Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der CNR IT SOLUTIONS
Stand 02.11.2026

CNR IT SOLUTIONS
Oguzhan Cinar
Buxtehuder Str. 25
21073 Hamburg

Inhaltsverzeichnis

A. Allgemeine Bedingungen 1
B. Besondere Bedingungen Website-/Webshop-Erstellung 11
C. Besondere Bedingungen SEO 12
D. Allgemeine Bedingungen für Hosting, Domains 13
a. Besondere Bedingungen Hosting 14
b. Besondere Bedingungen Domains 15
E. Besondere Bedingungen Wartungs- und Supportleistungen 17

A. Allgemeine Bedingungen

1 Geltungsbereich und Allgemeines

1.1 Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für Verträge das Hosting sowie Domains und anderen Dienstleistungen zwischen CNR IT SOLUTIONS (nachfolgend: „Anbieter“ / „Provider“) und dem Kunden in ihrer zum Zeitpunkt der Beauftragung gültigen Fassung. Abweichenden Vorschriften des Vertragspartners widerspricht der Anbieter hiermit ausdrücklich, sofern nicht eine ausdrückliche Vereinbarung zwischen den Parteien erfolgt ist. Die Leistungen des Anbieters richten sich ausschließlich an Unternehmer im Sinne des § 14 BGB.

1.2 Diese AGB gelten auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen, auch wenn sie nicht noch einmal ausdrücklich vereinbart werden und ausschließlich gegenüber Unternehmern, also natürlichen oder juristischen Personen oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln.

1.3 Im Einzelfall getroffene Vereinbarungen (auch Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben in jedem Fall Vorrang vor den AGB. Für den Inhalt derartiger Vereinbarungen ist ein kaufmännisches Bestätigungsschreiben (per E-Mail) maßgebend. Rechtserhebliche Erklärungen und Anzeigen, die nach Vertragsschluss vom Kunden dem Anbieter gegenüber abzugeben sind, bedürfen zu ihrer Wirksamkeit zumindest der Textform, also bspw. E-Mail.

2 Leistungspflichten des Anbieters

2.1 Die Leistungspflichten des Anbieters ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung des jeweiligen Produkts. Sonstige Zusagen, Leistungsversprechen oder Nebenabreden sind nur wirksam, wenn diese schriftlich durch den Anbieter bestätigt werden.

2.2 Der Anbieter bietet derzeit nachfolgende Leistungen an:

- Websites- und Webshop-Erstellung
- Grafikdesign im Zusammenhang mit Website-/Website-Erstellung
- SEO
- Hosting / Domainregistrierung
- SaaS
- Service- und Supportdienstleistungen

2.3 Der Anbieter ist berechtigt, seine Leistungen zu erweitern, dem technischen Fortschritt anzupassen und/oder Verbesserungen vorzunehmen. Dies gilt insbesondere, wenn die Anpassung erforderlich erscheint, um Missbrauch zu verhindern, oder der Anbieter aufgrund gesetzlicher Vorschriften zur Leistungsanpassung verpflichtet ist.

2.4 Stellt der Anbieter Zusatzleistungen ohne zusätzliches Entgelt zur Verfügung, hat der Kunde auf ihre Erbringung keinen Erfüllungsanspruch. Der Anbieter ist berechtigt, solche bisher vergütungsfrei zur Verfügung gestellten Dienste innerhalb angemessener Frist einzustellen, zu ändern oder nur noch gegen Entgelt anzubieten. In einem solchen Fall wird der Anbieter den Kunden rechtzeitig informieren.

2.5 Der Anbieter ist dem Kunden gegenüber zu technischer Unterstützung nur im Rahmen des vertraglich Vereinbarten verpflichtet. Darüber hinaus gewährt der Anbieter dem Kunden keine kostenlosen Supportleistungen. Der Anbieter leistet keinen direkten Support für Kunden des Kunden, sofern keine anderweitigen Vereinbarungen schriftlich getroffen wurden.

2.6 Soweit dem Kunden feste IP-Adressen zur Verfügung gestellt werden, behält sich der Anbieter vor, die dem Kunden zugewiesene(n) IP-Adresse(n) zu ändern, wenn dies aus technischen oder rechtlichen Gründen erforderlich werden sollte. Soweit nicht ausdrücklich schriftlich zugesichert, hat der Kunde keinen Anspruch auf einen bestimmten Server. Dem Kunden ist bewusst, dass es notwendig sein kann, ihn auf einen anderen Server zu migrieren, ohne dass es hierfür seiner Zustimmung bedarf. Der Anbieter wird den Kunden über Änderungen informieren.

2.7 Vom Kunden nach Vertragsschluss gewünschte Änderungen werden nicht Vertragsbestandteil und können nur Gegenstand einer neuen Vereinbarung sein. Ein Änderungsverlangen liegt unter anderem vor, wenn der Kunde Anforderungen an den Leistungsgegenstand stellt, die bisher noch nicht vereinbart waren (Änderungsverlangen). Ein Änderungsverlangen ist grundsätzlich schriftlich oder per E-Mail an den Anbieter zu richten. Jeder Mehraufwand, der durch das Änderungsverlangen entsteht, ist gesondert zu vergüten. Die Höhe der gesonderten Vergütung teilt der Anbieter dem Kunden nach Prüfung des Änderungsverlangens mit und bestimmt eine Frist zur Annahme. Kommt es innerhalb der vom Anbieter benannten Frist zu keiner Einigung, bleibt es bei der ursprünglichen Vereinbarung. Für den Fall, dass der durch das Änderungsverlangen entstehende Mehraufwand die Einhaltung ursprünglich vereinbarter Fristen behindert, weist der Anbieter den Kunden darauf hin. Die Parteien werden in diesem Fall eine Anpassung der ursprünglich vereinbarten Fristen vereinbaren. Erzielen die Parteien trotz des vereinbarten Änderungsverlangens keine Einigkeit über die Verschiebung der ursprünglich vereinbarten Fristen, ist der Anbieter einseitig berechtigt, eine angemessene Frist festzulegen.

2.8 Die Prüfung der rechtlichen Zulässigkeit der vom Kunden beauftragten Leistungen, vor allem in Bezug auf urheber-, marken-, kennzeichen- und wettbewerbsrechtliche Verletzungen, sowie die Eintragungs- und Schutzfähigkeit von Kennzeichen und Marken, ist vom Leistungsumfang nicht umfasst. Im Falle einer abweichenden

individuellen Vereinbarung hat der Kunde die zusätzlich entstehenden Kosten zu tragen. Der anbieter ebenfalls nicht verpflichtet, etwaige in den Leistungsgegenständen enthaltenen, vom Kunden vor- oder freigegebenen Sachaussagen über Produkte und Leistungen des Kunden auf ihre Richtigkeit oder vom Kunden zur Verfügung gestellte Inhalte (z.B. Bilder, Texte) rechtlich auf deren Zulässigkeit zu überprüfen. Entsprechend gilt dies für seitens des Kunden freigegebene Texte und Inhalte, insbesondere schuldet der Anbieter keine Überprüfung auf Rechtsschreibfehler oder Korrektur von Inhalten.

2.9 Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass mit dem Betreiben einer Website sowie einer Unternehmensseite in Sozialen Netzwerken rechtliche Pflichten einhergehen, deren Nichtbeachtung zivil- und strafrechtliche Folgen nach sich ziehen können. Hierbei handelt es sich insbesondere um die Impressumpflicht nach § 5 TMG; Informationspflichten nach den §§ 312 c und e (Fernabsatz und Elektronischer Geschäftsverkehr); Prüfpflichten bei Linksetzungen und Inhalte von Forendiskussionen, Blogs und Chaträumen; Pflichten zur Beachtung medienrechtlicher Vorschriften sowie zur Wahrung von Urheber- und Markenrechten Dritter.

2.10 Weiterhin wird der Kunde darauf hingewiesen, dass Soziale Netzwerke ihre Algorithmen geheim halten und diese der permanenten Weiterentwicklung und Anpassungen unterliegen. Außerdem sind derartige Anbieter regelmäßig berechtigt, Werbekampagnen ohne Nennung von Gründen jederzeit einzustellen, wofür der Anbieter keinerlei Verantwortung übernehmen kann und was keinerlei Auswirkung auf dessen Vergütungsansprüche hat.

