

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## 1 Geltung der Bedingungen

- 1.1 Diese Geschäftsbedingungen gelten für alle aktuellen und zukünftigen zwischen der RATO Digital GmbH (nachfolgend auch „Anbieter“ genannt) und dem Kunden geschlossenen Verträge. Leistungen des Anbieters werden ausschließlich auf der Grundlage dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend auch „AGB“ genannt) erbracht.
- 1.2 Abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden werden ohne unsere ausdrückliche Zustimmung nicht anerkannt. Unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten auch dann, wenn wir in Kenntnis entgegenstehender oder abweichender Bedingungen des Kunden unsere Leistungen vorbehaltlos erbringen.

## 2 Vertragsschluss

- 2.1 Ein Vertrag kommt durch die Unterschrift (Digital oder auf Papiervertrag) oder durch die Übermittlung des unterschriebenen Vertrages per Fax/E-Mail/Post, oder durch Online-Bestellung und die jeweils anschließende Auftragsbestätigung zustande.
- 2.2 Der Vertrag kommt erst mit der ausdrücklichen Annahme des Kundenantrags durch den Anbieter oder mit der ersten vom Anbieter vorgenommenen Erfüllungshandlung zustande.
- 2.3 Der Anbieter behält sich vor, den Vertragsschluss mit dem Kunden ohne Angabe von Gründen zu verweigern.

## 3 Rechte und Pflichten des Anbieters

- 3.1 Der Anbieter stellt sicher, dass er die im Auftrag festgelegten Dienstleistungen mit angemessener Sorgfalt und Sachkenntnis erbringt, um allen wesentlichen Punkten der Spezifikation zu entsprechen.
- 3.2 Der Leistungsumfang sowie ggf. die technischen Spezifikationen für den jeweiligen Auftrag ergeben sich aus der zugehörigen Leistungsbeschreibung zum Zeitpunkt der Bestellung.
- 3.3 Auf Grundlage der Wünsche und Vorstellungen des Kunden entwirft der Anbieter die Internetseiten und Kampagnen für den Kunden und übermittelt ihm diese im Entwurf. Änderungswünsche kann der Kunde im Rahmen der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Leistungsbeschreibung kostenlos per E-Mail mitteilen.
- 3.4 Der Anbieter wird alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um die im Auftrag angegebenen Termine einzuhalten. Grundsätzlich sind Terminabgaben unverbindlich, Zeitangaben sind für die Bereitstellung der Dienstleistungen nicht wesentlich.
- 3.5 Der Anbieter hat das Recht, in Abstimmung mit dem Kunden Änderungen an den Dienstleistungen vorzunehmen, die erforderlich sind, um geltendes Recht einzuhalten.
- 3.6 Der Anbieter ist berechtigt, Unterauftragnehmer für die Erbringung der Dienstleistungen zu verwenden, vorausgesetzt, dass der Anbieter gegenüber dem Kunden für die Erbringung der Dienstleistungen haftbar bleibt, als hätte sie sie selbst ausgeführt.

- 3.7 Der Anbieter ist berechtigt, alle für das jeweilige Vertragsverhältnis relevanten Informationen und Willenserklärungen an die von dem Kunden genannte Emailadresse zu versenden. Der Kunde sichert zu, diese regelmäßig auf neue Nachrichten zu überprüfen.

