



SMARTTEC

Allgemeine Geschäftsbedingungen SMARTTEC GmbH

Stand: Februar 2026



1. Teil:	Allgemeine Bestimmungen.....	4
§ 1	Anwendung dieser AGB.....	4
§ 2	Leistungsgegenstand, Leistungsspektrum und -Erbringung.....	4
§ 3	Angebote, Vertragsschluss.....	5
§ 4	Zahlungsbestimmungen.....	5
2. Teil:	Websiteerstellung.....	7
§ 5	Leistungsgegenstand.....	7
§ 6	Kundenpflichten.....	8
§ 7	(Teil-)Abnahmen.....	9
§ 8	Rechteeinräumung.....	10
§ 9	Weiter- und Zusatzentwicklungen.....	10
§ 10	Update- und Wartungspaket.....	11
§ 11	Kommunikation.....	12
3. Teil:	Content-Erstellung.....	12
§ 12	Leistungen von SMARTTEC.....	12
4. Teil:	Hosting.....	12
§ 13	Leistungen von SMARTTEC.....	12
§ 14	Verfügbarkeit.....	13
§ 15	Zugangsdaten, Nutzung der Serverhosting-Leistungen.....	14
§ 16	Pflichten des Kunden.....	14
§ 17	Rechte von SMARTTEC.....	15
§ 18	Datensicherheit, Backup durch den Kunden.....	16
§ 19	Nutzungsrechte.....	16
§ 20	Laufzeit.....	16
5. Teil:	Microsoft 356 und Tenant-Verwaltung.....	16
§ 21	Leistungen von SMARTTEC.....	16
§ 22	Microsoft-Lizenz.....	17
§ 23	Haftung.....	17
§ 24	Laufzeit.....	17
6. Teil:	Marketing-Dienstleistungen.....	18
§ 25	Leistungen von SMARTTEC, Kundenpflichten.....	18
§ 26	Automatisierung von Marketingmaßnahmen.....	19



§ 27	Marketing-Kampagnenmanagement	19
§ 28	Freistellung.....	19
§ 29	Mitwirkungspflichten	20
§ 30	Laufzeit	20
7. Teil:	Consulting, Schulungen	20
§ 31	Dienstleistungen, Leistungsgegenstand.....	20
§ 32	Vor-Ort-Leistungen	21
8. Teil:	Gemeinsame Bestimmungen	22
§ 33	Change Requests.....	22
§ 34	Fehlermeldung, Mangelbeseitigung, Gewährleistung, Verjährung.....	23
§ 35	Allgemeine Haftungsbeschränkung	23
§ 36	Datenschutz	24
§ 37	Subunternehmer	24
§ 38	Aufrechnungsverbot	25
§ 39	Übertragung von Rechten, Abtretung.....	25
§ 40	Kündigungsbestimmungen	25
§ 41	Änderung dieser AGB	25
§ 42	Entgegenstehende Bestimmungen	26
§ 43	Sonstiges, Schlussbestimmungen.....	26



1. Teil: Allgemeine Bestimmungen

§ 1 Anwendung dieser AGB

- (1) Smarttec GmbH, HRB 746507, Dudenstraße 50 68167 Mannheim (im Folgenden „SMARTTEC“) ist ein auf die Erbringung von Leistungen im Bereich internetorientierter Dienstleistungen spezialisiertes Unternehmen. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen (im folgenden „AGB“) finden auf sämtliche von SMARTTEC gegenüber seinen Kunden erbrachten Leistungen Anwendung.
- (2) Die Leistungsbeziehungen zwischen SMARTTEC und dem Kunden begründen kein irgendwie geartetes Arbeits- oder sonstiges weisungsgebundenes Verhältnis mit dem Kunden. Insbesondere sind Arbeitnehmer und sonstige Erfüllungsgehilfen von SMARTTEC gegenüber dem Kunden nicht weisungsgebunden. SMARTTEC und der Kunde agieren als voneinander unabhängige Unternehmen.
- (3) Die vertraglichen Beziehungen zwischen SMARTTEC und dem Kunden begründen keinerlei Rechte Dritter.

§ 2 Leistungsgegenstand, Leitungsspektrum und -Erbringung

- (1) Gegenstand der Leistungen von SMARTTEC gemäß diesen AGB sind:
 - a) Websiteerstellung/Programmierung und Wartung (2. Teil der AGB)
 - b) Content-Erstellung (3. Teil der AGB)
 - c) Hosting (4. Teil der AGB)
 - d) Microsoft 365 und Tenant-Verwaltung (5. Teil der AGB)
 - e) Marketing-Dienstleistungen (6. Teil der AGB)
 - f) Externe Beratungs- und Managementleistungen sowie Schulungen (7. Teil der AGB)
- (2) Nicht Gegenstand der Leistungen ist die Bereitstellung einer Internetanbindung der Komponenten des Kunden. Der Kunde hat für eine solche - im Regelfall kostenpflichtige - Anbindung bei einem entsprechenden Access-Provider stets selbst zu sorgen.
- (3) Ebenfalls nicht Gegenstand der Leistungen ist eine irgendwie geartete Beratung oder Versicherung seitens SMARTTEC hinsichtlich der Rechtskonformität der Websites oder dem Einsatz von durch SMARTTEC erstellten, geliderten oder designten Produkten oder Werken. Diese hat allein der Kunde sicherzustellen.
- (4) SMARTTEC wird seine Leistungen stets sorgfältig, durch qualifizierte Mitarbeiter und nach dem aktuellen Stand der Technik erbringen. Ein bestimmter Erfolg wird nur geschuldet, wenn dieser ausdrücklich schriftlich zwischen den Parteien vereinbart wurde.
- (5) SMARTTEC bestimmt Arbeitszeit und -ort für sämtliche gegenüber dem Kunden zu erbringenden Leistungen grundsätzlich und unter Berücksichtigung der mit dem Kunden getroffenen ausdrücklichen Vereinbarungen selbst.



- (6) Soweit nicht ausdrücklich abweichend zwischen den Parteien vereinbart, wird SMARTTEC sämtliche vertragsgemäß zur Verfügung zu stellende Software und Dokumente elektronisch übermitteln und Leistungen über das Internet von eigenen Standorten aus erbringen (z.B. per Fernzugriff bzw. Präsentationssoftware). Der Kunde wird SMARTTEC die hierfür erforderlichen Zugangsmöglichkeiten einrichten.

§ 3 Angebote, Vertragsschluss

- (1) Angebote von SMARTTEC sind bindend für die dort angegebene Dauer und enthalten alle Vertragskonditionen (einschl. Bezugnahme auf diese AGB). Sieht das Angebot keine Frist vor, ist das Angebot 14 Tage ab Zugang des Angebots bindend.
- (2) Ein Vertrag zwischen SMARTTEC und dem Kunden kommt zustande, wenn der Kunde das Angebot von SMARTTEC akzeptiert oder eine PO oder Bestellung unter Bezugnahme auf das jeweilige Angebot abgibt. Diese AGB ergänzen und sind bindender Bestandteil der Angebote (Angebote und AGB gemeinsam der „Vertrag“). Bei Widersprüchen zwischen Regelungen des Angebotes und Bestimmungen dieser AGB gehen die Regelungen des Angebotes vor.

§ 4 Zahlungsbestimmungen

- (1) Alle in den Angebotsdokumenten, Bestellbestätigungen und Rechnungen von SMARTTEC genannten Preise sind Nettopreise zuzüglich der jeweiligen bei Rechnungstellung gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer.
- (2) Die Leistungen von SMARTTEC sind gemäß den Bestimmungen des jeweiligen Angebotes einem der folgenden Vergütungsmodelle zugeordnet:
- a) Pauschale Vergütungen: Bei pauschal vergüteten Leistungen richtet sich die Fälligkeit der Vergütung nach der im jeweiligen Angebot getroffenen Regelung. Das Angebot kann insbesondere vorsehen:
 - Zahlung per Vorkasse (vor Beginn der Erbringung der Leistung bzw. bei Dauerschuldverhältnissen vor Beginn der jeweiligen Zeitperiode),
 - Zahlung einer Anzahlung und einer oder mehreren späterer Raten nach Vereinbarung im Angebot oder
 - Zahlung am Ende des Projekts bzw. nach vollständiger Erbringung der Leistung.

