



# Allgemeine Geschäftsbedingungen

Michael Kolb Internetmarketing

**<MICHAELKOLB>**  
Internetmarketing

Michael Kolb Internetmarketing  
Leipziger Str. 192  
36039 Fulda

## Einleitung

Diese AGB gelten für alle Lieferungen und Leistungen der Michael Kolb Internetmarketing, nachfolgend einzeln oder gemeinsam auch „MKIM“ genannt an deren Kunden – nachfolgend „Kunde“ genannt. Zu diesen Dienstleistungen gehören die folgenden Leistungsarten:

- A - Überlassung und Nutzung von Individualsoftware
- B - Betreuungsdienstleistungen „Online Marketing“
- C - Allgemeine Regelungen für alle Leistungsarten

## Teil A – Überlassung und Nutzung von Individualsoftware

### § 1 Vertragsinhalt

1) Die Darstellung von Beschaffenheitsmerkmalen in Testprogrammen, Produkt- und Projektbeschreibungen sind keine Garantiezusagen. Die Zusage einer Garantie bedarf der ausdrücklichen schriftlichen Bestätigung von MKIM.

2) Angebote von MKIM sind freibleibend und unverbindlich, es sei denn, das Angebot ist ausdrücklich schriftlich als bindend bezeichnet. Angebote des Auftraggebers sind für vier Wochen verbindlich. Ein Vertrag kommt durch schriftliche Auftragsbestätigung von MKIM oder dadurch zustande, dass MKIM den Auftrag ausführt. Ein solcher Auftrag liegt auch bei einem mündlichen Dienstleistungsabruf oder sonstigen Aufforderungen zu Leistungen vor.

3) MKIM kann Subunternehmer mit der Durchführung der Leistungen beauftragen.

4) Für die Bereitstellung bzw. Lieferungen von Software gelten die Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuches über den Bereitstellungsvertrag/Kaufvertrag ergänzend, auch wenn Dienstleistungen (z.B. Schulung, Customizing, Anpassungen) ergänzend hinzukommen. Für isolierte Dienstleistungen (insbesondere für Beratung, Schulung, Pflegeleistungen) gelten die Vorschriften über den Dienstvertrag.

### § 2 Auswahl der Produkte & Vorgaben

1) Dem Auftraggeber sind die wesentlichen Funktionsmerkmale der Software bekannt. Er hat überprüft, dass die Spezifikation der Vertragsgegenstände seinen Wünschen und Bedürfnissen entspricht. Er muss sich im Zweifel vor Vertragsschluss sachkundig beraten lassen. MKIM bietet Beratungsleistungen gegen gesonderte Vergütung an.

2) Anforderungen des Auftraggebers an die Leistungen von MKIM gibt der Auftraggeber schriftlich vor, z.B. in Form einer Anforderungsbeschreibung oder eines Pflichtenheftes. Die Umsetzung der Anforderungen muss schriftlich vertraglich vereinbart sein.

3) Soweit die Beschreibung der Anforderungen an die Lieferungen und Leistungen von MKIM von dem Auftraggeber nicht selbstständig durchgeführt werden kann, insbesondere im Rahmen der Pflichtenhefterstellung für die Erstellung oder Anpassung von Software (impliziert Webseiten / Portale), unterstützt MKIM den Auftraggeber gegen gesonderte Vergütung. Die gemeinsam erarbeitete Anforderungsbeschreibung (Pflichtenheft) gilt spätestens 14 Tage nach der Fertigstellung und Vorlage von MKIM von dem Auftraggeber als genehmigt, wenn er nicht schriftlich in nachvollziehbarer Weise Mängel, Lücken oder Widersprüche rügt. Die Anforderungsbeschreibung bildet die verbindliche Grundlage für die weitere Zusammenarbeit. Maßgabe von MKIM.

### § 3 Leistungsumfang

1) Maßgebend für den Umfang und die Beschaffenheit der Bereitstellungen, Lieferungen und Leistungen ist die schriftliche Auftragsbestätigung von MKIM oder der Vertrag sowie, falls vom Auftraggeber beauftragt, die genehmigte Anforderungsbeschreibung. Sonstige Angaben sind nur verbindlich, wenn MKIM diese als verbindlich schriftlich bestätigt hat.

