

Allgemeine Geschäftsbedingungen – Google Bewertungskarten

1. Geltungsbereich, Definitionen

- 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen Google Bewertungskarten (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 Google Bewertungskarten durch den Anbieter (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 „Erfüllungsgehilfe“ werden im Folgenden alle anderen Unternehmen der Schlüterschen Mediengruppe und andere Subunternehmer und mit der Leistungserbringung beauftragte Personen genannt.
- 1.4 „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.
- 1.5 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.1.4) 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 und aus diesen AGB. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Anbieters sind unter schluetersche.de/agb einsehbar und abrufbar. Die Artikelbeschreibung kann der Auftraggeber jederzeit für seine Unterlagen als PDF übersandt erhalten.
- 3.2 Ergänzend gelten die Richtlinien der Google Ireland Limited (im Folgenden „Google“ genannt) für die Veröffentlichung von Rezensionen und andere Inhalte, welche auf der Internetseite www.google.com einsehbar und abrufbar sind (https://support.google.com/contributionpolicy/answer/7422880?hl=de&ref_topic=7422769).
- 3.3 Soweit die Nutzungsbedingungen von Google im Widerspruch zu diesen AGB stehen, gelten die zwischen dem Anbieter und dem Auftraggeber getroffenen Vereinbarungen einschließlich dieser AGB vorrangig.
- 3.4 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 einsehbar und abrufbar.
- 3.5 Die vereinbarten Leistungen erbringt der Anbieter nach den Grundsätzen ordnungsgemäßer Berufsausübung durch qualifizierte Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen, deren Auswahl dem Anbieter vorbehalten bleibt.
- 3.6 Der Anbieter ist stets berechtigt, die Leistung auch durch andere Unternehmen ausführen zu lassen. Dies gilt auch, wenn im Rahmen dieser AGB, der Nutzungsbedingungen von Google und/oder anderer Vertragsunterlagen nur der Anbieter und/oder Google als Leistender genannt wird.

4. Leistungsumfang / Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

- 4.1 Der Anbieter veranlasst im vereinbarten Umfang die Zurverfügungstellung gedruckter Empfehlungskarten.
- 4.2 Die Empfehlungskarten dürfen nicht geändert oder vervielfältigt werden.
- 4.3 Der Auftraggeber räumt dem Anbieter das nicht ausschließliche, auf die Dauer der Vertragslaufzeit beschränkte Recht ein, seine Logos/Marken sowie von ihm für die Erbringung der Leistung zur Verfügung gestellte Inhalte (alle zusammenfassend nachstehend „Materialien“ genannt) für die Leistungserbringung