Soweit im Angebot keine Zahlungsregelung getroffen ist, gilt Vorkasse als vereinbart. Die vollständige Vergütung ist in diesem Fall jeweils im Voraus, d.h. vor Erbringung der beauftragten Leistung bzw. bei Dauerschuldverhältnissen vor Beginn der Zeitperiode, auf die sich die pauschale Vergütung bezieht, zur Zahlung fällig.

- b) Stundenkontingente für bestimmte Zeiträume: Die Vergütung für pauschale Stundenkontingente wird monatlich abgerechnet und ist jeweils mit Ende des Kalendermonats fällig, für den die abgerufenen Stunden angefallen sind. Nicht abgerufene Stunden, die 20 Prozent des



vereinbare Monatskontingents übersteigen, verfallen mit Ablauf dieses Kalendermonats und können nicht in Folgeperioden übertragen werden. Dies gilt auch für nicht abgerufene Stunden aus den Monatspauschalen der Vormonate. Maximal können somit 20 Prozent des Monatskontingent zwischen den Abrechnungsperioden übertragen werden. Es findet keine Kumulierung über mehrere Monate statt. Werden in einem Kalendermonat mehr Stunden abgerufen und von SMARTTEC erbracht, als das monatliche Kontingent zuzüglich ggf. übertragender Stunden umfasst, so werden die überschreitenden Stunden ebenfalls in der Abrechnung des betreffenden Monats erfasst und nach tatsächlichem Aufwand abgerechnet (vgl. c). Hierfür gilt der in Absatz (3) genannte Stundensatz. SMARTTEC ist nicht verpflichtet, überschreitende Stunden zu erbringen.

- c) Berechnung nach Aufwand/T&M: Aufwandsbasiert abzurechnende Leistungen werden auf Stundenhonorarbasis und, soweit nicht abweichend vereinbart, jeweils zum Monatsende abgerechnet. Ist ein Stundensatz nicht vereinbart, wird der in nachfolgendem Absatz (3) genannte Stundensatz zugrunde gelegt. SMARTTEC wird der Rechnung jeweils eine Aufstellung der erbrachten Stunden beifügen, aus der Datum, Anzahl der erbrachten Stunden und Art der jew. erbrachten Leistung hervorgehen.
- (3) Soweit nicht abweichend vereinbart, wird für nach Aufwand berechnete Leistungen ein Stundensatz von 150 netto zugrunde gelegt, der je angefangener Viertelstunde berechnet wird. Die Kunden erhalten ggf. auf diesen Stundensatz einen Rabatt, der im Angebot festgelegt wird.
- (4) SMARTTEC ist berechtigt, die vertraglich vereinbarte Vergütung mit einer schriftlichen Ankündigung von (2) zwei Monaten zum Änderungszeitpunkt zu ändern. Eine Änderung darf grundsätzlich frühestens (12) zwölf Monate nach Vertragsschluss oder nach der letzten Vergütungserhöhung erfolgen. Die Änderung erfolgt unter Einhaltung der folgenden Grundsätze:
- Die Kosten für die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen des Kunden müssen sich infolge einer Veränderung von Lohn-, Software- oder sonstigen Kosten derart geändert haben, dass die Vertragsparteien eine Anpassung des bestehenden Vergütungsniveaus um mindestens 5 % vornehmen würden, wenn der bestehende Vertrag neu abgeschlossen werden würde.
 - Eine Änderung kann sowohl eine Erhöhung als auch eine Senkung der Vergütung zum Gegenstand haben.
 - Auf Verlangen des Kunden wird SMARTTEC dem Kunden weitere Informationen, Dokumente und Belege vorlegen, die für eine Überprüfung der Vergütungsänderung notwendig sind.



SMARTTEC hat die Höhe der Anpassung dem Auftraggeber schriftlich mitzuteilen. Wenn sich der Auftraggeber nicht binnen (2) zwei Wochen ab Zugang der Anpassungserklärung hierzu erklärt, gilt die neue Vergütung als vereinbart. Die Auftragnehmerin wird den Auftraggeber im Rahmen der schriftlichen Ankündigung der Vergütungsanpassung insbesondere auf die Folgen einer ausgebliebenen Erklärung und die darauf bezogene Frist hinweisen.

- (5) Für die Rechtzeitigkeit von Zahlungen ist deren Eingang auf dem Konto von SMARTTEC maßgeblich.
- (6) Zahlungen können per Vorkasse, im Lastschriftverfahren oder auf Rechnung erfolgen, für das der Kunde SMARTTEC auf Verlangen ein SEPA-Mandat erteilt. Die Möglichkeit zur Zahlung per Rechnung besteht nur, wenn dies auf der Rechnung ausdrücklich vermerkt ist. Soweit der Kunde die Zahlung auf Rechnung in Anspruch nehmen möchte, ist SMARTTEC berechtigt, vor Gewährung oder Fortsetzung der Zahlung auf Rechnung eine Bonitätsauskunft über den Kunden bei Wirtschaftsauskunfteien (z. B. SCHUFA, Creditreform oder vergleichbaren Instituten) einzuholen.
- (7) Der Kunde wird Kosten für Reisen, welche SMARTTEC im Rahmen der Leistungserbringung gegenüber dem Kunden unternimmt und denen der Kunde zuvor zugestimmt hat, in nachgewiesener Höhe bzw. Spesen gemäß den steuerlichen Höchstsätzen jeweils unmittelbar nach Reiseende und auf Rechnungsstellung durch SMARTTEC hin ersetzen. Reisezeiten werden mit 50% des in Absatz (3) genannten Stundensatzes vergütet.
- (8) Die Rechnungen sind innerhalb von 14 (vierzehn) Tagen ohne Abzug zur Zahlung fällig, sofern auf der Rechnung nicht etwas anderes vermerkt ist. Der Abzug von Skonto bedarf der vorherigen schriftlichen Vereinbarung.
- (9) Bei Zahlungsverzug kann SMARTTEC Verzugszinsen gemäß § 288 Absatz (2) BGB berechnen. Die weiteren Rechte von SMARTTEC bleiben unberührt.

2. Teil: Websiteerstellung

§ 5 Leistungsgegenstand

- (1) Maßgeblich für die Definition des Leistungsumfangs der von SMARTTEC zu erstellenden Website(s) ist der vom Kunden freigegebene Anforderungsbogen.
- (2) Eine Prüfung der im Anforderungsbogen beschriebenen Vorgaben des Kunden durch SMARTTEC auf Vollständigkeit, Geeignetheit, Eindeutigkeit, Realisierbarkeit und Widerspruchsfreiheit erfolgt nur, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde. Sollte SMARTTEC jedoch erkennen, dass die im Lastenheft enthaltenen Vorgaben nicht realisierbar oder widersprüchlich sind, so wird SMARTTEC den Kunden darauf hinweisen.
- (3) Nicht im Anforderungsbogen bestimmte Eigenschaften werden nach marktüblichen Standard im Ermessen von SMARTTEC umgesetzt.