3 Mitwirkungspflichten des Kunden

3.1 Der Kunde sichert zu, dass die von ihm gemachten Angaben richtig und vollständig sind. Er verpflichtet sich, den Provider jeweils unverzüglich über Änderungen der mitgeteilten Kontaktdaten sowie der sonstigen, für die Vertragsdurchführung erforderlichen Daten zu unterrichten. Der Kunde sichert zu, dass er mindestens 18 Jahre alt sowie voll geschäftsfähig gemäß den anwendbaren Gesetzen ist.

3.2 Der Kunde darf durch seine Internet-Präsenz sowie dort eingeblendete Banner nicht gegen gesetzliche Verbote, die guten Sitten und Rechte Dritter (Urheber-, Marken-, Namens-, Datenschutzrechte usw.) verstoßen. Der Kunde darf seine Internet-Präsenz nicht in Suchmaschinen eintragen, wenn und soweit der Kunde durch die Verwendung von Schlüsselwörtern und ähnlichen Techniken bei der Eintragung gegen gesetzliche Verbote, die guten Sitten und Rechte Dritter verstößt. Der Anbieter ist bei einem Verstoß gegen eine der zuvor genannten Verpflichtungen berechtigt, seine Leistungen mit sofortiger Wirkung einzustellen bzw. den Zugang zu den Informationen des Kunden zu sperren.

3.3 Der Kunde verpflichtet sich, dem Anbieter alle Unterlagen und Materialien, die zur Erfüllung des Auftrags notwendig sind, rechtzeitig zur Verfügung zu stellen. In der Regel ist mit der Rechtzeitigkeit ein Zeitraum von 14 Tagen gemeint, sofern keine kürzere Frist zur Leistungserbringung vereinbart wurde. Er übermittelt diese in der mit dem Anbieter abgesprochenen Form. Fehlen konkrete Absprachen über die Form, stellt der Kunde sie sowohl in gedruckter als auch elektronisch in einem üblichen Speicherformat zur Verfügung.

3.4 Der Kunde stellt sicher, dass die Unterlagen und Materialien, die er dem Anbieter zur Verfügung stellt, frei von Rechten Dritter sind. Er hat den Anbieter von Ersatzansprüchen Dritter freizustellen, die aus der Verletzung dieser Pflicht resultieren. Diese Verpflichtung entfällt nur dann, wenn der Kunde den Nachweis erbringt, dass ihn insoweit kein Verschulden trifft.

3.5 Soweit der Anbieter dem Kunden Entwürfe und/oder Testversionen unter Angabe einer angemessenen Frist für die Prüfung auf Richtigkeit und Vollständigkeit

überlassen, gelten diese mit Ablauf der Frist als genehmigt, sofern der Anbieter vom Kunden binnen der Frist keine Korrekturaufforderung erhalten.

3.6 Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass ausreichend Ressourcen und Informationen an den Anbieter zur Verfügung gestellt werden. Er wird insbesondere dafür sorgen, dass ausreichende Rechnerkapazitäten wie Speicher, Prozessorleistung und Leitungskapazitäten sowie die erforderliche Anzahl von kompetenten Mitarbeitern aus sachlicher und EDV-technischer Sicht als Ansprechpartner zur Verfügung stehen.

3.7 Sobald Fehler oder Beeinträchtigungen der Funktionalität der Leistungen des Anbieters auftreten, wird der Kunde diesen unverzüglich unter Angabe von Zeitpunkt, Fehlerspezifikation sowie Name und Kontaktdaten (Telefon, E-Mail-Adresse) des meldenden und zuständigen Mitarbeiters unterrichten.

3.8 Der Kunde ist für den störungsfreien Betrieb der Einrichtungen zur Fernwartung und -pflege, insbesondere stabile Datenleitungen und Schnittstellen verantwortlich. Er ist weiterhin verpflichtet, sich angemessen vor Datenverlust zu schützen und hierzu insbesondere regelmäßige und anlassbezogene Datensicherungen durchzuführen.

3.9 Mehraufwendungen, die darauf zurückzuführen sind, dass der Kunde seinen Verpflichtungen zur Mitwirkung nicht nachgekommen ist, geht zu Lasten des Kunden und können vom Anbieter gesondert in Rechnung gestellt werden.

4 Vertragsschluss, Vertragslaufzeit, Kündigung

4.1 Der Vertrag kommt durch Annahme des Vertragsangebots des Kunden seitens des Anbieters zustande. Die Annahme wird entweder ausdrücklich erklärt oder ist im Beginn der Ausführung der Leistung durch den Provider zu sehen.

4.2 Angebote des Anbieter sind freibleibend und sechs Wochen ab Angebotsdatum, sofern nicht anders im Angebot angegeben, gültig.

4.3 Soweit nicht anders vereinbart, beträgt die Mindestvertragslaufzeit für Laufzeitverträge 24 Monate und die Frist für die ordentliche Kündigung drei Monate zum Ende der Vertragslaufzeit. Falls nicht abweichend vereinbart, verlängert sich der Vertrag mangels Kündigung um die jeweilige Mindestvertragslaufzeit. Ist diese länger als ein Jahr, jedoch jeweils nur um 12 Monate.

4.4 Unberührt bleibt das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund. Ein wichtiger Grund liegt für den Anbieter insbesondere vor, wenn der Kunde

- 4.4.1 mit der Zahlung der Entgelte mit einem Betrag in Höhe von zwei monatlichen Grundentgelten in Verzug gerät;
- 4.4.2 schuldhaft gegen eine wesentliche Vertragspflicht verstößt, und der Kunde trotz Abmahnung innerhalb angemessener Frist nicht Abhilfe schafft.

4.5 Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Eine E-Mail-Kündigung ist möglich, wenn diese die der elektronischen Form des § 126a BGB genügt (sog. qualifizierte elektronische Signatur). Verbraucher im Sinne des § 13 BGB können abweichend hiervon stets auch in Textform kündigen.

4.6 Für das Domain-Registrierungsverhältnis gelten, die Kündigung betreffend, teilweise abweichende Bestimmungen, die in den Besonderen Bedingungen hierzu aufgeführt sind.

5 Preise und Zahlung

5.1 Es werden in der Regel Pauschalhonorare vereinbart. Das Honorar versteht sich immer netto zuzüglich der am Tag der Leistung gültigen Umsatzsteuer in gesetzlicher Höhe.

5.2 Im Rahmen der Kampagnen fällt in der Regel eine einmalige Einrichtungspauschale für die Kampagnenplanung, Werbemittelerstellung und Einrichtung inkl. der notwendigen Zugänge und Installationen und ein monatliches Honorar für die

Betreuung, laufende Marktanalyse und Optimierung und Skalierung der Kampagne an.

5.3 Rechnungen sind 7 Tage nach Rechnungserhalt und ohne Abzug zur Zahlung fällig, sofern nicht im Einzelfall besondere Zahlungsbedingungen vereinbart worden sind.

5.4 Die Honorare sind bei abnahmebedürftigen Leistungen nach Abnahme der Leistungen fällig, bei Teillieferungen ist das entsprechende Teilhonorar bei Abnahme des Teils der Leistung fällig.

5.5 Weiterhin ist der Anbieter berechtigt, Vorauszahlungen in angemessener Höhe zu verlangen. Dies können bis zu 100 % des vereinbarten Honorars sein. Dies gilt insbesondere im Fall von Mediaschaltungen, der Beauftragung von Subunternehmern und Fremdleistungen sowie bei veranschlagten Festpreisen.

5.6 Reisekosten und Spesen werden gesondert und nach Aufwand abgerechnet. Eventuell zu zahlende GEMA-Gebühren trägt der Kunde.

5.7 Nutzungsunabhängige Entgelte sind für die jeweilige Vertragslaufzeit im Voraus fällig und zahlbar, falls mit dem Kunden kein abweichender Abrechnungszeitraum vereinbart ist. Nutzungsabhängige Entgelte sind mit dem Ende des jeweiligen Abrechnungszeitraums fällig und zu zahlen. Alle Entgelte richten sich nach den jeweils mit dem Kunden hierfür vereinbarten Preisen.

5.8 Der Kunde kommt auch ohne Mahnung in Verzug, wenn er nicht innerhalb von 14 Tagen nach Zugang einer Rechnung bezahlt.