#### 4 Rechte und Pflichten des Kunden

- 4.1 Der Kunde sichert dem Anbieter zu, dass alle für die Leistungserbringung und Geschäftsbeziehung erforderlichen Daten, die der Kunde an den Anbieter übermittelt, vollständig und richtig sind. Der Kunde verpflichtet sich dazu, unverzüglich eventuell auftretende Änderungen seiner Daten an den Anbieter zu übermitteln.
- 4.2 Der Kunde stellt sicher, dass die Mitarbeiter des Kunden, die bei der Ausführung des Auftrags behilflich sind, über die erforderlichen Fähigkeiten und Befugnisse verfügen. Der Kunde stellt dem Anbieter die zur Leistungserbringung erforderliche Unterstützung und technischen Informationen zur Verfügung, um die Ausführung des Auftrags in Übereinstimmung mit vereinbarten Terminen und Fristen zu ermöglichen.
- 4.3 Die für die Erstellung der Internetseite und Kampagnen erforderlichen Inhalte (z.B. Texte, Bilder, Logo) liefert der Kunde. Der Kunde hat sicherzustellen und dafür Sorge zu tragen, dass ihm sämtliche Rechte, insbesondere Urheberrechte an Bildern, Musik und Medien zustehen. Der Kunde stellt den Anbieter von allen Ansprüchen und Kosten frei, die durch den Kunden verursachten Verletzung von Rechten Dritter entstehen. Der Anbieter übernimmt keinerlei Gewährleistung für Inhalte, die der Kunde liefert. Sofern der Kunde keine eigenen Inhalte verwenden möchte, kann die der Anbieter diese für den Kunden kostenpflichtig erstellen.
- 4.4 Die Bereitstellung und Pflege von Texten für Impressum/Datenschutzerklärung/AGB obliegt dem Kunden. Der Kunde hat selbst dafür Sorge zu tragen, dass es sich bei den gelieferten Dateien um rechtskonforme Texte handelt. Eventuelle Änderungen muss er dem Anbieter mitteilen. Die Änderungen erfolgen durch den Anbieter nur im Rahmen der jeweiligen vertraglichen Vereinbarungen. Darüber hinaus übernimmt der Anbieter keine Haftung für die Vollständigkeit und rechtliche Korrektheit der Texte, die der Kunde bereitstellt.
- 4.5 Der Kunde ist verpflichtet die im Rahmen der Dienstleistungen zur Verfügung gestellten Unterlagen, Materialien und Arbeitsergebnisse innerhalb von 4 Wochen auf deren sachliche und inhaltliche Richtigkeit zu überprüfen, zu kommentieren und/oder zu genehmigen. Sollte der Kunde/die Kundin nicht innerhalb dieser Frist Feedback geben, gilt das entsprechende Arbeitsergebnis als abgenommen und kann vollumfänglich abgerechnet werden. Alle danach erforderlichen Überarbeitungen werden als Mehraufwand berechnet.
- 4.6 Nach Bestätigung des Entwurfs durch den Kunden wird die Internetseite oder Kampagne online gestellt. Darüber hinaus ist der Kunde verpflichtet, Änderungen auf Websites, in IT-Systemen oder dort, wo es zur Leistungserbringung erforderlich ist, umzusetzen.
- 4.7 Nach endgültiger Fertigstellung der Leistungen sind weitere Änderungen nur im Rahmen der vertraglich vereinbarten Services möglich. Der Kunde hat zusätzlich die Möglichkeit, separate Leistungen in Auftrag zu geben.

- 4.8 Der Kunde ist verpflichtet, für die Registrierung, Übertragung und Bereitstellung seiner Domain rechtzeitig selbst Sorge zu tragen. Gleiches gilt für die Bereitstellung von Webspace für die Veröffentlichung der Internetseite und entsprechende Zugangsmöglichkeiten zu diesen Ressourcen.
- 4.9 Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, dass eine von ihm registrierte Domain und darunter erreichbare Inhalte nicht gegen geltendes Recht verstoßen oder Rechte Dritter verletzen. Bei der Nutzung von internationalen Domains sind gegebenenfalls andere nationale Rechtsordnungen zu beachten. Eine Prüfung durch den Anbieter erfolgt nicht.
- 4.10 Der Kunde ist verpflichtet, den Anbieter unverzüglich über Änderungen von Domain-Namen, Websites, technischer Einrichtung und anderer wichtiger Informationen über die technische Infrastruktur zu informieren, die sich auf die vom Anbieter erbrachten Dienstleistungen auswirken können.
- 4.11 Der Kunde hält den Anbieter schadlos gegen alle Verbindlichkeiten, Kosten und Aufwendungen, die dem Anbieter gegenüber Dritten aufgrund der Bereitstellung der Dienstleistungen in Übereinstimmung mit dem Auftrag, der Spezifikation oder dem Inhalt entstanden sind.
- 4.12 Der Kunde ist für die Implementierung der vom Anbieter empfohlenen Optimierungsänderungen verantwortlich, sofern nicht explizit anderes vereinbart wurde. Sofern für die Erbringung der Leistung erforderlich, muss der Kunde Änderungen an bestehenden Lösungen zulassen und dem Anbieter Benutzernamen und Passwort des FTP- und/oder Content-Management-Systems der Website zur Verfügung stellen, damit erforderliche Anpassungen durchgeführt werden können.
- 4.13 Der Kunde verpflichtet sich, alle Änderungen auf der Webseite(n) und dazu gehörigen Managementsystemen, die sich auf die Leistungserbringung des Anbieters auswirken können, rechtzeitig vorher anzukündigen. Wenn Änderungen durch den Kunden oder Dritte an den Webseiten des Kunden vorgenommen werden, können zugesagte Leistungen betroffen sein, und der Anbieter kann dafür nicht verantwortlich gemacht werden.