- (4) Nach Vertragsschluss und Freigabe des Designs durch den Kunden beginnt SMARTTEC mit der Programmierung der Website. Hierbei ist die Verwendung von Drittsoftware einschließlich Open Source Software im Rahmen von deren Lizenzbestimmungen ausdrücklich zulässig. Für Open Source Software und sonstige im Rahmen der Website-Erstellung eingesetzte Drittsoftware gilt:
- a) SMARTTEC wird sich die Verwendung von Drittsoftware vom Kunden freigeben lassen, sofern die Freigabe nicht bereits im Anforderungsbogen erfolgt ist. Eine Freigabe ist nicht für Drittsoftware erforderlich, die der Kunde gem. § 6 Nr. 1 vorhalten muss.
 - b) Für die Eigenschaften und das Funktionieren von Drittsoftware haftet SMARTTEC nur dann, wenn SMARTTEC dem Kunden gegenüber bestimmte Funktionalitäten oder Eigenschaften der Drittsoftware verbindlich in Text- oder Schriftform zugesichert hat.
- (5) SMARTTEC sichert, sofern nicht ausdrücklich im Angebot vereinbart, keine bestimmte Performance der Website zu.
- (6) Ein Fertigstellungs-/Going-Live Termin für Websites ist nur dann verbindlich, wenn dieser ausdrücklich bestimmt UND als verbindlich zwischen den Parteien vereinbart wurde. *Voraussichtliche* Projektedauer oder *voraussichtliche* Fertigstellungstermine sind nicht verbindlich. Der Kunde ist zur Mitwirkung verpflichtet, wenn dies zur Fertigstellung/Going-Live für Websites erforderlich ist. Kommt der Kunde dieser Pflicht trotz Aufforderung durch SMARTTEC in Text- oder Schriftform und Ablauf einer angemessenen Pflicht nicht nach, kann SMARTTEC nach eigener Wahl den Auftrag auf unbestimmte Zeit pausieren oder zurückzutreten bzw. kündigen. Sollte zwischen den Parteien bereits ein Fertigstellungs-/Going-Live Termin verbindlich vereinbart worden sein, so gilt dieser nicht mehr als verbindlich, wenn der Kunde seiner Mitwirkungspflicht nicht nachkommt. Im Fall eines Rücktritts sind bereits erbrachte Leistungen anteilig zu vergüten.
- (7) Der Kunde erhält zu keinem Zeitpunkt Zugriff auf SMARTTEC- oder verwendete Drittanbieter-Server. Die fertigen Websitedaten werden dem Kunden auf Wunsch als ZIP-Ordner zur Verfügung gestellt.

§ 6 Kundenpflichten

- (1) Der Kunde ist verpflichtet die zur Programmierung und Freigabe der Website erforderlichen Lizenzen für Drittsoftware auf eigene Kosten und im funktionstüchtigen Zustand vorzuhalten. Derzeit verwendet SMARTTEC hierzu das CMS-Tool von HubSpot. SMARTTEC hat das Recht vom Vertrag zurückzutreten, wenn der Kunde trotz Aufforderung in Textform und Ablauf einer angemessenen Frist nicht über die zur Programmierung und Freigabe der Website erforderlichen Lizenzen für Drittsoftware verfügt.
- (2) Der Kunde ist verpflichtet, dafür Sorge zu tragen, dass SMARTTEC alle für die Ausführung seiner vertraglichen Pflichten notwendigen Unterlagen und



Informationen in technisch umsetzbarer Form vorgelegt bzw. zugänglich gemacht werden. Dies gilt auch für Unterlagen, Vorgänge und Umstände, die erst während der Tätigkeit von SMARTTEC bekannt werden.

- (3) Verweist der Kunde SMARTTEC an Drittunternehmen, so wird das diesbezügliche Handeln des jeweiligen Drittunternehmens gegenüber SMARTTEC dem Kunden zugerechnet und kann bei nicht, verspätet oder unrichtig erfolgter Informationshergabe eine Verletzung von dessen Mitwirkungspflichten bedeuten.

§ 7 (Teil-)Abnahmen

- (1) Nach erfolgter Erstellung der Website gemäß Lastenheft wird SMARTTEC dem Kunden dies anzeigen und ihn unter Setzung einer angemessenen Frist zur Abnahme auffordern. Ist die erstellte Website frei von wesentlichen Mängeln, ist der Kunde verpflichtet, unverzüglich in Textform die Abnahme zu erklären. Die Abnahme darf nicht wegen unwesentlicher Mängel verweigert werden.
- (2) Die Abnahmeprüfungen erfolgen durch browserbasierten Zugriff auf die auf den Servern von SMARTTEC oder bei Drittanbietern gehostete Website. Der Kunde ist in der Wahl der Abnahmeprüfungen frei. Eine Übertragung der Website auf andere Systeme zum Zwecke der Abnahme erfolgt nur, wenn dies zwischen den Parteien ausdrücklich vereinbart ist oder dies für eine ordnungsgemäße Durchführung der Abnahme technisch zwingend erforderlich ist und SMARTTEC trotz Aufforderung mit angemessener Fristsetzung durch den Kunden die erforderlichen Rahmenbedingungen auf den eigenen Servern nicht hergestellt hat.
- (3) Erkennt der Kunde Mängel, so wird er diese SMARTTEC jeweils unverzüglich in Textform in reproduzierbarer Form bzw. mit allen technischen Informationen anzeigen, die erforderlich sind, um den genauen Fehler zu isolieren und dessen Folgen zu erkennen sowie die Abnahmeprüfungen soweit möglich zu Ende führen. Im Falle unwesentlicher Mängel werden die Abnahmeprüfungen nicht unterbrochen und nicht wiederholt. Handelt es sich um wesentliche Mängel, so wird SMARTTEC diese unverzüglich beheben und dem Kunden die Beseitigung anzeigen. Die Abnahmeprüfungen beginnen sodann erneut, es gelten Absatz (1) und (2).
- (4) Als abgenommen gilt ein Werk auch, wenn SMARTTEC dem Kunden nach Fertigstellung des Werks eine angemessene Frist gemäß Absatz (1) zur Abnahme gesetzt hat und der Kunde die Abnahme nicht innerhalb dieser Frist unter Angabe mindestens eines Mangels verweigert hat.
- (5) Betreibt der Kunde die Website oder wesentliche Teile von ihr im Online-Einsatz für mindestens 20 (zwanzig) Kalendertage („Betriebszeitraum“) ohne Anzeige eines wesentlichen Mangels weiter, so gilt vorgenannter Betrieb bzw. Nutzung als Abnahmeerklärung zum Ende des Betriebszeitraumes.
- (6) SMARTTEC ist berechtigt, jederzeit Teilabnahmen von dem Kunden zu verlangen.



§ 8 Rechteeinräumung

- (1) Gegenstand von Rechteeinräumungen sind ausschließlich von SMARTTEC erstellte Werke (nachfolgend „Lizenzgegenstand“) unter Ausschluss von Drittsoftware inkl. Open Source Software.
- (2) Am Lizenzgegenstand werden dem Kunden einfache (nicht-ausschließliche) und inhaltlich umfassende, zeitlich und räumlich unbeschränkte Nutzungsrechte eingeräumt. Die Einräumung ausschließlicher Nutzungsrechte bedarf der gesonderten Vereinbarung.
- (3) Die Nutzungsrechte werden mit folgenden inhaltlichen Maßgaben erteilt:
 - a) Websites dürfen nur auf einer bestimmten, im Angebot jeweils festgelegten Anzahl von Domains verwendet werden.
 - b) Das Recht zur Unterlizenzierung des Lizenzgegenstandes wird, sofern nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, nur in Bezug auf mit dem Kunden gemäß § 15 AktG konzernrechtlich verbundene Unternehmen mit der Maßgabe erteilt, dass der Kunde gegenüber SMARTTEC für die Einhaltung der Lizenzbestimmungen durch seine Unterauftragnehmer haftet und unterlizenzierte Rechte die dem Kunden eingeräumten Rechte nicht übertreffen dürfen.