5.9 Soweit nicht anders vereinbart, erfolgen Zahlungen des Kunden durch SEPA-Lastschrifteinzug. Der Kunde erteilt dem Anbieter, sofern nicht abweichend vereinbart, ein Mandat zum SEPA- Basislastschriftverfahren, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses anfallenden Entgelte einzuziehen. Das Mandat gilt auch für vom Kunden mitgeteilte neue Bankverbindungen. Der Anbieter kündigt dem Kunden den entsprechenden Lastschrifteinzug rechtzeitig vorab an. Diese Ankündigung erfolgt mindestens einen Werktag vor der Abbuchung per E-Mail an den Zahlungspflichtigen. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass sein Konto im vereinbarten Abbuchungszeitraum ausreichende Deckung aufweist. Der Kunde ist verpflichtet, dem Anbieter den durch eine etwaige Zahlungsverweigerung des kontoführenden Instituts entstehenden Schaden zu ersetzen.

5.10 Bei Bezahlung über Paypal gelten die entsprechenden AGB von Paypal zusätzlich zu den vorliegenden. Der Kunde bevollmächtigt den Anbieter den jeweiligen Rechnungsbetrag von seinem Paypal-Konto einzuziehen.

5.11 Im Falle des Zahlungsverzuges ist der Anbieter berechtigt, Zinsen in Höhe von 9 % jährlich zu verlangen, soweit der Kunde Unternehmer ist. Ist der Kunde Verbraucher beträgt der Verzugszins 5 %-punkte über dem Basiszinssatz. Dem Kunden ist demgegenüber der Nachweis gestattet, dass kein oder ein wesentlich niedrigerer Zinsschaden entstanden ist.

5.12 Die vorübergehende Sperrung von Diensten berührt die Zahlungspflicht des Kunden nicht.

5.13 Gegen Forderungen des Anbieters kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aufrechnen. Dies gilt nicht für Gewährleistungsansprüche des Kunden, sofern diese gegen die Entgeltforderung des Anbietersaufgerechnet werden.

6 Termine, Fristen, Leistungshindernisse

6.1 Ein seitens des Kunden gewünschter konkreter Liefertermin ist stets durch den Anbieter ausdrücklich zu bestätigen. Die Einhaltung fixer Termine und Fristen durch den Anbieter setzt voraus, dass alle Fragen geklärt und die Verpflichtungen des Kunden rechtzeitig und ordnungsgemäß erfüllt, insbesondere auch die vereinbarten Zahlungsbedingungen eingehalten worden sind sowie sämtliche vom Kunden beizubringen Informationen, Dateien, Unterlagen und Freigaben rechtzeitig eingegangen sind. Die Einrede des nicht erfüllten Vertrages bleibt vorbehalten.

6.2 Ist für die Leistung des Anbieters die Mitwirkung des Kunden erforderlich, verlängert sich die Leistungs- oder Lieferzeit um die Zeit, die der Kunde dieser Verpflichtung nicht nachgekommen ist. Auch bei Verzögerungen aufgrund von Veränderungen der Anforderungen des Kunden, unzureichenden Voraussetzungen in der Anwendungsumgebung (Hardware / Software), soweit sie dem Anbieter nicht bekannt waren oder bekannt sein mussten, Probleme mit Produkten Dritter, verlängert sich der Liefer- oder Leistungstermin entsprechend.

6.3 Werden seitens des Kunden Änderungen oder Ergänzungen beauftragt, die nicht lediglich geringfügigen Umfang haben, so verlieren Termine und/oder Fristen, die nach dem ursprünglichen Vertragsgegenstand bestimmt wurden, ihre Gültigkeit.

6.4 Leistungsverzögerungen aufgrund von Umständen im Verantwortungsbereich des Kunden (z.B. nicht rechtzeitige Erbringung von Mitwirkungsleistungen), höherer Gewalt (z.B. Streik, Aussperrung, allgemeine Störungen der Telekommunikation), Verzug bei Subunternehmern, Leistungsverzögerungen bei Fremdleistungen und Eingriffe von dritter Seite auf die Leistung, hat der Anbieter nicht zu vertreten. Sie berechtigen den Anbieter, das Erbringen der betreffenden Leistungen um die Dauer der Behinderung zzgl. einer angemessenen Anlaufzeit hinauszuschieben. Der Anbieter wird dem Kunden Leistungsverzögerungen aufgrund höherer Gewalt, Verzug bei Subunternehmern, Leistungsverzögerungen bei Fremdleistungen und Eingriffe von dritter Seite unverzüglich anzeigen. Sind aus diesen Gründen Leistungs-/Lieferfristen nicht einzuhalten, begründet dies keinen Verzug.

6.5 Bei Leistungs-/Lieferungsverzug ist der Kunde erst nach Stellung einer angemessenen Nachfrist von mindestens zwei Wochen zur Ausübung der ihm gesetzlich zustehenden Rechte berechtigt.

7 Leistungen von Drittanbietern

7.1 Muss der Anbieter zur Erfüllung von Aufträgen Verträge mit Drittanbietern (bspw. sozialen Netzwerken, Software-Lizenzen, Anbietern von Webspace) schließen, dann erfolgt dies ausschließlich im Namen und in Vertretung des Kunden.

7.2 Der Anbieter eine Liste der zur Erfüllung des Auftrags notwendigen Fremdleistungen und legt sie dem Kunden mit einem Kostenvoranschlag zur Freigabe vor, sofern die Fremdleistungen nicht bereits in der vereinbarten Vergütung enthalten ist. Der Anbieter berechtigt, diese Leistungen im Namen und auf Rechnung des Kunden zu bestellen. Der Kunde ist verpflichtet, dem Anbieter hierzu Vollmacht zu erteilen, sofern die Freigabe erfolgt ist und stellt den Anbieter im Innenverhältnis von sämtlichen Verbindlichkeiten frei.

7.3 Soweit im Einzelfall Verträge über Fremdleistungen im Namen des Anbieters und auf dessen Rechnung geschlossen werden müssen, sind ihm die damit verbundenen Kosten vom Kunden zu erstatten.

7.4 Der Anbieter übernimmt keine Gewähr für die Verbindlichkeit eines Kostenvoranschlags oder die Sach- und Rechtsmängelfreiheit der Fremdleistungen Dritter.

7.5 Sofern externe Dienste zur Einbindung in die Website genutzt werden (bspw. GoogleMaps, Youtube) gelten die Nutzungsrechte der externen Dienstleister uneingeschränkt.

8 Beauftragung von Subunternehmern

8.1 Der Anbieter berechtigt, vereinbarte Leistungen selbst zu erbringen oder ganz oder in Teilen an Subunternehmer, wie bspw. Texter, Fotografen, Sprecher oder Illustratoren weiterzugeben.

8.2 Können im Fall der Beauftragung von Subunternehmern die Leistungen ohne Verschulden des Anbieters durch zeitweise oder dauerhafte Verhinderung eines

beauftragten Subunternehmers nicht oder voraussichtlich nicht fristgemäß erbracht werden, teilt der Anbieter dies dem Kunden mit.

9 Gewährleistung

9.1 Der Kunde hat dem Anbieter Mängel unverzüglich anzuzeigen und diesen bei einer möglichen Mängelbeseitigung nach Kräften zu unterstützen, insbesondere alle zumutbaren Maßnahmen zur Datensicherheit zu ergreifen.

9.2 Für die Rechte des Kunden bei Sach- und Rechtsmängeln (einschließlich Falsch- und Minderlieferung) gelten die gesetzlichen Vorschriften, soweit im Nachfolgenden nichts anderes bestimmt ist. In allen Fällen unberührt bleiben die gesetzlichen Sondervorschriften bei Endlieferung der Ware an einen Verbraucher.

9.3 Bei gerechtfertigter Mängelrüge verpflichtet der Anbieter sich, die Mängel in angemessener Frist (mindestens 14 Werktage) zu beheben, wobei der Kunde ihm hierzu alle zur Untersuchung und Mängelbehebung erforderlichen Maßnahmen ermöglicht. Der Anbieter ist berechtigt, die Nachbesserung zu verweigern, wenn dies unmöglich ist oder für ihn mit einem unverhältnismäßig hohen Aufwand verbunden ist.

9.4 Der Anbieter gewährleistet gegenüber dem Kunden dass der Leistungsgegenstand der vereinbarten Beschaffenheit und Funktionalität entspricht. Die Parteien sind sich darüber einig, dass vor allem im Bereich Webdesign/Software eine völlig fehlerfreie Leistung nicht möglich und nicht erforderlich ist. Einigkeit besteht zwischen den Parteien auch darüber, dass die künstlerische Gestaltungsfreiheit gewahrt werden muss. Entsprechend begründet es keinen Mangel, wenn gestalterisch künstlerische Elemente von den Vorstellungen des Kunden abweichen sofern und soweit grundsätzliche Leistungsanforderungen des Kunden in branchenüblicher Qualität und Güte umgesetzt wurden.