- zu nutzen. Der Auftraggeber garantiert, zur Einräumung aller erforderlichen Rechte an den vertragsgemäß zu nutzenden Materialien berechtigt zu sein.
- 4.4 Bedingung für eine ordnungsgemäße Erbringung der Leistung ist das Bestehen eines bestätigten/verifizierten Google My Business-Account des Auftraggebers.
- 4.5 Der Auftraggeber stellt dem Anbieter für die Erbringung der Leistung erforderliche Materialien und Informationen auf eigene Kosten rechtzeitig zur Verfügung und ist allein verantwortlich für deren Eignung für die beabsichtigte Nutzung, deren inhaltliche Richtigkeit, deren Aktualität sowie die rechtliche Zulässigkeit der Nutzung. Dem Anbieter obliegt keine rechtliche Prüfungspflicht.
- 4.6 Hinsichtlich von ihm gestellter/mitgeteilter Inhalte ist es 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-Dienste-Rufnummern) 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.
- 4.7 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.
- 4.8 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.
- 4.9 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.
- 4.10 Der Auftraggeber ist verpflichtet, Änderungen relevanter Daten – insbesondere Änderungen von Adressdaten und/oder E-Mail-Adressen – unverzüglich dem Anbieter mitzuteilen.
- 4.11 Der Auftraggeber hält hinsichtlich aller zur Verfügung gestellter und durch ihn selbst eingepflegter Materialien, Daten und Inhalte Sicherheitskopien vor. Der Anbieter ist insoweit nicht zur dauerhaften Speicherung oder Fertigung von Sicherheitskopien verpflichtet.
- 5. Verhaltenspflichten des Auftraggebers / Verbotene Verhaltensweisen**
- 5.1 Der Auftraggeber verpflichtet sich, das Bewertungssystem nicht zu manipulieren, insbesondere Bewertungen für sein Angebot nicht selbst abzugeben oder bei Dritten in Auftrag zu geben, und die Abgabe von Bewertungen nicht zu kontrollieren oder inhaltlich zu beeinflussen.
- 5.2 Entsprechend der Nutzungsbedingungen von Google verpflichtet sich der Auftraggeber, keine Prämien oder sonstigen Anreize als Gegenleistung für Rezensionen anzubieten.
- 5.3 Verstößt der Auftraggeber gegen vorstehende Pflichten, ist der Anbieter nach vorhergehender Abmahnung, soweit eine solche nicht entbehrlich ist (§§ 314 Abs. 2, 323 Abs. 2 BGB) zu Kündigung aus wichtigem Grund berechtigt. Weitergehende gesetzliche und vertragliche Rechte des Anbieters und ggf. von Google in solchen Fällen bleiben unberührt.
- 6. Beanstandungsverfahren / Entfernung von Bewertungen**
- 6.1 Der Auftraggeber ist sich dessen bewusst, dass die Entfernung von Google Bewertungen nur über die hierfür vorgesehene Kontaktseite von Google und unter den Bedingungen von Google für die Entfernung von Rezensionen beantragt werden kann.
- 6.2 Der Anbieter schuldet nicht die Entfernung von Google Bewertungen. Sollte der Auftraggeber die Entfernung von Google Bewertungen wünschen, wird er dies selbst bei Google beantragen.
- 7. Lieferbedingungen**
- Die Lieferung der Google Bewertungskarten erfolgt unter Geltung der nachstehenden Lieferbedingungen:
- 7.1 Sendet das Transportunternehmen versandte Gegenstände an den Anbieter zurück, da eine Zustellung beim Auftraggeber nicht möglich war, trägt der Auftraggeber die Kosten für den erfolglosen/nochmaligen Versand.
- 7.2 Die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung der übersandten Gegenstände geht auf den Auftraggeber über, sobald der Anbieter die Sache dem Spediteur, dem Frachtführer oder der sonst zur Ausführung der Versendung bestimmten Person oder Anstalt ausgeliefert hat. Dies gilt nur nicht, wenn der Auftraggeber als Verbraucher handelt; in diesem Fall geht die Gefahr des zufälligen Untergangs

und der zufälligen Verschlechterung der Gegenstände grundsätzlich erst mit deren Übergabe an den Auftraggeber oder eine empfangsberechtigte Person über.

8. Eigentumsvorbehalt

Der Anbieter behält sich das Eigentum an im Rahmen der Leistungserbringung an den Auftraggeber übergebenen Gegenständen bis zum Zeitpunkt des Ausgleiches sämtlicher Zahlungsforderungen des Anbieters gegen den Auftraggeber aus dem Vertragsverhältnis vor.

9. Mangelhaftung

Hinsichtlich gelieferter körperlicher Gegenstände gilt das gesetzliche Mangelhaftungsrecht. Hiervon abweichend gilt:

9.1.1. Für Unternehmer

- begründet ein unwesentlicher Mangel grundsätzlich keine Mängelansprüche;
- hat der Anbieter die Wahl der Art der Nacherfüllung;
- beträgt die Verjährungsfrist für Mängel ein Jahr ab Gefahrübergang;
- beginnt die Verjährung nicht erneut, wenn im Rahmen der Mängelhaftung eine Ersatzlieferung erfolgt.

9.1.2. Die vorstehend geregelten Haftungsbeschränkungen und Verjährungsfristverkürzungen gelten nicht

- für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung durch den Anbieter oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen,
- für sonstige Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung durch den Anbieter oder auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung einer seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen, sowie
- für den Fall, dass der Anbieter den Mangel arglistig verschwiegen hat.

9.1.3. Darüber hinaus gilt für Unternehmer, dass die gesetzlichen Verjährungsfristen für den Rückgriffsanspruch nach § 478 BGB unberührt bleiben.

9.1.4. Handelt der Auftraggeber als Kaufmann im Sinne des § 1 HGB, trifft ihn die kaufmännische Untersuchungs- und Rügepflicht gemäß § 377 HGB. Unterlässt der Auftraggeber die dort geregelten Anzeigepflichten, gilt die Ware als genehmigt.

10. Garantie / Haftung des Auftraggebers / Referenz

10.1 Soweit dem Auftraggeber oder Dritten im Hinblick auf die Materialien und andere Leistungsergebnisse Marken-, 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 Materialien, aller Leistungen und deren Ergebnissen ein.