Im Übrigen werden die Nutzungsrechte inhaltlich unbeschränkt gewährt.

- (4) Die Rechteeinräumung erfolgt erst mit vollständiger Bezahlung der Vergütung des Lizenzgegenstandes. Bis zur vollständigen Zahlung der Vergütung gestattet SMARTTEC dem Kunden lediglich die Nutzung der Website zum Zwecke der Durchführung von Abnahme- und Funktionsprüfungen. Befindet sich der Kunde mit der Vergütungszahlung in Verzug, kann SMARTTEC die Gestattung nach Satz 2 für die Dauer des Verzuges widerrufen, sofern SMARTTEC den Kunden zuvor zur verzugsbeendenden Zahlung mit einer Frist von mindestens 14 Kalendertagen erfolglos aufgefordert hat. Im Falle berechtigter Zahlungseinbehalte durch den Kunden besteht kein Recht zum Widerruf des Nutzungsrechtes.
- (5) Der Kunde ist verpflichtet, SMARTTEC im Footer und im Zusammenhang mit seinen Impressumsangaben als Lizenzgeber in Bezug auf den Lizenzgegenstand zu nennen. SMARTTEC hat das Recht den Namen und das Logo des Kunden für Referenzbewerbung zu nutzen, wenn im jeweiligen Angebot eine entsprechende Regelung getroffen wird.
- (6) Die Einräumung der Rechte ist mit der Zahlung der vertraglich vereinbarten Vergütung gemäß § 4 vollständig abgegolten, eine gesonderte Vergütung ist nicht zu zahlen.

§ 9 Weiter- und Zusatzentwicklungen

Die Bestimmungen der §§ 5 bis 8 finden entsprechende Anwendungen auf Entwicklungen (einschließlich Weiter- und Zusatzentwicklungen), mit denen der Kunde SMARTTEC beauftragt.



§ 10 Update- und Wartungspaket

- (1) Falls und soweit zwischen den Parteien vereinbart, erbringt SMARTTEC Update- und Wartungsleistungen im Rahmen eines entsprechenden Leistungspakets. Gegenstand der Update- und Wartungsleistungen ist die von SMARTTEC erstellte Website in ihrer jeweils aktuellsten Version. Ein Anspruch auf Wartung veralteter oder vom Kunden oder sonstigen Dritten über den bestimmungsgemäßen Gebrauch hinaus veränderter Versionen besteht nicht.
- (2) Update- und Wartungsleistungen werden ausschließlich in der Form von Dienstleistungen und in Bezug auf solche Websites erbracht, deren Hosting der Kunde bei SMARTTEC, Hub Spot CMS oder anderen von SMARTTEC unterstützen Hostinganbietern gebucht hat. Hat der Kunde das Hosting bei HubSpot CMS oder anderen von SMARTTEC unterstützen Hostinganbietern gebucht, muss er für den Zeitraum der Update- und Wartungsarbeiten über die dafür erforderlichen Lizenzen dieser Anbieter auf eigene Kosten verfügen und SMARTTEC den Zugang gewähren. SMARTTEC wird die Leistungen gewissenhaft und nach dem aktuellen Stand der Technik ausführen. Ein Erfolg oder die Erreichung bestimmter Ziele werden ausdrücklich nicht geschuldet.
- (3) Die Update- und Wartungsleistungen werden, soweit nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, per Fernzugriff über das Internet von den Standorten von SMARTTEC aus erbracht. Der Kunden hat sicherzustellen, dass alle für die Ermöglichung des Fernzugriffs erforderlichen Rechte und Zugänge an SMARTTEC erteilt werden.
- (4) Sofern nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, umfassen die Update- und Wartungsleistungen ausschließlich
 - a) Die Unterstützung des Kunden durch Behandlung von Websitestörungen sowie Fehlfunktionen an Drittsoftware einschließlich Open Source-Softwarekomponenten die Teil der Website des Kunden sind, wobei gilt: Die Fehlerbehandlung umfasst dabei die Eingrenzung der Fehlerursache, die Fehlerdiagnose sowie Dienstleistungen, die auf die Behebung des Fehlers gerichtet sind. Eine Beseitigung der Fehler kann nicht garantiert werden und wird nicht geschuldet;
 - b) Das Bereitstellen und Einpflegen von Softwareupdates innerhalb einer Softwareversion (also z.B. von 4.1 bis 4.9, aber nicht von 4.x auf 5.x). Softwareupdates selbst stellen Drittsoftware dar, für deren Funktionieren SMARTTEC nicht haftet.
- (5) Nicht in den Update- und Wartungsleistungen enthalten sind insbesondere:
 - a) Leistungen, soweit die Website in Bezug auf ihre funktionalen oder qualitativen Eigenschaften vom Kunden oder sonstigen Dritten über die bestimmungsgemäße Nutzung hinaus verändert wurde.
 - b) Leistungen, die erforderlich werden, weil der Kunden seinen Mitwirkungspflichten oder -obliegenheiten nicht nachkommt.
 - c) Allgemeine Anfragen oder Unterstützung zu thematisch verwandten Fragestellungen, die nicht in einem unmittelbaren Zusammenhang mit dem Betrieb der Website stehen.



§ 11 Kommunikation

- (1) Der Kunde wird sicherstellen, dass die Inanspruchnahme vereinbarter Update- und Wartungsleistungen nur durch eine entsprechend autorisierten Vertreter erfolgen.
- (2) Die vereinbarten Update- und Wartungsleistungen können über die von SMARTTEC bereitgestellten und im Anbot bestimmten internetbasierten Kommunikationskanäle abgerufen werden.
- (3) Die Zusicherung der Einhaltung bestimmter Reaktionszeiten auf Kunden-Anfragen seitens SMARTTEC bedarf der ausdrücklichen textlichen Parteivereinbarung zwischen SMARTTEC und dem Kunden. Die Reaktionszeit ist dabei der Zeitraum, innerhalb dessen SMARTTEC mit den Störungsbehebungs-Arbeiten ab Eingang der Fehlermeldung beginnt.

3. Teil: Content-Erstellung

§ 12 Leistungen von SMARTTEC

- (1) SMARTTEC erstellt Texte und Grafiken nur nach ausdrücklicher Vereinbarung und den Vorgaben des Kunden. Keinesfalls wird SMARTTEC rechtliche Texte für den Kunden erstellen.
- (2) Soweit der Kunde keine Vorgaben macht, ist SMARTTEC in der Umsetzung im Rahmen marktüblicher Standards frei. Dies gilt insbesondere für sprachliche Mittel, Stil und inhaltlichen Aufbau von Texten. Dabei wird SMARTTEC aber jederzeit auf die korrekte Schreibweise und Grammatik achten.
- (3) Es erfolgt keine Prüfung von Kundenvorgaben in Bezug auf deren Rechtskonformität, Vollständigkeit oder Sinnhaftigkeit im Hinblick auf bestimmte Zielstellungen des Kunden.
- (4) Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, dass der Content in rechtskonformer Weise verwendet wird und durch dessen Einsatz keine Rechte Dritter verletzt werden.

4. Teil: Hosting

§ 13 Leistungen von SMARTTEC

- (1) Vereinbaren die Parteien die Bereitstellung von Serverkapazitäten („**Serverhosting**“) durch SMARTTEC, so handelt es sich hierbei, sofern nicht ausdrücklich abweichend festgelegt, um virtuelle Server, die innerhalb der EU/EWR verortet sind. Zusicherungen hinsichtlich Performance sowie Hard- und Softwareeigenschaften der Server seitens SMARTTEC bestehen nur, wenn diese ausdrücklichen schriftlich seitens SMARTTEC gegenüber dem Kunden erklärt wurden.