9.5 Nimmt der Kunde selbstständig Veränderungen am Leistungsgegenstand vor oder lässt solche Veränderungen von Dritten vornehmen, insbesondere Veränderungen des Quellcodes, oder verwendet der Kunde nicht vom Anbieter freigegebene Hard- und Software im Zusammenhang mit dem Leistungsgegenstand, entfällt das Recht auf Gewährleistung, sofern der Kunde nicht nachweist, dass der Mangel nicht auf den beschriebenen Handlungen beruht.

9.6 Die Gewährleistungshaftung ist auf den Auftragswert, bei Schadenersatzansprüchen auf die Deckungsgrenze der durch den Anbieter abgeschlossenen Betriebshaftpflichtversicherung begrenzt, sofern und soweit ihm kein Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorwerfbar oder ein Schaden an Leben, Körper oder Gesundheit eingetreten ist.

9.7 Etwaig bestehende Gewährleistungsansprüche verjähren binnen eines Jahres ab Fertigstellung.

10 Haftung

10.1 Der Anbieter haftet, gleich aus welchem Rechtsgrund, nur nach Maßgabe der nachstehenden Regelungen.

10.2 Der Anbieter haftet bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit nach den gesetzlichen Vorschriften.

10.3 Bei leichter Fahrlässigkeit haftet der Anbieter nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht, und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf (Kardinalpflicht). In diesen Fällen haftet der Anbieter lediglich in Höhe des vorhersehbaren, vertragstypischen Schadens.

10.4 In Fällen leichter Fahrlässigkeit ist die Haftung für alle übrigen Schäden, insbesondere Folgeschäden, mittelbare Schäden oder entgangenen Gewinn, ausgeschlossen.

10.5 Vorstehende Beschränkungen gelten nicht bei einer Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, sowie bei einer Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.

10.6 Soweit die Haftung des Anbieters ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die Haftung der Arbeitnehmer, sonstigen Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen des Anbieters.

10.7 Im Anwendungsbereich des Telekommunikationsgesetzes (TKG) bleibt die Haftungsregelung des § 44a TKG in jedem Fall unberührt.

11 Datenschutz und Geheimhaltung

11.1 Dem Kunden ist bekannt und er willigt darin ein, dass die zur Abwicklung des Auftrags erforderlichen persönlichen Daten vom Anbieter auf Datenträgern gespeichert werden. Der Kunde stimmt der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung seiner personenbezogenen Daten ausdrücklich zu. Die gespeicherten persönlichen Daten werden vom Anbieter selbstverständlich vertraulich behandelt. Die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung der personenbezogenen Daten des Kunden erfolgt unter Beachtung der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und des Telemediengesetzes (TMG). Weitere Einzelheiten kann der Kunde der **Datenschutzerklärung** des Anbieters entnehmen.

11.2 Persönliche Informationen können bei vorheriger ausdrücklicher Einwilligung des Kunden auch dazu verwendet werden, um über Produkte, Marketingmaßnahmen und sonstige Dienstleistungen zu informieren. **Insbesondere erklärt der Kunde seine Einwilligung dazu, dass der Anbieter seinen Namen und sein Logo zeitlich und örtlich unbeschränkt auf siner Website sowie im Rahmen unserer Social-Media-Auftritte bei Facebook, Instagram, LinkedIN sowie XING verwenden darf, um die Leistungserbringung bzw. die Zusammenarbeit zu bewerben.**

11.3 Die vorvertragliche und vertragliche Kommunikation mit dem Kunden erfolgt neben der telefonischen Kommunikation auch mittels der Konferenzsoftware Zoom der Anbieterin Zoom Video Communications, Inc., 55 Almaden Blvd, Suite 600, San Jose, CA 95113, USA (Datenschutzerklärung: https://zoom.us/de-de/privacy.htm) und Google Meet, der Anbieterin Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irland, zustellbevollmächtigt: Google Germany GmbH - Rechtsabteilung - ABC-Straße 19, 20354 Hamburg, Deutschland ((Datenschutzerklärungen: https://edu.google.com/why-google/privacy-security/; https://policies.google.com/privacy). Der Kunde hat bei der Nutzung der Plattformen in die jeweiligen Datenschutzbestimmungen eingewilligt. Eine Verantwortlichkeit für die Verwendung der Daten durch die Plattformen ist auf Seiten des Anbieters ausgeschlossen.

11.4 Der Anbieter versendet nach internen Richtlinien verschlüsselte und zertifizierte E-Mails an den Kunden. Von Seiten des Anbeiters kann jedoch nicht sichergestellt werden, dass der Kunde als Empfänger entsprechende Empfangsgeräte bereithält, um derartig gesicherte E-Mails zu empfangen. Des Weiteren stellt der Anbieter dem Kunden Informationen über das System „Google Drive“, einen verschlüsselten Ordner, zur Verfügung. Auf Wunsch des Kunden kann im Einzelfall auch ein Versand über Messengerdienste erfolgen, standardmäßig wird dies durch den anbieter aber nicht vorgesehen.

11.4.1 **Für den Fall, dass ein verschlüsselter Versand nicht möglich oder durch den Kunden nicht gewünscht ist, willigt der Kunde hiermit ein, dass er mit der Kommunikation über unverschlüsselte E-Mails zur Auftragsabwicklung einverstanden ist.** Dieses Einverständnis wird ausdrücklich auch für den Fall erteilt, dass in der E-Mail besondere persönliche Daten, wie z.B. Gesundheitsdaten oder der Finanzstatus, enthalten sind. Sofern der Kunde bereits die besonderen persönlichen Daten per unverschlüsselter E-Mail an den Anbieter gesandt hatte, genehmigt er die nicht verschlüsselte Kommunikation bis auf Widerruf für die Zukunft.

11.4.2 **Für den Fall, dass der Kunde eine Kommunikation über WhatsApp Business oder andere Messengerdienste ausdrücklich wünscht, willigt der Kunde hiermit ein, dass er mit der Kommunikation WhatsApp Business / andere Messengerdienste zur Auftragsabwicklung einverstanden ist.** Dieses Einverständnis wird ausdrücklich auch für den Fall erteilt, dass in den Messengernachrichten besondere persönliche Daten, wie z.B. Gesundheitsdaten oder der Finanzstatus, enthalten sind. Sofern der Kunde bereits die besonderen persönlichen Daten per Messengerdienst an den Anbieter gesandt hatte, genehmigt er die nicht verschlüsselte Kommunikation bis auf Widerruf für die Zukunft.

11.5 Dem Kunden steht das Recht zu, seine Einwilligungen jederzeit mit Wirkung für die Zukunft (postalisch oder per E-Mail) zu widerrufen. Der Widerruf der Einwilligung berührt gemäß Art. 7 Abs. 3 DSGVO nicht die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum erfolgten Widerruf erfolgten Datenverarbeitung. Der Anbieter in diesem Fall zur sofortigen Löschung der persönlichen Daten des Kunden verpflichtet. Bei laufenden Vertragsbeziehungen erfolgt die Löschung nach deren Ende.

11.6 Die Vertragsparteien vereinbaren Vertraulichkeit über Inhalt und Konditionsgefüge des jeweiligen Vertrages, bei dessen Abwicklung gewonnenen Erkenntnisse über den Geschäftsbetrieb des Vertragspartners und nicht allgemein bekannten Unterlagen und Informationen. Diese Verpflichtung gilt auch für Mitarbeiter, Hilfspersonen und Subunternehmer beider Vertragsparteien. Die Vertraulichkeit gilt auch über die Beendigung des Vertragsverhältnisses hinaus.

11.7 Die Parteien werden als vertraulich gekennzeichnete Informationen, die ihnen im Rahmen der Vertragsbeziehung bekannt werden, vertraulich behandeln. Software betreffende Unterlagen wie Dokumentationen und Programmcodes sind vor unberechtigtem Zugriff zu schützen. Der Kunde wird allerdings darauf hingewiesen, dass es nach derzeitigem Stand der Technik nicht möglich ist, Vervielfältigungen von Werken, die online gestellt werden, zu verhindern.

12 Urheberrechte, Lizenzvereinbarungen

12.1 Alle durch den Anbieter erbrachte Leistungen, auch Präsentationen, Projektskizzen, Projektpapiere, Konzepte, Planungen, Layouts und ähnliches unterliegen dem Urheberrechtsgesetz. Die Parteien vereinbaren, dass alle Leistungen dem Schutz der Bestimmungen des Urheberrechts unterliegen, auch wenn die erforderlichen Schutzvoraussetzungen, wie z.B. die notwendige Schöpfungshöhe, im Einzelfall nicht gegeben sein sollten. Insbesondere wird in einem solchen Fall die Anwendbarkeit der §§ 31 ff. und §§ 97 ff UrhG vereinbart.