2) Individualsoftware (impliziert Plugins und Schnittstellen für Internetanwendungen), welche für den Auftraggeber entwickelt wurde, überlässt MKIM in Form des Maschinencodes. Ein Benutzerhandbuch, welches auch im Programmcode enthalten sein kann, erhält der Auftraggeber dann, wenn dies vertraglich schriftlich vereinbart war.

3) Die Entwicklung von Individualsoftware erfolgt nach dem Stand der Technik und Maßgabe von MKIM.

4) Der Auftraggeber kann schriftlich Änderungen und Ergänzungen verlangen. MKIM kann die Ausführungen des Änderungsverlangens schriftlich verweigern, wenn ihr die Ausführung im Rahmen ihrer betrieblichen Leistungsfähigkeit unzumutbar ist oder wenn die Änderungen oder Erweiterungen nicht durchführbar sind. Die Reduzierung der Leistung kann der Auftraggeber nicht verlangen. Die Kündigung bleibt ihm jedoch vorbehalten.

5) Soweit die tatsächliche Durchführung der Änderungen Auswirkungen auf das vertragliche Leistungsgefüge (insbesondere Vergütung, Termine, Leistungsgegenstand) hat, werden die Vertragsparteien eine schriftliche Anpassung der vertraglichen Regelung vornehmen. Hierfür übergibt MKIM dem Auftraggeber innerhalb einer angemessenen Zeitspanne ein Angebot über die durch den Änderungswunsch verursachten zusätzlichen Kosten und die notwendigen Änderungen des Zeitplans. Die Vergütung richtet sich nach der jeweils gültigen Preisliste von MKIM. Wenn sich der Auftraggeber zu dieser Aufstellung nicht innerhalb von 10 Tagen ab Überlassung schriftlich äußert, oder wenn sich die Vertragsparteien nicht innerhalb von 4 Wochen ab der Überlassung dieses Angebots über eine Vertragsanpassung einigen, führt MKIM den Vertrag ohne Berücksichtigung des Änderungswunsches aus.

6) MKIM wird die Leistungen mit solchen technischen Hilfsmitteln erbringen, die MKIM für erforderlich oder zweckmäßig hält und die MKIM zur Verfügung stehen.

## § 4 Nutzungsrechte

1) Die von MKIM gelieferte Software ist urheberrechtlich geschützt. Alle urheberrechtlichen Schutz- und Verwertungsrechte liegen ausschließlich bei MKIM. Die Software darf nicht an Dritte weitergegeben werden.

2) Dieses Nutzungsrecht ist auf den vereinbarten Zeitraum begrenzt, in Ermangelung einer solchen Vereinbarung ist dieses Nutzungsrecht zeitlich unbegrenzt.

3) Der Kunde nimmt die Software selbst in Betrieb. MKIM wird den Kunden hierbei auf dessen Wunsch gegen gesondertes Entgelt unterstützen.

4) Ein in der Software vorhandener Urheberrechtsvermerk darf nicht entfernt werden.

5) Bei Überlassung von Software mittels elektronischer Kommunikationsmedien (z.B. Internet) erfolgt der Gefahrenübergang, wenn die Software den Bereich (z.B. beim Download) verlässt, auf den MKIM Einfluss hat.

## Teil B – Betreuungsdienstleistungen „Online Marketing“

### § 5 Leistungsgegenstand

1) Die Dienstleistungen von MKIM im Rahmen des Online Marketing umfassen folgende Komponenten:

- Betreuungszeit: 5x8 (08.00 -16.00 Uhr).
- Pflege von Internetinhalten und Marketingkampagnen

Der Support der verwendeten Marketing Applikation gehört nicht zum Leistungsgegenstand, sofern nicht anders vereinbart.