## 5 Gewährleistung

- 5.1 Der Kunde hat dem Anbieter nachweisliche und nicht vertragsgemäße Leistung unverzüglich anzuzeigen und diesen bei einer möglichen Nachbesserung, soweit erforderlich, zu unterstützen.
- 5.2 Der Anbieter weist darauf hin, dass es nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht möglich ist, Software und Websites so zu erstellen, dass sie in allen Anwendungskombinationen fehlerfrei arbeiten oder gegen jedwede Manipulation durch Dritte geschützt werden kann. Der Anbieter gewährleistet gegenüber dem Kunden nur, dass vom Anbieter eingesetzte oder bereitgestellte Hard- und Software zum Überlassungszeitpunkt, unter normalen Betriebsbedingungen und bei normaler Instandhaltung im Wesentlichen gemäß Leistungsbeschreibung funktioniert.

- 5.3 Der Kunde erkennt an, dass bestimmte Dienstleistungen auf Waren und / oder Dienstleistungen beruhen, die von Dritten bereitgestellt werden ("Drittanbieterdienste"). Der Kunde erkennt an, dass die Drittanbieterdienste den Geschäftsbedingungen dieser Drittanbieter unterliegen und dass der Anbieter keine Garantien in Bezug auf die Dienstleistungen der Drittanbieter bereitstellen kann. Anbieter von Drittanbieterdiensten können dem Kunden ihre eigenen Garantien erteilen, und der Kunde muss sich davon überzeugen, ob solche Garantien (sofern angegeben) für Geschäftszwecke akzeptabel sind oder nicht.
- 5.4 Die einzige Verantwortung des Anbieters in Bezug auf Drittanbieterdienste besteht darin, angemessene Sorgfalt und Sachkenntnis bei der Auswahl der Anbieter derselben zu verwenden.
- 5.5 Der Anbieter wird alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um Dienstleistungen in Bezug auf Suchmaschinenoptimierung, Links, Werbung, Banner, Pay-per-Click und Google Analytics in Übereinstimmung mit den für die relevanten Suchmaschinen geltenden Richtlinien zu erbringen. Der Anbieter gewährleistet jedoch nicht für verspätete oder nichtkonforme Leistungen aufgrund von Änderungen an Standardbedingungen, Bewertungsalgorithmen, Suchkriterien, Ansichtsrichtlinien, Preisen und Kampagnenangeboten oder anderen Angelegenheiten, die außerhalb der Kontrolle des Anbieters liegen, und behält sich das Recht vor, Änderungen vorzunehmen.
- 5.6 Der Anbieter kann für Ausfallzeiten, Störungen in Form von Hacking, Viren, Unterbrechungen, fehlerhafte Software von Drittanbietern, Suchmaschinen oder Websites, von denen eine Dienstleistung abhängig ist oder sonstige Lieferungen von Dritten keine Gewährleistung übernehmen. Der Anbieter ist verpflichtet, angemessene Anstrengungen zu unternehmen, um auf Verlangen des Kunden bei den Abhilfemaßnahmen behilflich zu sein. Jegliche Arbeiten im Zusammenhang mit Abhilfemaßnahmen, wie oben beschrieben, werden dem Kunden gemäß den Leistungsbeschreibungen oder separat in Rechnung gestellt.
- 5.7 Beschwerden über Verzögerungen oder Vertragsverletzungen sind unverzüglich nach dem Zeitpunkt einzureichen, zu dem der Kunde Kenntnis von der Angelegenheit erlangt hat oder hätte haben müssen. Wenn der Kunde nicht innerhalb von 48 Stunden den Mangel (es sei denn, es ist von Natur aus unmöglich, innerhalb einer solchen Frist den Schaden zu erkennen) dem Anbieter mitteilt, wird angenommen, dass der Kunde die Dienstleistungen akzeptiert hat. In diesem Fall ist der Kunde nicht mehr berechtigt, Abhilfemaßnahmen aufgrund von Verzögerungen oder Vertragsbruch zu verlangen.
- 5.8 Der Anbieter kann nicht garantieren, dass seine Dienstleistungen zu einem bestimmten Besucheraufkommen, einer bestimmten Anzahl von Klicks, Registrierungen, Einkäufen oder ähnlichem führen. Der Anbieter ist nicht verantwortlich für URLs, die von einer Suchmaschine aus irgendeinem Grund gelöscht oder ausgeschlossen wurden.

