicht anders vereinbart, beträgt die Mindestlaufzeit des Vertrages 12 Monate. Nach Ablauf der (ggf. verlängerten) Vertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag jeweils um 12 weitere Monate, wenn er nicht mit einer Frist von drei Monaten zum jeweiligen Laufzeitende von einer der Vertragsparteien gekündigt wird.
- 8.3 Der Anbieter ist zur fristlosen Kündigung des Vertrages resp. zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn
- 8.3.1. der Auftraggeber gegen gesetzliche Verbote – insbesondere die Verletzung urheberrechtlicher, wettbewerbsrechtlicher, namensrechtlicher oder datenschutzrechtlicher Bestimmungen – verstößt, oder sonstige vertraglich vereinbarte Verpflichtungen (vgl. Abschnitt 5) verstößt,
  - 8.3.2. vor Eingang der vollständigen Bezahlung beim Anbieter die Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Auftraggebers mangels Masse abgelehnt wird,
  - 8.3.3. vor Eingang der vollständigen Bezahlung beim Anbieter begründete Zweifel an der Kreditwürdigkeit des Auftraggebers entstehen, insbesondere wenn ein Insolvenz- oder Schuldenbereinigungsverfahren über das Vermögen des Auftraggebers beantragt oder eröffnet wird, oder
  - 8.3.4. 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.
- 8.4 In den Fällen der 8.3.1 und 8.3.3 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.
- 8.5 Im Falle des 8.3.4 hat der Auftraggeber für bis zum Zeitpunkt der Kündigung erbrachte Leistungen des Anbieters die Vergütung in voller Höhe zu entrichten.
- 8.6 Die Geltendmachung etwaiger über die vorstehend vereinbarten Vergütungsregelungen hinausgehender Schadensersatzansprüche bleibt dem Anbieter vorbehalten.
- 8.7 Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.
- 8.8 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.

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

- 9.1 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.
- 9.2 Der Anbieter ist zu solchen Änderungen insbesondere berechtigt, wenn
- 9.2.1. es technische Neuerungen auf dem Markt für die geschuldeten Leistungen gibt oder
  - 9.2.2. Dritte, von denen der Anbieter zur Erbringung seiner Leistungen notwendige Vorleistungen bezieht, ihr Leistungsangebot und/oder ihre Preise ändern.
- 9.3 Der Anbieter behält sich darüber hinaus vor, AGB und/oder Leistungskonditionen zu ändern,
- 9.3.1. 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);
  - 9.3.2. wenn die Änderung rein technisch oder prozessual bedingt ist, es sei denn, sie haben wesentliche Auswirkungen für den Auftraggeber;
  - 9.3.3. wenn der Anbieter verpflichtet ist, die Übereinstimmung der AGB mit anwendbarem Recht herzustellen, insbesondere wenn sich die geltende Rechtslage ändert;
  - 9.3.4. wenn der Anbieter damit einem gegen den Anbieter gerichteten Gerichtsurteil oder einer Behördenentscheidung nachkommt; oder
  - 9.3.5. 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.
- 9.4 Beabsichtigt der Anbieter über den in den Absätzen 9.1 bis 9.3 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.
- 10. Haftung des Anbieters / Mängelbeseitigung**
- 10.1 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.
- 10.2 Der Anbieter haftet für das Erreichen eines bestimmten Erfolges oder das Erzielen bestimmter Leistungsergebnisse nur, soweit dies in einer schriftlichen Vereinbarung ausdrücklich abweichend vorgesehen ist.
- 10.3 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). Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen.
- 10.4 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.
- 10.5 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.
- 10.6 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.

- 10.7 Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.
- 10.8 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.
- 10.9 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.
- 10.10 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).
- 10.11 Für Fehler jeder Art aus telefonischer Übermittlung übernimmt der Anbieter keine Haftung.
- 10.12 Die Haftung des Anbieters für grobes Verschulden seiner Erfüllungsgehilfen ist 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.
- 10.13 Im Falle höherer Gewalt sind sämtliche Schadensersatzansprüche ausgeschlossen.
- 10.14 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.

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

- 11.1 Preisangaben verstehen sich stets netto zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.
- 11.2 Soweit nicht anders vereinbart, ist der Anbieter berechtigt, Vorkasse zu verlangen.
- 11.3 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.
- 11.4 In der Regel übersendet der Anbieter dem Auftraggeber eine Rechnung erstmalig nach Onlinestellung und in den Folgejahren zum entsprechenden Zeitpunkt.
- 11.5 Soweit nicht anders vereinbart, sind Rechnungsbeträge bis spätestens 14 Tage nach Rechnungsdatum ohne Abzug zu bezahlen.
- 11.6 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.
- 11.7 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.
- 11.8 Auftragsvermittler und sonstige Dritte sind nicht berechtigt, Zahlungen für den Anbieter entgegenzunehmen.
- 11.9 Kommt der Auftraggeber mit einer Zahlung in Verzug, kann der Anbieter
  - 11.9.1. die Leistung aussetzen,
  - 11.9.2. ohne Rücksicht auf ursprünglich vereinbarte Zahlungsziele sämtliche für die (restliche) Vertragslaufzeit vereinbarte Beträge sofort fällig stellen und
  - 11.9.3. die weitere Leistungserbringung von dem Ausgleich sämtlicher offen stehender Beträge abhängig machen.

Die Absätze 11.9.2 und 11.9.3 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.
- 11.10 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 unstrittig sind. Rückabwicklungsansprüche eines Verbrauchers nach Widerruf des Vertrages bleiben hiervon unangetastet.
- 11.11 Zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechtes ist der Auftraggeber nur insoweit befugt, als Gegenansprüche aus dem gleichen Vertragsverhältnis gegenüber dem Anbieter bestehen.

## **12. Datenschutz**

- 12.1 Der Anbieter ist berechtigt, personenbezogene Daten im für die Leistungserbringung erforderlichen Umfang zu verarbeiten.

12.2 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://schluetersche.de/agb) einsehbar und abrufbar sind.

### **13. Alternative Streitbeilegung**

13.1 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).

13.2 Der Anbieter ist nicht verpflichtet und nicht bereit, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

### **14. Sonstiges**

14.1 Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem geschlossenen Vertrag ist Hannover, 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.

14.2 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und der Kollisionsnormen des internationalen Privatrechts.

14.3 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: November 2021