### § 6 Analyse von gemeldeten Problemen

Jedes durch Email übermittelte Problem des unter §5 gelieferten Leistungsgegenstandes wird durch MKIM analysiert und anschließend unverzüglich einem zuständigen Bearbeiter zugewiesen. Eine Zuweisung erfolgt nicht, wenn die Analyse ergibt, dass es sich um ein Problem handelt, welches gemäß dem hier definierten Leistungsumfang nicht von diesem Dienstleistungsvertrag erfasst wird. Fehler und Probleme im Marketing Applikationen von Drittherstellern liegen nicht im Verantwortungsbereich der MKIM.

1) Es gelten folgende Reaktionszeiten für den Beginn der Fehleranalyse innerhalb der Betriebszeiten:

Vier Stunden nach Eingang der Meldung bzw., wenn die Meldung außerhalb der Betriebszeit (bedienter Betrieb) eingeht, innerhalb von vier Stunden nach Beginn der bedienten Betriebszeit;

2) Problemlösung

Im Anschluss an die Analyse wird MKIM eine Problemlösung für den Kunden erarbeiten. Für die Beseitigung der Probleme gelten folgende Vorgehensweisen und Beseitigungsfristen:

MKIM führt die Problembeseitigung nach pflichtgemäßem Ermessen so bald wie möglich durch. Der Status der Meldung wird nach einer erfolgreichen Problemlösung dem Kunden per Email mitgeteilt.

## Teil C – Allgemeine Regelungen für alle Leistungsarten

### § 7 Vertragsabschluss

1) Ein Vertrag über die jeweilige Leistungsart kommt mit Unterzeichnung eines Bestellscheines durch den Kunden und MKIM oder mittels Bestellung des Kunden und Zugang einer entsprechenden Auftragsbestätigung von MKIM beim Kunden zustande.

2) Bestellschein und Auftragsbestätigung werden nachfolgend als "Auftragsdokumente" bezeichnet. Weitere Bedingungen für Software Programme können sich aus Dokumenten ergeben, die von MKIM bereitgestellt und als Anlagen und Auftragsdokumente Teil des jeweiligen Vertrages werden. Anlagen werden durch Bezugnahme (beispielsweise in einem Auftragsdokument) Vertragsbestandteil.

3) Bei Widersprüchen zwischen den Bedingungen der verschiedenen Vertragsdokumente haben die Bestimmungen der Anlagen oder sonstiger individuell abgeschlossener Verträge Vorrang vor den Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen.

### § 8 Mitwirkungspflicht des Kunden

1) Der Kunde ist verpflichtet, unverzüglich nach Erhalt der Leistung diese auf eventuelle offensichtliche Mängel zu untersuchen. Bei der Untersuchung festgestellte offensichtliche Mängel sind MKIM nach Entdeckung innerhalb einer Frist von 14 Tagen ab Datum des Leistungsbeginns in Textform per E-Mail mitzuteilen. Die Meldung hat den Mangel (insbesondere Bedingungen, unter denen er auftritt, Symptome und Auswirkungen des Mangels) präzise zu beschreiben.

2) Der Kunde wird MKIM vor Ort zu den regelmäßigen Geschäftszeiten und im notwendigen Umfang Zutritt zu den eigenen Räumlichkeiten und Zugriff auf die erforderliche Hard- und Software gewähren sowie die erforderlichen technischen Einrichtungen bereitstellen. Soweit es die Dringlichkeit der jeweiligen Pflegeleistung erfordert, wird der Zutritt auch außerhalb der regelmäßigen Geschäftszeiten des Kunden gewährt.

3) Der Kunde wird einen qualifizierten Mitarbeiter benennen, der als Ansprechpartner für MKIM besteht und befugt ist, die zur Vertragsdurchführung erforderlichen Entscheidungen zu treffen.

4) Der Kunde ist für eine ordnungsgemäße Installation gelieferter Individualssoftware selbst verantwortlich. Dazu ist ausschließlich die Anleitung von MKIM maßgeblich.