## 6 Haftung

- 6.1 Der Anbieter haftet, gleich aus welchem Rechtsgrund, nur nach Maßgabe der nachstehenden Regelungen.
- 6.2 Der Anbieter haftet bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit nach den gesetzlichen Vorschriften.
- 6.3 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.
- 6.4 Die Höhe der Haftung des Anbieters beschränkt sich im Falle leichter Fahrlässigkeit zudem auf einen Schaden in der Höhe, wie er bei dieser Art von Verträgen üblicherweise zu erwarten ist.
- 6.5 In Fällen leichter Fahrlässigkeit ist die Haftung für alle übrigen Schäden, insbesondere Folgeschäden, mittelbare Schäden oder entgangenen Gewinn, ausgeschlossen.
- 6.6 Vorstehende Beschränkungen gelten nicht bei einer Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.
- 6.7 Soweit die Haftung des Anbieters ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die Haftung der Arbeitnehmer, sonstigen Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen des Anbieters.
- 6.8 Im Anwendungsbereich des Telekommunikationsgesetzes (TKG) bleibt die Haftungsregelung des § 44a TKG in jedem Fall unberührt.

## 7 Laufzeit und Beendigung des Vertrags

- 7.1 Die Laufzeit des Vertrages ergibt sich aus dem Angebot.
- 7.2 Der Vertrag verlängert sich nach Ablauf der Vertragslaufzeit automatisch um die entsprechend vereinbarte Vertragslaufzeit, allerdings maximal 12 Monate, wenn er nicht innerhalb einer Frist von einem Monat zum Ende der Vertragslaufzeit gekündigt wird.
- 7.3 Für die Kündigung des Vertrages ist mindestens die Textform gem. § 126b BGB zu wahren. In der Kündigung sind Name des Kunden, Kundennummer sowie der Vertrag, der gekündigt werden soll, zu benennen. Für die Übersendung reichen die Zustellung per Fax oder als Anhang einer E-Mail.
- 7.4 Beide Parteien sind berechtigt, bei Vorliegen eines wichtigen Grundes den Vertrag außerordentlich zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt für den Anbieter insbesondere vor, wenn der Kunde: – mit der Zahlung der Entgelte mit einem Betrag in Höhe von zwei monatlichen Grundentgelten in Verzug gerät; – schuldhaft gegen eine wesentliche Vertragspflicht verstößt, und der Kunde trotz Abmahnung innerhalb angemessener Frist nicht Abhilfe schafft.
- 7.5 Sollten beim vorzeitigen Aufkündigen des Vertrages noch Zahlungen offen sein, so sind diese durch den Kunden trotz Kündigung zu begleichen, zum Beispiel Monatsraten oder ähnliches.

## 8 Preise und Zahlungsbedingungen

- 8.1 Die für die Dienstleistung aufgeführten Preise ergeben sich aus der zugehörigen Leistungsbeschreibung zum Zeitpunkt der Bestellung des Dienstes und verstehen sich als Nettopreise in Euro zzgl. der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.
- 8.2 Die Preise können durch den Anbieter zum Beginn einer neuen Vertragslaufzeit mit einer Ankündigungsfrist von mindestens sechs Wochen geändert werden. Widerspricht der Kunde dieser Änderung nicht innerhalb dieser Frist, so gilt die Änderung als angenommen. Der Anbieter wird den Kunden mit der Ankündigung auf die Frist und die Folgen des unterlassenen Widerspruchs ausdrücklich hinweisen.
- 8.3 Die Entgelte werden monatlich im Voraus fällig. Die Rechnungslegung hierzu erfolgt mit Onlinestellung der Website bzw. spätestens 2 Monate nach Vertragsabschluss. Die Zahlung der vereinbarten Einmalzahlung ist mit Vertragsabschluss fällig.
- 8.4 Der Kunde ermächtigt den Anbieter, sämtliche im Rahmen des Vertragsverhältnisses anfallenden Entgelte per Lastschrift von dem durch den Kunden mitgeteilten Konto einzuziehen. Dies gilt auch bei Mitteilung einer neuen Bankverbindung.
- 8.5 Vom Anbieter wird zu jedem Zahlungsvorgang eine elektronische Rechnung zur Verfügung gestellt. Der Rechnungsversand erfolgt per Email kostenfrei, Rechnungsversand per Post ist nicht vorgesehen. Rechnungen sind sofort nach Erhalt ohne Abzug zur Zahlung fällig, sofern nicht ein anderes Zahlungsziel schriftlich vereinbart wurde.
- 8.6 Sofern der Kunde mit einem Betrag, der mindestens zwei monatlichen Grundentgelten entspricht, in Zahlungsverzug gerät, oder können Lastschrifteinzüge zweimal hintereinander nicht erfolgen, kann der Anbieter die vertragliche Leistungserbringung einstellen. Der Anbieter ist in diesem Fall berechtigt, alle bis zum Vertragsende fällig werdende Zahlungen sofort und in einer Summe zu fordern.
- 8.7 Für Rücklastschriften kann der Anbieter Bearbeitungsentgelte in Höhe von bis zu 10,00 EUR geltend machen.