10.2 Im Falle der Inanspruchnahme durch Dritte, die geltend machen, dass die durch den Auftraggeber überlassenen Materialien und/oder sonstige durch den Auftraggeber veranlasste Gestaltungen und/oder Veröffentlichungen gegen Rechte Dritter verstoßen, haftet allein der Auftraggeber.

10.3 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.

10.4 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.

11. Kündigung

11.1 Der Anbieter ist zur fristlosen Kündigung des Vertrages insbesondere berechtigt, wenn

- 11.1.1. der Auftraggeber gegen gesetzliche Verbote, insbesondere die Verletzung urheberrechtlicher, wettbewerbsrechtlicher, namensrechtlicher oder datenschutzrechtlicher Bestimmungen verstößt,
- 11.1.2. der Auftraggeber für mit der Bezahlung eines nicht unerheblichen Teils der Vergütung in Verzug kommt,
- 11.1.3. vor Eingang der vollständigen Bezahlung beim Anbieter die Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Auftraggebers mangels Masse abgelehnt wird,
- 11.1.4. 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
- 11.1.5. 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.

11.2 Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

- 11.3 In den Fällen der 11.1.1 bis 11.1.4 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.
- 11.4 Im Falle des 11.1.5 hat der Auftraggeber für bis zum Zeitpunkt der Kündigung erbrachte Leistungen des Anbieters die Vergütung in voller Höhe zu entrichten.
- 11.5 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.

12. Sonderregelungen zum Produkt-Bundle schlütersche on

- 12.1 Soweit der Vertrag ausdrücklich als Produkt-Bundle schlütersche on geschlossen wurde, gilt der vereinbarte Bundle-Preis unabhängig vom Umfang der tatsächlich durch den Auftraggeber in Anspruch genommenen Leistungsbestandteile des Produkt-Bundles für die gesamte Vertragslaufzeit.
- 12.2 Die möglichen Leistungsbestandteile des Produkt-Bundles schlütersche on sind auf die ausdrücklich im Rahmen des Bundles angebotenen Leistungsbestandteile (vgl. <https://schluetersche.de/agb-results/schluetersche-on-produkt-bundle>) beschränkt. Die Inanspruchnahme von Leistungen außerhalb der möglichen Leistungsbestandteile des Produkt-Bundles schlütersche on ist nur aufgrund einer gesonderten Vereinbarung und gegen ein gesondertes Entgelt möglich. Die Bundle-Vereinbarung bleibt hiervon – soweit die Vertragsparteien nicht ausdrücklich eine abweichende Vereinbarung treffen – unberührt.
- 12.3 Die Leistungserbringung erfolgt unter Einbeziehung der für die jeweiligen Leistungsbestandteile gültigen AGB des Anbieters (vgl. <https://schluetersche.de/agb-results/schluetersche-on-produkt-bundle>),
- 12.4 Im Falle der Vereinbarung des Produkt-Bundles schlütersche on bewirkt eine Kündigung – die stets der Schriftform bedarf – des Auftraggebers die Beendigung sämtlicher Leistungsbestandteile zum Vertragsende.
- 12.5 Wünscht der Auftraggeber nach Ende des Bundle-Vertrages eine Fortführung nur einzelner Leistungsbestandteile, bedarf es hierfür einer gesonderten Vereinbarung. Die Bundle-Preise gelten insoweit nicht fort. Im Falle einer an die Bundle-Laufzeit direkt anschließenden Beauftragung der Leistung Webseite Basis berechnet der Anbieter dem Kunden allerdings nur die Vergütung für Bereitstellung und Service.

13. Änderungen von AGB, Leistungskonditionen und/oder Preisen

- 13.1 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.
- 13.2 Der Anbieter ist zu solchen Änderungen insbesondere berechtigt, wenn
- 13.2.1. es technische Neuerungen auf dem Markt für die geschuldeten Leistungen gibt oder
 - 13.2.2. Dritte, von denen der Anbieter zur Erbringung seiner Leistungen notwendige Vorleistungen bezieht, ihr Leistungsangebot und/oder ihre Preise ändern.
- 13.3 Der Anbieter behält sich darüber hinaus vor, AGB und/oder Leistungskonditionen zu ändern,
- 13.3.1. 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);
 - 13.3.2. wenn die Änderung rein technisch oder prozessual bedingt ist, es sei denn, sie haben wesentliche Auswirkungen für den Auftraggeber;
 - 13.3.3. wenn der Anbieter verpflichtet ist, die Übereinstimmung der AGB mit anwendbarem Recht herzustellen, insbesondere wenn sich die geltende Rechtslage ändert;
 - 13.3.4. wenn der Anbieter damit einem gegen den Anbieter gerichteten Gerichtsurteil oder einer Behördenentscheidung nachkommt; oder
 - 13.3.5. 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.
- 13.4 Beabsichtigt der Anbieter über den in den Absätzen 13.1 bis 13.3 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 in Textform (SCO-Dokumenten-Center und/oder 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.