12.2 Die Werke des Anbieters dürfen nur für die vereinbarte Nutzungsart und den vereinbarten Zweck im vereinbarten Umfang verwendet werden. Mangels ausdrücklicher Vereinbarung gilt als Zweck des Vertrages nur der vom Kunden bei Auftragserteilung erkennbar gemachte Zweck. Das Recht, die Arbeiten in dem bestimmungsgemäßen Rahmen zu verwenden, erwirbt der Kunde mit der Zahlung des Honorars. Wiederholungsnutzungen (Nachauflage) oder Mehrfachnutzungen (z.B. für ein anderes Produkt) sind honorarpflichtig; sie bedürfen der ausdrücklichen Einwilligung des Anbieters. Die Übertragung eingeräumter Nutzungsrechte an Dritte bedarf ebenfalls der ausdrücklichen Einwilligung. Über den Umfang der Nutzung steht dem Anbieter ein Auskunftsanspruch zu. Nutzungsrechte an Arbeiten, die bei Beendigung des Vertrages noch nicht bezahlt oder im Falle der Abrechnung auf Provisionsbasis noch nicht veröffentlicht worden sind, verbleiben vorbehaltlich anderweitig getroffener Abmachungen beim Anbieter.

12.3 Nutzungsrechte im Hinblick auf Werbetexte / Anzeigen, die auf Websites des Anbieters und/oder innerhalb von Foren oder Gruppen veröffentlicht werden, erhält der Kunde nicht. Entsprechendes gilt hinsichtlich Bildern, Videos, Texten, Webinaren, Datenbanken ect., die durch den Anbieter veröffentlicht werden. Jedwede Nutzung durch den Kunden bedarf einer ausdrücklichen Zustimmung.

12.4 Insbesondere wird dem Kunden, sofern dies nicht ausdrücklich zwischen den Parteien vereinbart worden ist, kein Quellcode überlassen. Ist die Überlassung des Quellcodes vereinbart, wird dem Kunden nur ein einfaches Nutzungsrecht an diesem eingeräumt.

12.5 Der Kunde überträgt dem Anbieter alle für die Erbringung der vereinbarten Leistungen notwendigen Nutzungsrechte an den von ihm gelieferten Daten. Er versichert insoweit, die für die Erstellung des Leistungsgegenstandes erforderlichen Nutzungsrechte an den von ihm zur Verfügung gestellten Daten zu besitzen und erklärt, dass hierdurch Urheber- und Nutzungsrechte Dritter nicht verletzt werden. Er versichert ferner, dass die im Rahmen dieses Vertrages auf uns zu übertragenden Rechte nicht auf Dritte übertragen oder mit Rechten Dritter belastet sind.

12.6 Der Anbieter räumt dem Kunden an zur Verfügung gestellter eigener und fremder Software ein zeitlich auf die Laufzeit des Vertrages beschränktes nicht-ausschließliches (einfaches) Nutzungsrecht ein. Die Übertragung, außer mit Zustimmung des Anbieters im Wege der Vertragsübernahme, sowie die Einräumung von Unterlizenzen an Dritte sind nicht gestattet. Die weitere Nutzung nach Vertragsbeendigung ist nicht erlaubt, Kopien von überlassener Software wird der Kunde nach Vertragsbeendigung löschen.

12.7 Für Open Source Programme gelten zusätzlich die jeweils gültigen Lizenzbestimmungen des Anbieters der Software. Der Anbieter wird dem Kunden diese auf Anfrage zur Verfügung stellen. Soweit die Bedingungen der Software-Anbieter in Widerspruch zu den vorliegenden Bedingungen stehen, haben die Bedingungen des Software-Anbieters Vorrang.

12.8 Für Microsoft-Produkte: Einige vom Anbieter angebotene Dienstleistungen werden dem Kunden unmittelbar von Microsoft zur Verfügung gestellt; Vertragspartner bleibt auch in diesem Fall der Anbieter. Die Nutzung von Microsoft Office 365 Diensten unterliegt dem Microsoft End User Licence Agreement (“MS EULA”) und dem Microsoft Cloud Agreement, welche Bestandteil des Vertrags sind, einschließlich der dort genannten Regelungen zum Datenschutz und Umgang mit Daten. Dem Kunden ist bewusst und er akzeptiert, dass Microsoft seine Daten (inclusive personenbezogenen Daten) gemäß dem Microsoft Cloud Agreement benutzen, speichern oder verarbeiten kann. Bei der Buchung von Microsoft-Produkten akzeptiert der Kunde die entsprechenden Regelungen und Policies von Microsoft.

12.9 Im Übrigen gelten die Lizenzbestimmungen der jeweiligen Softwarehersteller und, wenn einschlägig, die hersteller- bzw. softwarespezifischen Zusatzbedingungen des Anbieters.

13 Freistellung

Der Kunde verpflichtet sich, den Anbieter im Innenverhältnis von allen etwaigen Ansprüchen Dritter freizustellen, die auf rechtswidrigen oder rechtsverletzenden Handlungen des Kunden oder inhaltlichen Fehlern der von diesem zur Verfügung gestellten Informationen beruhen. Dies gilt insbesondere für Urheber-, Marken-, Namens-, Datenschutz- und Wettbewerbsrechtsverletzungen.

14 Streitbeilegung

14.1 Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die der Kunde unter https://ec.europa.eu/consumers/odr/ findet.

14.2 Darüber hinaus ist der Anbieter weder verpflichtet noch bereit, an einem außergerichtlichen Schlichtungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

15 Schlussbestimmungen

15.1 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland – unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).
15.2 Vertragssprache ist deutsch.
15.3 Der Anbieter speichert den Vertragstext und sendet dem Kunden die Bestelldaten und die AGB per E-Mail zu. Die AGB können jederzeit auch in der aktuellen Fassung auf der Website eingesehen werden.
15.4 Ist der Kunde Kaufmann, juristische Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist ausschließlicher Gerichtsstand Hamburg.
15.5 Ist eine der vorangehenden oder nachfolgenden Bestimmungen ganz oder teilweise unwirksam, so wird hiervon die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich insoweit, bezüglich der unwirksamen Teile Regelungen zu treffen, die dem wirtschaftlich Gewollten am nächsten kommen.

B. Besondere Bedingungen Website-/Webshop-Erstellung

16 Allgemeines

16.1 Die beschriebenen Eigenschaften der Leistung werden nur im Rahmen der notwendigen Gestaltungsfreiheit zugesichert, die der Zielerreichung des Kunden angemessene spezifische künstlerisch-kreative Leistungseigenschaften gestattet.
16.2 Soweit im Rahmen der Dienstleistungen Domains, Landingpages, Websiten durch den Anbieter dem Kunden zur Verfügung gestellt werden, erfolgt die Überlassung lediglich bis zum Ende der Vertragslaufzeit, sofern keine anderweitige Regelung zwischen den Parteien getroffen worden ist. In der Regel erfolgt die Überlassung an den Kunden nur höchstpersönlich. Eine Weitergabe von Zugängen, Logindaten und Inhalten an nicht vom Anbieter autorisierten Personen und sonstige Dritte ist untersagt. Bei Zuwiderhandlungen gegen die vorstehende Verpflichtung wird eine nach billigem Ermessen festzusetzende angemessene Vertragsstrafe zu Gunsten des Anbieters verwirkt, die im Einzelfall bis zu EUR 15.000,00 betragen kann. Der Zugriff durch Betriebsangehörige / Mitarbeiter des Kunden ist grundsätzlich gestattet, aber durch den Anbieter genehmigen.
16.3 Grundlage für das Tätigwerden des Anbieters und Vertragsbestandteil ist neben dem Auftrag, seinen Anlagen und etwaigen Leistungsbeschreibungen das Briefing des Kunden. Wird dieses mündlich erteilt, erstellt der Anbieter über dessen Inhalt einen Kontaktbericht, der dem Kunden innerhalb von 3 Werktagen nach der Besprechung per E-Mail übersandt wird. Der Kontaktbericht wird Vertragsbestandteil, wenn der Kunde diesem nicht innerhalb von 2 weiteren Werktagen nach Überlassung widerspricht. Auch der Kontaktbericht wird durch den Anbieter gespeichert.