#### § 9 Kommunikation

1) Der Kunde benennt gegenüber MKIM vor Beginn der Leistungserbringung einen Ansprechpartner, mit dem alle Maßnahmen im Rahmen der angebotenen Dienstleistung abgestimmt werden. Anfragen und Meldungen von Endanwendern müssen immer über diesen Ansprechpartner / Vertreter erfolgen. Der Kunde verpflichtet sich, MKIM unverzüglich über einen Austausch der genannten Ansprechpartner zu informieren. Etwaige Schäden oder sonstige Nachteile, die dem Kunden aus einem Verstoß gegen diese Verpflichtung erwachsen, gehen zu Lasten des Kunden.

2) Der Informationsaustausch sowie Anfragen und Meldungen des Kunden erfolgen stets über die Supportnummer bzw. über die Mailadresse info@michael-kolb.eu. Bei Nutzung anderer Kommunikationswege kann eine zeitnahe Bearbeitung und Dokumentation der Meldung durch MKIM nicht sichergestellt werden.

#### § 10 Preise und Zahlungsbedingungen

1) Die Zahlungen sind sofort nach Eingang der Rechnung ohne Abzug fällig und innerhalb von 14 Tagen zahlbar. MKIM kann Fälligkeitszinsen in Höhe von 5 % (p.a.) und Verzugszinsen in Höhe von 8 %-Punkten über dem jeweiligen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank verlangen. MKIM kann einen höheren Schaden nachweisen. Bei Verzug des Auftraggebers ist MKIM berechtigt, sämtliche noch ausstehenden Forderungen und alle bis zum vollen Ausgleich fällig werdenden Forderungen sofort fällig zu stellen.

2) Leistungen, insbesondere Dienstleistungen (Beratung, Konfiguration, Installation, Test etc.), die nicht ausdrücklich von dem jeweiligen Vertrag erfasst sind, sind nach Aufwand entsprechend der jeweils gültigen Preisliste zu vergüten. Entsprechend der gültigen Preisliste zu vergüten sind Zubehör, Datenträger, Mehrkosten für Leistungen, die auf Wunsch des Auftraggebers außerhalb der üblichen Arbeitszeit oder bei dem Auftraggeber durchgeführt werden.

3) Wenn nichts anderes vereinbart wurde, ist MKIM berechtigt, Abschlagszahlungen zu verlangen. Für Leistungen, die nach Aufwand berechnet werden, erfolgt die Abrechnung im zeitlichen Zusammenhang mit ihrer Durchführung oder jeweils am Monatsende gegen Nachweis des erbrachten Aufwandes sowie der Zusatzkosten. Für Schulungsleistungen erfolgt die Rechnungsstellung nach Eingang der Anmeldung.

4) Bei Hard- und Softwarelieferungen kann MKIM Vorkasse-Rechnungen ausstellen oder eine Anzahlungsrechnung von 50% des Gesamtbetrages erstellen. Die Ware wird umgehend nach Zahlungseingang ausgeliefert.

5) Zu allen Preisen kommt die Umsatzsteuer hinzu.

6) MKIM versendet Vertragsgegenstände auf Kosten des Auftraggebers. Erfüllungsort ist der Geschäftssitz von MKIM. Der Gefahrenübergang erfolgt, wenn der Vertragsgegenstand an die Transportperson übergeben wird.

7) DL-Kontingente berechtigen den Auftraggeber, im jeweils definierten Umfang Dienstleistungen zu besonderen Konditionen abzurufen. Solche Kontingente sind im Voraus zu vergüten. Eine Rückvergütung im Falle des gesamten oder teilweisen Nichtabrufs von Leistungen oder eine Verrechnung von nicht abgerufenen Leistungen mit anderen Leistungen von MKIM ausgeschlossen, es sei denn, MKIM ist aus von ihr zu vertretenden Gründen nicht in der Lage, die vereinbarten Leistungen zu erbringen. Überschreitet der Auftraggeber den im Rahmen des jeweiligen Kontingents vereinbarten Leistungsumfang, ist MKIM berechtigt, den nicht vom Kontingent erfassten Aufwand gegenüber dem Auftraggeber entsprechend der gültigen Preisliste abzurechnen.