- (2) Sofern die Parteien Leistungen seitens SMARTTEC zur Administration der Server vereinbaren, werden diese in der Form von aufwandsbasiert zu berechnenden Dienstleistungen erbracht. Die einzelnen Administrationsleistungen werden von den Parteien vereinbart. Dabei gilt:
 - a) Administrationsleistungen beziehen sich ausschließlich auf Serverhardware und Betriebssysteme der Server.
 - b) SMARTTEC wird nach eigenem Ermessen Updates von Serversoftware durchführen, darüber hinaus werden Administrationsleistungen ausschließlich auf Beauftragung und nach Vorgaben des Kunden durchgeführt.
- (3) SMARTTEC behält sich vor, einzelne Serverhosting-Leistungen zu ändern, zu erweitern sowie jederzeit Verbesserungen, Erweiterungen, Anpassungen der Leistungen an den Stand der Technik oder sonstige Änderungen vornehmen, soweit die vertraglichen Leistungspflichten gegenüber dem Kunden gewahrt bleiben.
- (4) Soweit SMARTTEC sich für das Serverhosting und/oder die Administration Subunternehmern bedient, wird SMARTTEC dem Kunden auf dessen Anfrage hin diese Subunternehmer benennen.
- (5) Übergabepunkt für die Serverhosting-Leistungen ist die Schnittstelle zwischen den Servern von SMARTTEC und dem Internet. SMARTTEC haftet nicht für Störungen des Internets.

§ 14 Verfügbarkeit

- (1) SMARTTEC gewährleistet eine netztechnische Erreichbarkeit („Konnektivität“) der von SMARTTEC betriebenen Server von 98% im Jahresmittel (die Höchstunterbrechungszeit beträgt 7,3 Tage). Diese Erreichbarkeit bezieht sich ausschließlich auf den Betrieb der Betriebssystemsoftware und Hardware von SMARTTEC. Der Kunden ist verpflichtet, SMARTTEC erkennbare Störungen oder Unterbrechungen der Erreichbarkeit unverzüglich, spätestens innerhalb von 4 (vier) Kalendertagen nach Kenntnis anzuzeigen.
- (2) Ausgenommen von der gewährleisteten Erreichbarkeit der Server sind die im Folgenden bezeichnete Ausfallzeiten und Minderverfügbarkeiten. Diese gelten als ordnungsgemäße Leistungserbringung und werden nicht als die Erreichbarkeit beeinträchtigende Zeit angerechnet:
 - a) Nicht von SMARTTEC zu vertretende Ausfallzeiten: Ausfallzeiten, in denen die Erreichbarkeit der Server von SMARTTEC oder dessen Unterauftragnehmern aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen (z.B. höhere Gewalt, Verschulden Dritter einschl. DDoS-Attacken usw.) beeinträchtigt ist, die SMARTTEC unter Berücksichtigung marktüblicher Standards nicht zu vertreten hat.
 - b) Ausfallzeiten von weniger als 10 Minuten in der Summe pro Tag.
 - c) Geplante Ausfallzeiten: Nichterreichbarkeit der Server im Falle von geplanten Wartungsarbeiten (z.B. Releasewechsel, Datenbank- oder



Hardwarewartung) von nicht länger als 48 Stunden pro 12-Monatszeitraum. Geplante Wartungsarbeiten werden dem Kunden per E-Mail unter Angabe der voraussichtlichen Dauer bis spätestens 24 Stunden vor Beginn der geplanten Wartungsarbeiten angekündigt. Ist das Ende der geplanten Wartungsarbeiten erreicht, erfolgt eine abschließende Benachrichtigung des Kunden. SMARTTEC wird geplante Wartungsarbeiten ausschließlich außerhalb der Hauptnutzungszeiten der Leistungen (d.h. zwischen 18:00 Uhr und 08:00 Uhr) vornehmen.

- (3) SMARTTEC kann den Zugang zu seinen Serverhosting-Leistungen beschränken, sofern die Sicherheit des Netzbetriebes, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, insbesondere die Vermeidung schwerwiegender Störungen der Netze, der Software, der gespeicherten Daten oder die Interoperabilität der Dienste oder der Datenschutz dies erfordert.

§ 15 Zugangsdaten, Nutzung der Serverhosting-Leistungen

- (1) Soweit der Kunden für die Nutzung von Serverhosting-Leistungen von SMARTTEC Zugangscodes oder Einwahlkennungen (gemeinsam „Zugangsdaten“) benötigt, werden diese dem Kunden auf Wunsch elektronisch oder postalisch zugesandt. SMARTTEC wird die Zugangsdaten auf Wunsch auch zur Abholung durch den Kunden bereithalten.
- (2) Die Serverhosting-Leistungen dürfen ausschließlich vom Kunden genutzt werden. Zugangsdaten darf der Kunde nicht an Dritte weitergeben oder diesen zugänglich machen. Der Kunden hat sämtliche Zugangscodes für die Nutzung von Serverhosting-Leistungen vor der Kenntnisnahme durch unberechtigte Dritte sorgfältig zu schützen. Sie müssen zur Sicherheit durch den Kunden in regelmäßigen Abständen geändert werden. Steht zu befürchten, dass unberechtigte Dritte Kenntnis von Zugangsdaten erlangt haben, hat der Kunden SMARTTEC unverzüglich darüber zu informieren und die Änderung dieser Zugangsdaten zu veranlassen. Die Kosten für die Sperrung oder Änderungen von Zugangscodes, soweit SMARTTEC die Notwendigkeit der Sperrung oder Änderung nicht zu vertreten hat, gehen zu Lasten des Kunden.
- (3) Schäden, die daraus entstehen, dass der Kunden gegen seine Pflicht zur sorgfältigen Verwahrung von Zugangsdaten verstößt, sind vom Kunden zu tragen.

§ 16 Pflichten des Kunden

- (1) Der Kunde hat auf seiner Seite die in seiner Verantwortung und Betriebssphäre liegenden Voraussetzungen für die Inanspruchnahme der Serverhosting-Leistungen eigenständig zu schaffen. Der Kunden ist insbesondere dafür verantwortlich, dass der notwendige telekommunikative Anschluss vorhanden ist.



- (2) Der Kunden hat außerdem jede rechtswidrige, vertragswidrige oder missbräuchliche Nutzung von Serverhosting-Leistungen von SMARTTEC zu unterlassen. Insbesondere hat der Kunden,
- a) Eingriffe in das Netz von SMARTTEC oder damit verbundener Netze zu unterlassen sowie keine lizenzrechtlich oder sonst vertraglich oder gesetzlich unzulässigen Veränderungen an der physikalischen oder logischen Struktur von Betriebssystemen vorzunehmen und keine Einrichtungen, Software oder sonstige Maßnahmen zu verwenden, die zu derartigen Veränderungen führen können;
 - b) es zu unterlassen, schadensstiftenden Software oder sonstige Programme (z.B. Viren, Würmer, Trojaner usw.) über Leistungen von SMARTTEC zu verbreiten;
 - c) die Untersuchung von Sicherheitsvorkehrungen (auf sämtlichen Systemen, Netzwerken, Hosts, Accounts oder sonstigen Teilsystemen) von SMARTTEC („Port-Scan“) zu unterlassen;
 - d) die Gefährdung des laufenden Betriebs und der Systemsicherheit des Netzes von SMARTTEC oder damit verbundener Netze oder die Umgehung von Sicherheitsvorschriften („Hacking“, „Cracking“) zu unterlassen;
 - e) nicht in Dienste einzugreifen („Denial of Service Attacks“);
 - f) die Belästigung oder Bedrohung Dritter durch die Erstellung oder Weiterleitung von Kettenbriefen („junk mail“, „spam“), das Zugänglichmachen, Übermitteln oder Verbreiten von rechts- oder sittenwidrigen Inhalten, oder Hinweise (Hyperlink) auf solche Inhalte oder Schriften zu unterlassen.