17 Abnahme und Rügeobliegenheiten

17.1 Der Kunde ist verpflichtet, die durch den Anbieter erbrachten Leistungen innerhalb von drei Tagen abzunehmen, sobald dieser die Fertigstellung schriftlich oder in Textform angezeigt und den Leistungsgegenstand übergeben haben. Erfolgt innerhalb der Frist keine Erklärung der Abnahme, gilt die Abnahme als erfolgt, es sei denn, der Kunde hat den Anbieter über einen Mangel nach Ziffer 2 unterrichtet. Der ausdrücklichen Erklärung der Abnahme steht die durch schlüssiges Verhalten, zum Beispiel durch den Beginn der bestimmungsgemäßen Nutzung, erklärte Abnahme gleich.
17.2 Der Kunde hat das Produkt bzw. die erbrachte Leistung unverzüglich nach Übergabe und soweit dies nach ordentlichem Geschäftsgang tunlich ist, zu untersuchen. Zeigt sich hierbei ein Mangel, hat der Kunde den Anbieter hierüber unverzüglich zu informieren. Unterlässt der Kunde diese Anzeige, so gilt das Produkt bzw. die erbrachte Leistung als genehmigt, sofern es sich nicht um einen Mangel handelt, der

bei der Untersuchung nicht erkennbar war. Zeigt sich später ein solcher Mangel, so hat die Anzeige durch den Kunden unverzüglich nach Entdeckung zu erfolgen.

17.3 Unwesentliche Mängel berechtigen den Kunden nicht zur Verweigerung der Abnahme. Ein unwesentlicher Mangel liegt vor, wenn die Funktion und Nutzbarkeit des Leistungsgegenstandes nach dem Vertragszweck nur unwesentlich oder gar nicht eingeschränkt ist.

17.4 Fertiggestellte Teilleistungen sind, soweit abtrennbar, jeweils nach Anzeige der Fertigstellung und Übergabe durch den Anbieter vom Kunden abzunehmen.

17.5 Hat der Anbieter Subunternehmer mit der Erbringung von Teilleistungen beauftragt, teilt er die Anzeige der Fertigstellung und Übergabe des Leistungsgegenstands durch den Subunternehmer dem Kunden mit. Nach Übergabe des vom Subunternehmer erbrachten Leistungsgegenstands an den Kunden kann der Anbieter entsprechend vorstehender Regelungen die Abnahme durch den Kunden verlangen.

C. Besondere Bedingungen SEO

18 Allgemeines

18.1 Bei Leistungen im Bereich des Marketings handelt es sich ausschließlich um Dienstleistungen – ein konkreter Erfolg ist nicht geschuldet, es sei denn es wurde zwischen den Parteien anderes schriftlich vereinbart. Im Regelfall sind daher werkvertragliche Regelungen nicht anwendbar.

18.2 Grundlage für das Tätigwerden und Vertragsbestandteil ist neben dem Auftrag, seinen Anlagen und etwaigen Leistungsbeschreibungen das Briefing des Kunden. Wird dieses mündlich erteilt, erstellt der Anbieter über dessen Inhalt einen Kontaktbericht, der dem Kunden innerhalb von 3 Werktagen nach der Besprechung per E-Mail übersandt wird. Der Kontaktbericht wird Vertragsbestandteil, wenn der Kunde diesem nicht innerhalb von 2 weiteren Werktagen nach Überlassung widerspricht.

19 Leistungsbeschreibung

19.1.1 Bei Suchmaschinenoptimierung schuldet der Anbieter die Bearbeitung bzw. Erstellung der Webseite des Auftraggebers mit dem Ziel, dass diese Erstellung/Änderungen dazu führen, dass die Webseite in der Suchmaschine Google zu hohen Positionen in der Ergebnisliste bei bestimmten Suchbegriffen führt („Optimierungsmaßnahmen“). Die Parteien stimmen dafür zu Anfang des Vertrags die angestrebten Ziele (definierten Suchbegriffe/Suchbegriffskombinationen) ab und der Anbieter teilt dem Kunden die geplanten Optimierungsmaßnahmen im Rahmen eines persönlichen Angebots mit.

19.1.2 Das persönliche Angebot kann sich jedoch aus verschiedenen Gründen (z.B. Änderung des Google Algorithmus, Änderung des Wettbewerbsumfelds des Kunden, Umplanung nach Absprache etc.) jederzeit ändern. Ob und in welcher Art und Weise Änderungen vorgenommen werden, steht dabei im alleinigen Ermessen des Anbieters. Er ist nicht verpflichtet, sämtliche in der Leistungsbeschreibung bzw. im persönlichen Angebot aufgeführten Leistungen vorzunehmen. Je nach vereinbartem Budget und Änderung der Umstände kann sich die prognostizierte Dauer für zunächst geplante Maßnahmen, deren Bedeutung und somit deren Reihenfolge ändern und ggf. zunächst geplante Maßnahmen im Rahmen des avisierten Zeitrahmens/Budget auch ganz entfallen.

19.1.3 Der Anbieter wird dabei im besten Wissen und Gewissen zum Wohle des Kundens nach dem jeweiligen aktuellen Stand der Technik entsprechend der aktuellen Umstände die Aufgabe ausführen.

19.1.4 Der Anbieter kann jedoch aus den oben aufgeführten Gründen keine Gewähr dafür übernehmen, dass die veranlassten Maßnahmen zu einer (dauerhaften) Aufnahme bzw. Verbesserung der Webseite des Kunden in den Google-Suchlisten führt. Der Anbieter wird dem Kunden die an der Webseite geplanten Textänderungen vorab in Textform mitteilen. Soweit der Kunde nicht innerhalb von 2 Tagen widerspricht, gelten diese als freigegeben. Eine spätere Rücknahme der Änderung bleibt möglich.

D. Allgemeine Bedingungen für Hosting, Domains

20 Pflichten des Kunden

20.1 Der Kunde wird von allen Daten, die er auf Server des Providers überträgt, tagesaktuelle Sicherungskopien erstellen/erstellen lassen, die nicht auf dem Server selbst gespeichert werden dürfen, um eine schnelle und kostengünstige Wiederherstellung der Daten bei einem eventuellen Systemausfall zu gewährleisten. Im Falle eines Datenverlustes wird der Kunde die betreffenden Datenbestände nochmals unentgeltlich auf die Server des Providers hochladen und Konfigurationen wiederherstellen.

20.2 Der Kunde verpflichtet sich, vom Provider zum Zwecke des Zugangs zu dessen Diensten erhaltene Passwörter regelmäßig zu ändern sowie streng geheim zu halten. Der Kunde wird den Provider unverzüglich informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten das Passwort bekannt ist.

20.3 Der Kunde verpflichtet sich, bei Gestaltung seiner Internet-Präsenz auf Techniken zu verzichten, die eine übermäßige Inanspruchnahme der Einrichtungen des Providers verursachen. Der Provider kann Internet-Präsenzen mit diesen Techniken vom Zugriff durch Dritte ausschließen, bis der Kunde die Techniken beseitigt/deaktiviert hat. Dies gilt nicht für Server, die dem Kunden zur alleinigen Nutzung zur Verfügung stehen (dedizierte Hardware).

20.4 Der Kunde verpflichtet sich ferner, die vom Provider zur Verfügung gestellten Ressourcen nicht für Handlungen einzusetzen, die gegen gesetzliche Verbote, die guten Sitten und Rechte Dritter verstoßen. Hierzu gehören insbesondere nachfolgende Handlungen:

20.4.1 unbefugtes Eindringen in fremde Rechnersysteme (z.B. Hacking);

20.4.2 Behinderung von fremden Rechnersystemen durch Versenden/Weiterleiten von Datenströmen und/oder E-Mails (z.B. DoS-/DDoS-Attacken/Spam/Mail-Bombing);

20.4.3 Suche nach offenen Zugängen zu Rechnersystemen (z.B. Port Scanning);

20.4.4 Versenden von E-Mails an Dritte zu Werbezwecken, sofern nicht eine ausdrückliche Einwilligung des Empfängers vorliegt, oder sonst ein Erlaubnistatbestand gegeben ist;

20.4.5 das Fälschen von IP-Adressen, Mail- und Newsheadern sowie die Verbreitung von Schadsoftware.

Sofern der Kunde gegen eine oder mehrere der genannten Verpflichtungen verstößt, ist der Provider zur sofortigen Einstellung aller Leistungen berechtigt. Schadenersatzansprüche bleiben ausdrücklich vorbehalten.