8) Der Auftraggeber kann nur mit von MKIM anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Zahlungen des Auftraggebers werden stets nach § 366 Abs. 2, § 367 BGB verrechnet. Ein Zurückbehaltungsrecht kann er nur auf Ansprüche aus diesem Vertrag stützen.

9) Der Auftraggeber kann Ansprüche aus diesem Vertrag nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von MKIM an Dritte abtreten. Ist der Auftraggeber ein Leasingunternehmen und wurde der Vertrag zum Zwecke der Weiterbenutzung abgeschlossen, bedarf einer Abtretung von Ansprüchen aus diesem Vertrag, z.B. der Gewährleistungsansprüche, der schriftlichen Mitteilung durch den Auftraggeber und dessen Mieter.

#### § 11 Mängelansprüche

1) Werden entdeckte offensichtliche Mängel nicht innerhalb einer Frist von 14 Tagen gerügt, kann der Kunde keine Gewährleistungsansprüche mehr geltend machen.

2) Tritt in allen anderen Fällen an den von MKIM aufgrund dieser Vereinbarung erbrachten Leistungen ein Mangel auf, wird MKIM diesen innerhalb einer angemessenen Zeit nach eigener Wahl entweder beseitigen oder die beanstandete Leistung von neuem mangelfrei erbringen (Nacherfüllung).

3) Schlägt die Nacherfüllung fehl, insbesondere, weil der Mangel trotz der Beseitigungsversuche nicht behoben wird, die Nacherfüllung sich unzumutbar verzögert oder unberechtigt abgelehnt wird, kann der Kunde die betroffene Leistung nach seiner Wahl rückabwickeln oder den Preis hierfür mindern.

4) Der Kunde hat keine Mängelansprüche aufgrund von Fehlern, die durch Beschädigung, falschen Anschluss oder falsche Bedienung durch den Kunden selbst verursacht worden sind. Ebenfalls ist der Anspruch ausdrücklicherweise ausgeschlossen, soweit der Kunde selbst oder durch Dritte die Software / Hardware verändert hat, es sei denn, er weist nach, dass die Änderung die Analyse- oder Bearbeitungsaufwendungen durch MKIM nicht wesentlich erschwert und der Mangel der Software bei Abnahme vorhanden gewesen war.

5) Mängelansprüche verjähren innerhalb von einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn.

#### § 12 Haftung

1) Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche des Kunden gegen MKIM, gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere wegen Mängeln, der Verletzung von Pflichten aus dem Schuldverhältnis oder aus unerlaubter Handlung, sind ausgeschlossen, soweit sie nicht auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit seitens des Auftragnehmers, seiner gesetzlichen Vertreter, leitenden Angestellten oder sonstigen Erfüllungsgehilfen zurückzuführen sind. Eine Haftung für den Ersatz mittelbarer Schäden, insbesondere für entgangenen Gewinn, besteht nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von MKIM oder seiner gesetzlichen Vertreter, leitenden Angestellten oder sonstiger Erfüllungsgehilfen.

2) Die Haftungsbegrenzungen gemäß vorstehendem Absatz gelten nicht im Falle der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, bei arglistigem Handeln, der Übernahme einer Garantie oder eines Beschaffungsrisikos, bei Fehlen einer zugesicherten Eigenschaft, der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht sowie in den Fällen, in denen MKIM insbesondere nach dem Produkthaftungsgesetz zwingend haftet.

3) Bei fahrlässig verursachten Sach- und Vermögensschäden aufgrund der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ist der Schadensersatzanspruch jedoch der Höhe nach beschränkt auf die bei Vertragsschluss vorhersehbaren und vertragstypischen Schäden. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung den Vertrag prägt und auf die der Auftraggeber vertrauen darf.

4) Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrenstprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.