## 9 Änderung der Geschäftsbedingungen

- Der Anbieter behält sich vor, die Geschäftsbedingungen jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu ändern, es sei denn, dies ist für den Kunden nicht zumutbar. Der Anbieter ist in folgenden Fällen berechtigt, die Geschäftsbedingungen zu ändern: wenn die Änderung dazu dient, eine Übereinstimmung der Geschäftsbedingungen mit dem anwendbaren Recht herzustellen, insbesondere wenn sich die geltende Rechtslage ändert;
- wenn die Änderung dem Anbieter dazu dient, zwingenden gerichtlichen oder behördlichen Entscheidungen nachzukommen;
- wenn gänzlich neue Leistungen des Anbieters, bzw. Leistungselemente sowie technische oder organisatorische Prozesse eine Berücksichtigung in den Geschäftsbedingungen erfordern;
- wenn die Änderung lediglich vorteilhaft für den Kunden ist.

9.1 In einem solchen Fall wird der Anbieter die geänderten Geschäftsbedingungen unter Kenntlichmachung der Änderungen mindestens sechs Wochen vor ihrem Wirksamwerden an die vom Kunden hinterlegte E-Mail-Adresse senden.

9.2 Der Kunde hat die Möglichkeit, binnen eines Zeitraums von sechs Wochen nach Übersendung der geänderten Geschäftsbedingungen unter Kenntlichmachung der Änderungen und vor deren Wirksamwerden den geänderten Geschäftsbedingungen zu widersprechen. Widerspricht der Kunde den geänderten Geschäftsbedingungen nicht innerhalb dieser Frist, so gelten die geänderten Geschäftsbedingungen als vom Kunden angenommen. Der Anbieter wird den Kunden mit der Änderungsmitteilung auf die Frist und die Folgen eines unterlassenen Widerspruchs hinweisen.

## 10 Datenschutz und Auftragsverarbeitung

10.1 Wird der Anbieter im Rahmen einer Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO als Auftragsverarbeiter für den Kunden tätig, verpflichtet sich der Anbieter, alle in Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. a) bis h) DSGVO genannten Anforderungen zu erfüllen.

## 11 Vertraulichkeit

11.1 Beide Parteien bewahren strenge Vertraulichkeit bzgl. aller technischen oder kommerziellen Kenntnisse, Spezifikationen, Erfindungen, Verfahren oder Initiativen, die vertraulicher Natur sind und im Rahmen der Zusammenarbeit mitgeteilt wurden. Die Weitergabe vertraulicher Informationen wird auf unmittelbar mit der Vertragserfüllung betrauten Mitarbeiter, Vertreter oder Subunternehmer beschränkt. Beide Parteien stellen sicher, dass diese Personen oder Unternehmen entsprechende Vertraulichkeitspflichten haben. Diese Klausel bleibt über die Beendigung des Vertrags hinaus bestehen.

11.2 Während der Vertragslaufzeit und während eines Zeitraums von 5 Jahren ab Beendigung dieser Vereinbarung gibt der Kunde keine Informationen an seine Organisation oder Dritte weiter, die sich auf die Methode oder Vorgehensweise, die der Anbieter bei der Erbringung seiner Dienstleistungen verwendet, beziehen. Der Kunde ist verpflichtet, den Anbieter für jegliche darauf zurückzuführende Verluste, einschließlich der Kosten für Rechtsstreitigkeiten, zu entschädigen.

## 12 Gerichtsstand und Recht

12.1 Sofern der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, ist der Ort, an dem der Anbieter seinen Sitz hat, ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit der Vertragsbeziehung. Der Anbieter ist darüber hinaus berechtigt, den Kunden an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen.

12.2 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

## 13 Schlussbestimmungen

13.1 Sollte eine der vorgenannten Bestimmungen ganz oder teilweise nichtig bzw. unwirksam sein oder werden, so berührt dies nicht die Wirksamkeit der anderen Bestimmungen sowie des Vertrages. Im Falle der Unwirksamkeit bzw. Undurchführbarkeit einer der vorstehenden Bestimmungen verpflichten sich die Parteien, eine wirksame zu vereinbaren, die dem vertraglich Gewollten am nächsten kommt. Können die Parteien sich auf eine solche nicht verständigen, tritt an die Stelle der unwirksamen Regelung das Gesetz.