20.5 Ist mit dem Kunden die Durchleitung einer bestimmten Datenmenge pro Abrechnungszeitraum vereinbart, wird der Kunde dieses Limit überwachen. übersteigt das auf das Angebot des Kunden entfallende Datentransfervolumen (Traffic), die für den jeweiligen Zeitabschnitt mit dem Kunden vereinbarte Höchstmenge, stellt der Provider dem Kunden den für das überschießende Volumen entfallenden Betrag zu den hierfür vereinbarten Preisen in Rechnung.

20.6 Sofern der Kunde auf den Servern Lizenzen selbst verwaltet bzw. einrichtet oder verteilt, ist ausschließlich er zur korrekten Lizenzierung verpflichtet.

21 IP-Adressen

Soweit dem Kunden feste IP-Adressen zur Verfügung gestellt werden, behält sich der Anbieter vor, die dem Kunden zugewiesene(n) IP-Adresse(n) zu ändern, wenn dies aus technischen oder rechtlichen Gründen erforderlich werden sollte. Soweit nicht ausdrücklich schriftlich zugesichert, hat der Kunde keinen Anspruch auf einen bestimmten Server. Dem Kunden ist bewusst, dass es notwendig sein kann, ihn auf einen anderen Server zu migrieren, ohne dass es hierfür seiner Zustimmung bedarf. Der Anbieter wird den Kunden über Änderungen informieren.

22 Verfügbarkeit der Leistungen des Anbieters

22.1 Die Internet-Webserver des Anbieters erreichen im Jahresmittel eine Erreichbarkeit und Verfügbarkeit von 99,0 % bezogen auf 24 Stunden täglich und an 7 Tagen in der Woche. Hiervon ausgenommen sind Zeiten, in denen der Webserver aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die außerhalb des Einfluss- oder Verantwortungsbereich des Anbieters liegen (z. B. höhere Gewalt, Verschulden Dritter), nicht über das Internet zu erreichen ist. Darüber hinaus kann in der Zeit technischer Arbeiten (z. B. Wartung), die regelmäßig maximal 2 % der Jahres-Gesamtlaufzeit ausmachen, keine ununterbrochene Verfügbarkeit von Daten gewährleistet werden. Sollte für eine vorbeugende Wartungsarbeit eine Betriebsunterbrechung oder -einschränkung notwendig sein, werden diese, soweit möglich, zuvor angekündigt.

22.2 Der Anbieter wird Leistungsstörungen (z. B. seiner technischen Einrichtungen) im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich beseitigen. Bei für den Kunden erkennbaren Störungen ist dieser verpflichtet, den Anbieter diese unverzüglich schriftlich anzuzeigen (Störungsmeldung).

22.3 Ist die Erbringung der vertragsgemäßen Leistungen durch Umstände gestört, die im Verantwortungsbereich des Anbieters liegen und erbringt der Anbieter diese Leistung auch nach schriftlicher Rüge durch den Kunden und Ablauf einer angemessenen Frist nicht, so ist der Kunde berechtigt, die laufenden Gebühren für den Zeitraum und in dem Umfang zu mindern, in dem der Anbieter diese Leistungen nicht ordnungsgemäß erbracht hat. Von diesen Bestimmungen unberührt bleiben die dem Kunden gesetzlich zustehenden Leistungsverweigerungsrechte. Das Recht des Kunden zur außerordentlichen Kündigung bleibt hiervon ebenfalls unberührt.

a. Besondere Bedingungen Hosting

23 Besondere Bedingungen für Hosting-Produkte, dedizierte und virtuelle Server

23.1 Der Kunde versichert ausdrücklich, dass die Bereitstellung und Veröffentlichung der Inhalte der von ihm eingestellten Webseiten oder Daten weder gegen deutsches noch sonst einschlägiges nationales Recht, insbesondere Urheber-, Marken-, Namens-, Datenschutz- und Wettbewerbsrecht, verstoßen. Der Provider behält sich vor, Inhalte, die ihm in dieser Hinsicht bedenklich erscheinen, vorübergehend zu sperren. Das Gleiche gilt, wenn der Provider von dritter Seite aufgefordert wird, Inhalte auf gehosteten Webseiten zu ändern oder zu löschen, weil sie angeblich fremde Rechte verletzen.

23.2 Für den Fall, dass der Kunde den Nachweis erbringt, dass eine Verletzung von Rechten Dritter oder ein sonstiger Rechtsverstoß nicht zu befürchten ist, wird der Provider die betroffenen Webseiten Dritten wieder verfügbar machen. Von

Ersatzansprüchen Dritter, die auf unzulässigen Inhalten einer Webseite des Kunden beruhen, stellt der Kunde den Provider hiermit frei.

23.3 Die Bereitstellung folgender Dienste ist dem Kunden untersagt:
23.3.1 Internet Relay Chat (IRC)-Dienste
23.3.2 Anonymisierungsdienste
23.3.3 P2P-Tauschbörsen

23.4 Hat der Kunde allein Administratorrechte, kann der Provider den Server nicht verwalten. Der Kunde ist daher für dessen Inhalt und die Sicherheit des Servers allein verantwortlich. Es obliegt ihm, Sicherheitssoftware zu installieren, sich regelmäßig über bekannt werdende Sicherheitslücken zu informieren und bekannte Sicherheitslücken zu schließen. Stellt der Provider Sicherheits- oder Wartungsprogramme zur Verfügung, entbindet dies den Kunden nicht von seiner Pflicht.

23.5 Der Kunde ist verpflichtet, seine Server so einzurichten und zu verwalten, dass Sicherheit, Integrität und Verfügbarkeit der Netze, andere Server, sowie Software und Daten Dritter oder des Providers nicht gefährdet werden.

23.6 Gefährdet ein Kunde mittels seiner Server Sicherheit, Integrität oder Verfügbarkeit von Netzen, andere Server, sowie Software und Daten Dritter oder des Providers oder steht der Kunde aufgrund objektiver Umstände in einem solchen Verdacht, ist der Provider berechtigt, den Server vorübergehend zu sperren. Dies gilt insbesondere auch für sog. DoS-Attacken, die der Kunde über seinen Server ausführt, und auch in dem Fall, dass der Kunde die schädliche Handlung oder den Zustand nicht zu vertreten hat, z.B. wenn der Server des Kunden manipuliert und von Dritten benutzt wird. Eine vorsätzliche Handlung des Kunden berechtigt den Provider zu einer fristlosen Kündigung des Vertragsverhältnisses ohne vorhergehende Abmahnung.

23.7 Werden über den Server Spam-Mails (siehe Abschnitt Besondere Bedingungen für E-Mail-Dienste) versendet, kann der Provider den Server ebenfalls vorübergehend sperren.

23.8 Sofern nicht abweichend vereinbart, ist der Provider zur Sicherung von Kundendaten nicht verpflichtet. Beauftragt der Kunde den Provider mit der Datensicherung, hat der Kunde die vom Provider gesicherten Daten auf Vollständigkeit und Geeignetheit zur Datenrekonstruktion zeitnah und in regelmäßigen Abständen zu überprüfen. Unregelmäßigkeiten hat der Kunde dem Provider unverzüglich mitzuteilen.

23.9 Der Provider ist berechtigt, die Übereinstimmung der Server des Kunden mit den vertraglichen Vereinbarungen und Bestimmungen, insbesondere Lizenzbestimmungen, zu auditieren oder regelmäßig zu überprüfen. Im Rahmen dessen ist der Provider insbesondere berechtigt zu prüfen, ob der Kunde eine ausreichende Anzahl an Software-Lizenzen bezogen hat. Der Kunde ist verpflichtet, an der Überprüfung mitzuwirken. Dies beinhaltet, dem Provider notwendige Informationen und Daten in einem angemessenen Rahmen und Zeitraum zukommen zu lassen sowie die (dauerhafte) Installation oder Duldung der Installation von entsprechenden Programmen zu diesem Zweck auf den Servern des Kunden.

23.10 Im Leistungsumfang des Hosting inbegriffen ist – soweit nicht abweichend vereinbart – die Anpassung der Website des Kunden nach Vorgabe des Kunden bis zu 2 x im Monat. Die konkreten Anpassungen des Kunden müssen dem Provider hierzu übermittelt werden.

b. Besondere Bedingungen Domains

24 Besondere Bedingungen für Domains

24.1 Sofern der Kunde über den Provider eine Domain registrieren lässt, kommt der Vertag unmittelbar zwischen dem Kunden und der jeweiligen Vergabestelle zu Stande. Der Provider wird hierbei für den Kunden im Rahmen eines

Geschäftsbesorgungsverhältnisses tätig. Es gelten daher die maßgeblichen Registrierungsbedingungen und Richtlinien der jeweiligen Vergabestelle.