§ 17 Rechte von SMARTTEC

- (1) Soweit der Kunde gegen die ihn treffenden Pflichten aus den §§ 20 und 21 verstößt und den Verstoß trotz Abmahnung durch SMARTTEC mit angemessener Fristsetzung nicht abstellt, ist SMARTTEC berechtigt, den Kunden von der Nutzung der Serverhosting-Leistungen ganz oder teilweise auszuschließen.
- (2) Ist der Kunde mit seiner Vergütung für einen Zeitraum von mehr als 3 (drei) Monate im Verzug und beendet er den Verzug nicht vollständig trotz Abmahnung durch SMARTTEC mit angemessener Fristsetzung, ist SMARTTEC berechtigt, den Kunden von der Nutzung der Serverhosting-Leistungen ganz oder teilweise auszuschließen und das Serverhosting zu kündigen.
- (3) SMARTTEC wird den Kunden in jedem Fall mindestens 5 (fünf) Werktage vor Ausschluss des Kunden von oder Einschränkung der Serverhosting-Leistungen die jeweilige Maßnahme in Textform ankündigen. Die Ankündigung kann zusammen mit der Fristsetzung gemäß vorstehenden Absätzen (1) und (2) erfolgen.



§ 18 Datensicherheit, Backup durch den Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, seine bei SMARTTEC gehosteten Daten regelmäßig mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmannes so zu sichern, dass er diese bei einem Datenverlust unverzüglich und vollständig wiederherstellen kann. Hierfür wird SMARTTEC dem Kunden einen FTP-Zugang bereitstellen. SMARTTEC haftet im Falle eines Datenverlusts nur insoweit für Schäden des Kunden, als diese auch bei Einhaltung der vorgenannten Datensicherungspflichten des Kunden entstanden wären.

§ 19 Nutzungsrechte

Der Kunden räumt SMARTTEC an von dem Kunden oder Dritten über Kundenzugänge hochgeladenen urheberrechtlich schutzfähigen Inhalten räumlich unbeschränkt das nicht-ausschließliche Recht zur Speicherung, Vervielfältigung und zum öffentlichen Zugänglichmachen einschließlich des Rechts zur Unterlizenzierung ein, jedoch nur soweit dies für die Erfüllung der vertraglichen Pflichten von SMARTTEC erforderlich ist und auf den Zeitraum begrenzt, in dem SMARTTEC Hosting-Verpflichtungen treffen. SMARTTEC wird auf derartige Inhalte und deren Übermittlung keinerlei Einfluss nehmen oder diese prüfen und betrachtet sie somit als fremd.

§ 20 Laufzeit

Serverhosting-Leistungen werden für den im Angebot angegebenen Zeitraum erbracht. Ist dort nichts Abweichendes geregelt, beträgt die Laufzeit der Leistungen 2 (zwei) Jahre. Die Laufzeit verlängert sich im Gegensatz zu den gesetzlichen Regelungen bei Privatpersonen (vgl. § 309 Nr. 9 BGB bei Verbrauchern i.S.d § 13 BGB) jeweils automatisch um ein weiteres Jahr, wenn sie nicht mit einer Frist von 3 (drei) Monaten zum Ende der jeweils gültigen Laufzeit von einer der Parteien in Textform gekündigt wird. Während der Laufzeiten ist die ordentliche Kündigung ausgeschlossen.

5. Teil: Microsoft 365 und Tenant-Verwaltung

§ 21 Leistungen von SMARTTEC

- (1) SMARTTEC vermittelt dem Kunden Microsoft 365-Abonnements als autorisierter Wiederverkäufer (CSP-Modell); die tatsächliche Bereitstellung der Cloud-Dienste erfolgt ausschließlich durch Microsoft. Der Kunde verpflichtet sich zur Einhaltung der jeweils aktuellen Microsoft-Nutzungsbedingungen (abrufbar unter <https://www.microsoft.com/de-de/useterms>), die Vorrang haben, soweit sie zwingend gelten.
- (2) SMARTTEC übernimmt nach ausdrücklicher Vereinbarung die Tenant-Verwaltung „Tenant-Verwaltung“ des Microsoft 365-Mandanten („Tenant“)



des Kunden, insbesondere: Erstellung oder Übernahme des Tenants, Konfiguration grundlegender Einstellungen (Domänen, Sicherheitsrichtlinien, Authentifizierung), Verwaltung von Benutzern, Gruppen, Lizenzzuweisungen und Rollen, Einrichtung und Pflege von Sicherheits- und Compliance-, Verwaltung von Exchange-Postfächern, Teams- und SharePoint-Konfigurationen, Lizenzanpassungen, Monitoring grundlegender Nutzungs- und Sicherheitsaspekte sowie First-Level-Support bei tenantbezogenen Fragen. Der individuelle Inhalt, Dauer, und Umfang der Tenant-Verwaltung werden im Angebot oder in einer gesonderten Leistungsvereinbarung festgelegt.

§ 22 Microsoft-Lizenz

- (1) Der Kunde erwirbt die 365-Abonnements und Lizenzen über SMARTTEC als autorisierten Wiederverkäufer im Cloud Solution Provider-Programm (CSP) von Microsoft. SMARTTEC bestellt und stellt die Abonnements im Auftrag des Kunden bei Microsoft bereit; die Abrechnung der Lizenzgebühren erfolgt über SMARTTEC zu den jeweils gültigen Microsoft-Preisen ggf. zuzüglich eines vereinbarten Aufschlags. Die Abrechnung erfolgt monatlich zum Ende eines jeden Monats.
- (2) Zur Erbringung der vereinbarten Leistungen gemäß § 21 gewährt der Kunde SMARTTEC den erforderlichen administrativen Zugang zum Microsoft 365-Mandanten (Tenant), insbesondere durch Erteilung entsprechender Admin-Rechte.

§ 23 Haftung

SMARTTEC haftet nicht für die Verfügbarkeit, Funktionalität oder Datensicherheit der Microsoft 365-Dienste selbst; hierfür gelten allein die Microsoft Service Level Agreements. SMARTTEC übernimmt hierfür keinerlei Verpflichtungen oder Gewährleistungen.

§ 24 Laufzeit

Die Laufzeit der Dienstleistungsverpflichtungen gemäß diesem 5. Teil der AGB richtet sich nach den Bestimmungen des Angebotes. Ist dort nichts Abweichendes geregelt, beträgt die Laufzeit 1 (ein) Jahr. Die Laufzeit verlängert sich im Gegensatz zu den gesetzlichen Regelungen bei Privatpersonen (vgl. § 309 Nr. 9 BGB bei Verbrauchern i.S.d § 13 BGB) jeweils automatisch um eine weitere Laufzeit, wenn sie nicht mit einer Frist von 3 (drei) Monaten zum Ende der jeweils gültigen Laufzeit von einer der Parteien gekündigt wird. Während der Laufzeiten ist die ordentliche Kündigung ausgeschlossen.