#### § 13 Laufzeit und Kündigung

1) Die Verpflichtung zur Erbringung der vertraglichen Leistungen beginnt zu dem in den Auftragsdokumenten festgelegten Zeitpunkt und läuft für den vereinbarten Zeitraum. Im Fall einer befristeten Lizenzierung der Software endet die Vereinbarung mit Ablauf der Lizenzen. Nach Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag automatisch um jeweils ein weiteres Jahr, wenn er nicht von einer der Parteien mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der Festlaufzeit oder eines Verlängerungszeitraums gekündigt wird.

2) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Jede Kündigung bedarf der Schriftform. Die Nutzungsberechtigung an MKIM Software endet automatisch, ohne dass es einer Kündigung bedarf, wenn der Kunde gegen eine wesentliche Bestimmung dieser Vertragsbedingungen verletzt. Weiterhin behält sich MKIM vor bei Verstoß dieser Vertragsbedingungen Pflegedienstleistungen einzustellen.

#### § 14 Vertraulichkeit

1) „Vertrauliche Informationen“ sind alle Informationen und Unterlagen der jeweils anderen Partei, die als vertraulich gekennzeichnet oder aus den Umständen heraus als vertraulich anzusehen sind, insbesondere Informationen über betriebliche Abläufe, Geschäftsbeziehungen und Know-how, sowie sämtliche Arbeitsergebnisse.

2) Die Parteien vereinbaren, über solche vertrauliche Informationen Stillschweigen zu wahren. Diese Verpflichtung besteht für die Dauer der Beauftragung sowie für einen Zeitraum von 3 Jahren nach Beendigung des Vertrages.

3) Von dieser Verpflichtung ausgenommen sind vertraulichen Informationen,

a) die dem Empfänger bei Abschluss des Vertrages nachweislich bereits bekannt waren oder danach von dritter Seite bekannt werden, ohne dass dadurch eine Vertraulichkeitsvereinbarung, gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen verletzt werden;

b) die bei Abschluss des Vertrages öffentlich bekannt sind oder danach öffentlich bekannt gemacht werden, soweit dies nicht auf einer Verletzung dieses Vertrages beruht;

c) die aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen oder auf Anordnung eines Gerichtes oder einer Behörde offengelegt werden müssen. Soweit zulässig und möglich, wird der zur Offenlegung verpflichtete Empfänger die andere Partei vorab unterrichten und ihr Gelegenheit geben, gegen die Offenlegung vorzugehen.

#### § 15 Datenschutz

Der Kunde trägt die Verantwortung für die Einhaltung aller datenschutzrechtlichen Bestimmungen zur Verarbeitung von Verbindungsdaten sowie personenbezogenen Daten und hat dafür Sorge zu tragen, dass diese bei einem Eingriff durch MKIM eingehalten werden. Der Kunde ist mit der Verarbeitung und Speicherung der Daten, die MKIM im Rahmen vertraglicher Beziehungen bekannt geworden und zur Vertragsdurchführung notwendig sind, einverstanden. Soweit dies für die vertragsgemäße Erbringung der Dienstleistungen zwingend erforderlich ist, ist der Auftragnehmer berechtigt, Informationen über den Auftraggeber an Subunternehmer des Auftragnehmers weiterzugeben, die er zur Erfüllung des Vertrages unterbeauftragt hat. Der Auftragnehmer sichert zu, dass diese Informationen ausschließlich für die technische Umsetzung der vereinbarten Leistungen verwendet werden

und der Subunternehmer in gleichem Umfang wie der Auftragnehmer zur Geheimhaltung verpflichtet ist.

## § 16 Schlussbestimmungen

- 1) Änderungen und Ergänzungen des Auftrages bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Änderung oder Aufhebung dieser Klausel.
- 2) Ausschließlicher Gerichtsstand ist Fulda, es findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN Kaufrechts Anwendung, sofern jede Partei Kaufmann oder juristische Person des öffentlichen Rechts ist.
- 3) Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Die Vertragsparteien werden sich bemühen, anstelle der unwirksamen Bestimmung eine solche zu finden, die dem Vertragsziel rechtlich und wirtschaftlich am besten gerecht wird. Das Gleiche gilt im Falle einer Lücke.