24.2 Die Registrierung von Domains erfolgt in einem automatisierten Verfahren. Der Provider hat auf die Domainvergabe keinen Einfluss. Er übernimmt deshalb keine Gewähr dafür, dass die für den Kunden beantragten Domains zugeteilt werden können und frei von Rechten Dritter sind.

24.3 Der Kunde ist verpflichtet, bei der Registrierung, Übertragung und Löschung von Domains sowie bei der Änderung von Einträgen in den Datenbanken der Vergabestellen in zumutbarer Weise mitzuwirken.

24.4 Der Kunde gewährleistet, dass seine Domains und die darunter abrufbaren Inhalte weder gegen gesetzliche Vorschriften verstoßen noch Rechte Dritter verletzen. Je nach Art der Domain bzw. Zielrichtung der zugehörigen Inhalte sind gleichsam andere nationale Rechtsordnungen zu beachten.

24.5 Wird von Dritten glaubhaft gemacht, dass Domains oder Inhalte ihre Rechte verletzen, oder gilt ein Rechtsverstoß zur Überzeugung des Providers aufgrund objektiver Umstände als wahrscheinlich, kann dieser die Inhalte vorübergehend sperren und Maßnahmen ergreifen, die betreffende Domain unerreichbar zu machen.

24.6 Von Ersatzansprüchen Dritter, die auf der unzulässigen Verwendung einer Internetdomain oder der zugehörigen Inhalte beruhen, hat der Kunde den Provider freizustellen.

24.7 Verzichtet der Kunde gegenüber der jeweiligen Vergabestelle auf eine Domain, wird er hierüber den Provider unverzüglich in Kenntnis setzen.

24.8 Die Kündigung des Vertragsverhältnisses mit dem Provider lässt den jeweils zwischen dem Kunden und der Vergabestelle bestehenden Registrierungsvertrag über eine Domain grundsätzlich unberührt. Kündigungsaufträge betreffend das Registrierungsverhältnis sind dennoch an den Provider zu richten, da dieser die Domain für den Domaininhaber verwaltet und Mitteilungen des Domaininhabers, einschließlich von Vertragskündigungen, regelmäßig über den Provider an die jeweilige Vergabestelle zu leiten sind. Die Kündigung des Kunden betreffend das Vertragsverhältnis mit dem Provider bedarf zur gleichzeitigen wirksamen Kündigung des Registrierungsverhältnisses über eine Domain daher der ausdrücklichen schriftlichen Erklärung des Kunden, dass die Domain (mit-)gekündigt wird und gelöscht werden kann. Ist der Kunde nicht auch der Domaininhaber, bedarf der Kündigungs- bzw. Löschungsauftrag der schriftlichen Einwilligung des Domaininhabers oder Admin-Cs.

24.9 Die Frist zur Erteilung von Domain-Kündigungsaufträgen an den Provider beträgt für alle Domains in Verbindung mit den Top-Level-Domains .de, .at, .com, .net, .org, .biz, .info, .eu sechs Wochen zum Ende der Laufzeit des Registrierungsverhältnisses, für alle anderen Domains drei Monate. Verspätete Domain-Kündigungsaufträge wird der Provider unverzüglich an die Registrierungsstelle weiterleiten. Klargestellt wird jedoch, dass, falls ein Kündigungsauftrag betreffend den Domain-Registrierungsvertrag durch den Kunden nicht fristgerecht erteilt wird und sich deswegen die Laufzeit der Domainregistrierung gegenüber der Vergabestelle verlängert, die Vergütungspflicht des Kunden für den Zeitraum der Verlängerung bestehen bleibt.

24.10 Kündigt der Kunde zwar das Vertragsverhältnis mit dem Provider, trifft jedoch keine ausdrückliche Verfügung, was mit den über den Provider bislang registrierten Domains zu geschehen hat, bleibt die Vergütungspflicht für die Domains bis auf weiteres ebenfalls bestehen. Nach ergebnisloser Aufforderung an den Kunden, die an die vom Kunden hinterlegte E-Mail-Adresse geschickt wird, sich innerhalb angemessener Frist schriftlich den Domains zu erklären, ist der Provider berechtigt, die Domains in die direkte Verwaltung der jeweiligen Vergabestelle zu überführen oder die Domains im Namen des Kunden freizugeben. Entsprechendes gilt bei einer Kündigung des Vertragsverhältnisses mit dem Kunden durch den Provider.

24.11 Werden Domains vom Kunden nicht spätestens zum Beendigungstermin des Geschäftsbesorgungsvertrages über die Verwaltung der Domain zwischen dem Kunden und dem Provider in die Verwaltung eines anderen Providers gestellt, ist der Provider berechtigt, die Domains in die direkte Verwaltung der jeweiligen Vergabestelle zu überführen oder die Domains im Namen des Kunden freizugeben. Dies gilt insbesondere auch für den Fall, dass der Kunde zwar im Hinblick auf die Überführung der Domain an einen neuen Provider eine Anweisung erteilt hat, diese aber nicht rechtzeitig umgesetzt wird.

E. Besondere Bedingungen Wartungs- und Supportleistungen

25 Vertragsgegenstand

25.1 Wartungsleistungen im Sinne dieser Wartungsbedingungen beinhalten die Support Services und die Wartung, jedoch vorbehaltlich der genannten Ausnahmen, welche nicht Bestandteil von Wartungs- und Supportleistungen sind. Das Recht zur Nutzung der Wartungsleistungen durch den Kunden besteht nur an Werktagen von Montag bis Donnerstag zwischen 08:00 und 16:30 Uhr und Freitag zwischen 08:00 und 15:00 Uhr.

25.2 Der Support bearbeitet die Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen der bereitgestellten Website-/Hosting-/E-Mail-Leistungen. Fehlermeldungen müssen in Textform an info@cnr-it.de gemeldet werden. Lediglich der/die benannte/n Key-User des Kunden sind berechtigt Fehlermeldungen an den Anbieter zu richten. Stellt sich im Nachhinein heraus, dass es sich dabei nicht um einen Fehler in der Software handelt, ist der Anbieter berechtigt, dem Kunden die Kosten für den geleisteten Aufwand zu den jeweils gültigen Beratungspreisen des Anbieters Rechnung zu stellen.

25.3 Die Wartung umfasst

25.3.1 das Beseitigen aller Fehler nach besten Kräften durch den Anbieter; der Kunde ist verpflichtet, dem Anbieter jeden Fehler sowie alle diagnostischen, konfigurationsbedingten und anderen relevanten Informationen in Bezug auf den Fehler unverzüglich mitzuteilen, damit der Anbieter den Fehler isolieren und nachbilden kann;

25.3.2 das stetige Aktualisieren und Anpassen an den technisch aktuellen Stand.

25.3.3 zur stetigen Optimierung und Stabilisierung wird die Nutzung laufend überwacht und analysiert. Die erfassten Informationen werden gem. der DSGVO spätestens nach 24 Monaten gelöscht.

25.4 Wartungs- und Supportleistungen umfassen nicht

25.4.1 Systemkonfigurationen, Hardware und Netzwerke außerhalb des Rechenzentrums, in dem der Zugriff durch den Anbieter erfolgt

25.4.2 Anpassungsarbeiten mittels Konfiguration und Programmierung (Customizing)

25.4.3 Konfiguration und Erstellung von Reports

25.4.4 die Erweiterung der Funktionalität auf Wunsch des Kunden oder Anpassung an Dritte

25.4.5 Fachberatungen oder Trainings

25.4.6 Support vor Ort

25.4.7 Konvertieren von Dateien

25.4.8 Support von anderen Herstellern als dem Anbieter

26 Pflichten des Kunden

Der Kunde wird von allen Daten, die er auf Server des Anbieters überträgt, tagesaktuelle Sicherungskopien erstellen/erstellen lassen, die nicht auf dem Server selbst gespeichert werden dürfen, um eine schnelle und kostengünstige Wiederherstellung der Daten bei einem eventuellen Systemausfall zu gewährleisten.

Im Falle eines Datenverlustes wird der Kunde die betreffenden Datenbestände nochmals unentgeltlich auf die Server des Anbieters hochladen und Konfigurationen wiederherstellen.