6. Teil: Marketing-Dienstleistungen

§ 25 Leistungen von SMARTTEC, Kundenpflichten

- (1) SMARTTEC erbringt Dienstleistungen im Bereich der Einbindung und Koordination von Drittdienstleistern (ggf. über Tools) zum Paid Media und der Kampagnensteuerung gemäß und in dem zwischen den Parteien ausdrücklich vereinbarten Umfang. Paid Media umfasst insbesondere die Konzeption, Planung, Erstellung, Buchung, laufende Optimierung und Erfolgsmessung von bezahlten Werbeanzeigen auf digitalen Plattformen, insbesondere Suchmaschinenwerbung (z. B. Google Ads), Social-Media-Werbung (z. B. Meta Ads, LinkedIn Ads, TikTok Ads) sowie Remarketing/Retargeting. SMARTTEC führt diese Maßnahmen auf Basis der mit dem Kunden abgestimmten Ziele, Budgets und Zielgruppen durch; die tatsächlichen Werbekosten (Ad-Spend) trägt der Kunde direkt gegenüber den jeweiligen Plattformen, soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart.
- (2) Für alle Paid Media-Leistungen gilt:
 - a) Der Kunde trägt die redaktionelle und gestalterische Gesamtverantwortung für die Online-Marketingmaßnahmen. Er ist verantwortliche Stelle und stellt die Compliance der verwendeten Elemente und deren Einsatz gegenüber Dritten sicher. SMARTTEC berät nicht zur Rechtskonformität und prüft Inhalte und Einsatz der von Elementen und Marketingmaßnahmen nicht auf deren Compliance mit anwendbarem Recht. Der Kunde hat sämtliche Maßnahmen selbst zu prüfen und ausdrücklich freizugeben.
 - b) SMARTTEC wird Drittanbieter, deren Leistungen der Kunde in Anspruch zu nehmen wünscht, nur dann im eigenen Namen beauftragen, wenn dies ausdrücklich so zwischen den Parteien vereinbart ist. In allen anderen Fällen handelt SMARTTEC stets im Auftrag und für Rechnung des Kunden. Dies gilt insbesondere auch in Bezug auf den Erwerb von Lizenzen.
 - c) Beauftragt der Kunde SMARTTEC mit der Beauftragung von Drittanbietern, bevollmächtigt er SMARTTEC mit der Abgabe und dem Empfang aller hierfür nötigen Willenserklärungen einschließlich der Berechtigung, die Konditionen für die Inanspruchnahme der Drittanbieterleistungen mit diesen in seinem Namen auszuhandeln. Die Bevollmächtigung ist jederzeit widerrufbar. Wegen Widerrufs nicht erbrachte Leistungen gehen zulasten des Kunden, außer SMARTTEC hat den Widerruf zu vertreten (z.B. wg. Pflichtverletzungen).
 - d) Leistungen von Drittanbietern sind niemals Teil der Leistungen von SMARTTEC. Gegenüber dem Kunden übernimmt SMARTTEC keinerlei Haftung für derlei Leistungen. SMARTTEC wird nicht Partei von zwischen dem Kunden und Drittanbietern geschlossenen Verträgen.



- e) Der Kunde wird als verantwortliche Stelle sicherstellen, dass sämtliche beauftragten Maßnahmen nicht gegen das Datenschutzrecht verstoßen.
- (3) Fallen für Online-Marketing oder Kampagnensteuerung oder andere Maßnahmen nach diesem 6. Teil der AGB Kosten gegenüber Dritten an, so wird SMARTTEC derlei Maßnahmen nur insoweit veranlassen, als der Kunde diese entweder gegenüber dem jeweiligen Dritten bezahlt oder SMARTTEC die Mittel im Vorhinein mit der Bevollmächtigung, diese in seinem Namen einzusetzen, bereitstellt. Keinesfalls wird SMARTTEC selbst entspr. Kosten übernehmen oder vorstrecken.

§ 26 Automatisierung von Marketingmaßnahmen

Sofern der Kunde SMARTTEC mit technischen Leistungen im Zusammenhang mit der Automatisierung von Marketingmaßnahmen (z.B. Newsletter-Versand) beauftragt, gilt das Folgende:

- (1) SMARTTEC fungiert in Bezug auf den Versand von E-Mails und sonstigen Werbenachrichten über Messengerdienst sowie die Bereitstellung von Servern ausschließlich als Technologiedienstleister keinesfalls jedoch als Versender, telemedienrechtlicher Diensteanbieter oder datenschutzrechtlich verantwortliche Stelle.
- (2) Der Kunde bleibt zu jeder Zeit selbst für Inhalt, Form, Adressatenauswahl und Zeitpunkt verantwortlich. Er stellt sicher, dass Werbenachrichten und deren Versand nicht gegen geltendes Recht oder die Rechte Dritter verstoßen.

§ 27 Marketing-Kampagnenmanagement

- (1) SMARTTEC managt, soweit beauftragt, Marketingkampagnen des Kunden z.B. auf Facebook, über Google Ads, Instagram und TikTok etc. Dabei erhält SMARTTEC einen Zugang zum Kunden-Account und wird die Kampagnensteuerung über diesen Zugang leisten.
- (2) Der Kunde hat in Bezug auf sämtliche beauftragte Marketingmaßnahmen insbesondere deren Compliance mit dem Wettbewerbs-, Urheber-, Verbraucherschutz, Marken- und Datenschutzrecht sicherzustellen. SMARTTEC prüft die Maßnahmen nicht, ist jedoch berechtigt, jederzeit eine ausdrückliche textliche Freigabe einzelner Maßnahmen oder von Maßnahmengruppen vom Kunden zu verlangen.

§ 28 Freistellung

Wird SMARTTEC wegen der Verletzung einer in vorstehendem §§ 25, 26 und 27 aufgeführten Verpflichtung des Kunden von einem Dritten in Haftung genommen, so verpflichtet sich der Kunde, SMARTTEC von derlei Haftung freizustellen. Dies schließt die Übernahme der Kosten der Rechtsverteidigung von SMARTTEC (inkl. Gerichts- und Anwaltskosten in gesetzlicher Höhe) mit ein. Von Zahlungsverpflichtungen aus



Vergleichen mit Dritten muss der Kunde SMARTTEC nur freistellen, wenn der Kunde den zugrundeliegenden Vergleich zuvor genehmigt hatte. Der Kunde ist zudem verpflichtet, SMARTTEC für den Fall einer Inanspruchnahme durch Dritte auf erstes Anfordern unverzüglich, wahrheitsgemäß und vollständig alle Informationen zur Verfügung zu stellen, die für die Prüfung der Ansprüche, auch im Hinblick auf eine Freistellung sowie für eine Verteidigung erforderlich sind. Weitere Rechte von SMARTTEC bleiben unberührt

§ 29 Mitwirkungspflichten

Der Kunde ist verpflichtet, in seiner Betriebssphäre alle zur ordnungsgemäßen Auftragsausführung notwendigen Voraussetzungen zu schaffen; insbesondere hat er alle für die Auftragsdurchführung notwendigen oder bedeutsamen Unterlagen und Informationen rechtzeitig und vollständig zur Verfügung zu stellen.

§ 30 Laufzeit

Die Laufzeit der Dienstleistungsverpflichtungen gemäß diesem 6. Teil der AGB richtet sich nach den Bestimmungen des Angebotes. Ist dort nichts Abweichendes geregelt, beträgt die Laufzeit 1 (ein) Jahr. Die Laufzeit verlängert sich im Gegensatz zu den gesetzlichen Regelungen bei Privatpersonen (vgl. § 309 Nr. 9 BGB bei Verbrauchern i.S.d § 13 BGB) jeweils automatisch um eine weitere Laufzeit, wenn sie nicht mit einer Frist von 3 (drei) Monaten zum Ende der jeweils gültigen Laufzeit von einer der Parteien gekündigt wird. Während der Laufzeiten ist die ordentliche Kündigung ausgeschlossen.