14. Haftung des Anbieters / Mängelbeseitigung

- 14.1 Für das Erreichen eines bestimmten Erfolges oder das Erzielen bestimmter Leistungsergebnisse haftet der Anbieter nur, soweit dies in einer schriftlichen Vereinbarung ausdrücklich abweichend vorgesehen ist.
- 14.2 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.
- 14.3 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.
- 14.4 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 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.
- 14.5 Kommt der Anbieter schuldhaft mit der Leistung in Verzug, 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 schuldhaften Verzugs stehen dem Auftraggeber nur in Fällen des Vorsatzes, der groben Fahrlässigkeit oder bei Vereinbarung eines Fixgeschäftes zu.
- 14.6 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.
- 14.7 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.
- 14.8 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).
- 14.9 Eine Haftung des Anbieters ist ferner ausgeschlossen, sofern sie überwiegend durch eine oder mehrere Handlungen des Auftraggebers und/oder sonstiger Dritter, die dem Anbieter nicht zuzurechnen sind, verursacht wurde. Im Falle der teilweisen Verursachung durch den Auftraggeber und/oder Dritte haftet der Auftragnehmer nur anteilig für das eigene Verschulden.
- 14.10 Für Fehler jeder Art aus telefonischer Übermittlung übernimmt der Anbieter keine Haftung.
- 14.11 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.
- 14.12 Im Falle höherer Gewalt sind sämtliche Schadensersatzansprüche ausgeschlossen.
- 14.13 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.

15. Zahlungen / Aufrechnung / Zurückbehaltung

- 15.1 Preisangaben verstehen sich stets netto zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.
- 15.2 Rechnungsstellung durch den Anbieter erfolgt in der Regel taggleich mit dem Versand der Leistungsgegenstände an den Auftraggeber.
- 15.3 Der Anbieter übersendet nach eigener Wahl dem Auftraggeber Rechnungen per Post oder in digitaler Form (z. B. per E-Mail oder über das Service-Center-Online des Anbieters). Ggf. stimmt der Auftraggeber einer ausschließlichen Versendung der Rechnung in digitaler Form zu und ist damit einverstanden, dass in diesem Fall eine Rechnung in Papierform nicht geschuldet ist.

- 15.4 Soweit nicht anders vereinbart, sind Rechnungsbeträge bis spätestens 14 Tage nach Rechnungsdatum ohne Abzug zu bezahlen.
- 15.5 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.
- 15.6 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.
- 15.7 Auftragsvermittler und sonstige Dritte sind nicht berechtigt, Zahlungen für den Anbieter entgegenzunehmen.
- 15.8 Kommt der Auftraggeber mit einer Zahlung in Verzug, kann der Anbieter
 - 15.8.1. die Leistung aussetzen,
 - 15.8.2. ohne Rücksicht auf ursprünglich vereinbarte Zahlungsziele sämtliche für die (restliche) Vertragslaufzeit vereinbarte Beträge sofort fällig stellen und
 - 15.8.3. die weitere Leistungserbringung von dem Ausgleich sämtlicher offen stehender Beträge abhängig machen.

Die Absätze 15.8.2 und 15.8.3 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.
- 15.9 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.
- 15.10 Zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechtes ist der Auftraggeber nur insoweit befugt, als Gegenansprüche aus dem gleichen Vertragsverhältnis gegenüber dem Anbieter bestehen.

16. Datenschutz

- 16.1 Der Anbieter ist berechtigt, personenbezogene Daten im für die Leistungserbringung erforderlichen Umfang zu verarbeiten.
- 16.2 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.

17. Alternative Streitbeilegung

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

18. Sonstiges

- 18.1 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.
- 18.2 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und der Kollisionsnormen des internationalen Privatrechts.
- 18.3 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.