7. Teil: Consulting, Schulungen

§ 31 Dienstleistungen, Leistungsgegenstand

Consulting- und Schulungsleistungen werden von SMARTTEC in der Form der Dienstleistung erbracht (CRM-Consulting, CRM-Onboarding, Mitarbeiterschulungen und weitere Betreuung). Die Leistungserbringung erfolgt stets professionell durch erfahrenes und kompetentes Personal. SMARTTEC ist berechtigt zur Leistungserbringung auch externe Subunternehmer einzusetzen. Ein Weisungsrecht des Kunden gegenüber Personal von SMARTTEC besteht nicht. Ein irgendwie gearteter Erfolg wird nicht zugesichert oder geschuldet. Ein Anspruch des Kunden auf Leistungserbringung durch bestimmte Personen besteht nicht. Die Leistungen können insbesondere umfassen:

- a) CRM-Consulting bezeichnet insbesondere die strategische und operative Beratung des Auftraggebers zur optimalen Gestaltung und Nutzung eines Customer-Relationship-Management-Systems. Die Leistung kann die Analyse bestehender Kunden-, Vertriebs-, Marketing- und Serviceprozesse, die Erhebung von Anforderungen, die Empfehlung



geeigneter CRM-Lösungen, die Entwicklung eines individuellen CRM-Konzepts einschließlich Prozessdesign, sowie die strategische Begleitung zur Steigerung von Effizienz, Kundenzentrierung und Rentabilität im Einsatz des CRM-Systems umfassen.

- b) CRM-Onboarding kann die technische und funktionale Beratung zur Einführung eines CRM-Systems beim Kunden, einschließlich der Einrichtung und Konfiguration des Systems, der Einrichtung von Benutzern, Rollen und Berechtigungen, der Umsetzung grundlegender Workflows und Automatisierungen, der Datenmigration aus Altsystemen (soweit vereinbart und technisch realisierbar), der Integration mit ausgewählten Drittsystemen (z. B. E-Mail, Telefonie), der Testphase sowie der Unterstützung bei der betriebsbereiten Implementierung eines funktionsfähigen Systems, das vom Kunden eigenständig oder mit weiterer Unterstützung genutzt werden kann, umfassen.
- c) Schulungen dienen der Qualifikation der Mitarbeiter des Kunden im Umgang mit den vereinbarten Systemen und Tools, insbesondere dem CRM-System und/oder Paid-Media-Plattformen. Sie umfassen Grundlagen-, Aufbau- und rollenspezifische Trainings (z. B. für Vertrieb, Marketing oder Kundenservice) in Präsenz-, Online- oder Hybrid-Formaten, Workshops zu speziellen Themen sowie ggf. die Bereitstellung digitaler Schulungsunterlagen. Inhalt, Dauer, Teilnehmerzahl und Format werden jeweils im Angebot oder in einer gesonderten Leistungsvereinbarung festgelegt.
- d) Die Betreuung bezeichnet die fortlaufende operative Unterstützung des Kunden nach Abschluss initialer Projektphasen, insbesondere das Monitoring und die kontinuierliche Optimierung von Paid-Media-Kampagnen, die Anpassung und Weiterentwicklung von CRM-Workflows und Automatisierungen, die Beantwortung von Support-Anfragen innerhalb vereinbarter Reaktionszeiten, die Erstellung regelmäßiger Reports im laufenden Betrieb. Der genaue Leistungsumfang werden im jeweiligen Angebot oder in einer separaten Betreuungsvereinbarung konkret geregelt

§ 32 Vor-Ort-Leistungen

Soweit SMARTTEC Dienstleistungen durch Mitarbeiter persönlich an vereinbarten Orten zu vereinbarten Zeiten erbringt, insbes. Schulungen und Workshops, (nachfolgend gemeinsam „vor-Ort Leistungen“), gilt das Folgende:



- (1) Die Vereinbarung von Terminen für vor-Ort Leistungen zwischen den Parteien kann, sofern die Termine nicht im Rahmen getroffener vertraglicher Abreden bestimmt wurden, nur per Email erfolgen.
- (2) SMARTTEC wird dem Kunden, wenn gewünscht, Inhalte und maximale Teilnehmerzahlen zu vor-Ort Leistungen empfehlen.
- (3) Der Kunde kann vereinbarte Termine für vor-Ort Leistungen bis spätestens vier (4) Kalendertage vor deren Beginn stornieren. Storniert der Kunde zu einem späteren Zeitpunkt, kann SMARTTEC 50 % der vereinbarten Vergütung für den Termin in Rechnung stellen; erfolgt eine Stornierung erst einen (1) Arbeitstag vor Beginn des Termins oder später, kann SMARTTEC die vereinbarte Vergütung voll berechnen. Dies gilt auch bei Nichterscheinen von einzelnen oder allen kundenseitigen Teilnehmern zum Termin. Reisekosten werden, soweit diese nicht mehr stornierbar sind bzw. in Höhe der Stornogebühren berechnet.
- (4) SMARTTEC kann Referenten jederzeit durch gleichwertig qualifiziertes Personal austauschen, ohne dass dem Kunden hierdurch Rechte erwachsen. Insbesondere ist der Kunde in diesem Fall weder zur Stornierung der jeweiligen vor-Ort Leistung, noch zur Minderung der Vergütung berechtigt.

8. Teil: Gemeinsame Bestimmungen

§ 33 Change Requests

- (1) Verlangt der Kunde Änderungen des vereinbarten Leistungsumfanges, so wird er diese stets so detailliert wie möglich beschreiben und an SMARTTEC in Textform übermitteln.
- (2) Change Requests werden ausschließlich gemäß dem nachfolgend beschriebenen Verfahren durchgeführt:
 - a) SMARTTEC prüft Change-Requests unter Berücksichtigung jeweils vorhandenen Personalressourcen und deren Verfügbarkeit bei Eingang des Change-Requests und teilt dem Kunden das Ergebnis zusammen mit den sich ggf. ergebenden Mehrkosten und zeitlichen Verschiebungen in Form eines verbindlichen Angebots schriftlich mit.
 - b) Sofern bereits die Prüfung von Change-Requests Mehrkosten und/oder die Anpassung des Zeitplanes bedeuten würde, teilt SMARTTEC dies dem Kunden nach Eingang des Change-Requests in Form eines Prüfungsangebotes mit und wird mit der Prüfung erst nach ausdrücklicher Annahme des Prüfungsangebotes durch den Kunden mit der Angebotserstellung gemäß lit. a) beginnen. Die Annahme durch den Kunden hat in Textform zu erfolgen.
 - c) Der Kunde wird das Angebot i.S.v. lit. a) innerhalb von 3 (drei) Werktagen ab Zugang bei ihm prüfen. Nimmt der Kunde das Angebot an, so werden die Änderungen Vertragsbestandteil. Die Annahme hat textlich durch Unterzeichnung des Angebotes durch den Kunden zu erfolgen. Bis zur Annahme des Angebotes oder falls der Kunde das Angebot nicht



annimmt, werden die Vertragsparteien das Projekt unverändert fortsetzen.

§ 34 Fehlermeldung, Mangelbeseitigung, Gewährleistung, Verjährung

- (1) Die Beseitigung von Softwaremängeln im Rahmen der Gewährleistung soll in erster Linie durch Ferndiagnose- und -korrektur erfolgen. Zu diesem Zwecke ist der Kunde verpflichtet, SMARTTEC Zugriff auf seine bzw. die von ihm gebuchten Systeme insoweit zu ermöglichen, als dies für die Fehlerbehebung via Internet erforderlich ist, sofern dies nicht mit unzumutbarem Aufwand für ihn verbunden ist.
- (2) Mängel wird der Kunde telefonisch oder per Email über die von SMARTTEC mitgeteilten Kontaktdaten melden.
- (3) Der Kunde wird Mängel gegenüber SMARTTEC stets unverzüglich nachdem er von diesen Kenntnis erlangt hat und in reproduzierbarer Form bzw. mit allen technischen Informationen anzeigen, die erforderlich sind, um den genauen Fehler zu isolieren und dessen Folgen zu erkennen. Zudem hat der Kunde SMARTTEC im Rahmen des Zumutbaren bei der Beseitigung von Mängeln zu unterstützen. Die Mangelbeseitigung kann nach Wahl von SMARTTEC auch durch Ersatzlieferung oder Softwareupdates erfolgen, soweit hierdurch für den Kunden keine unzumutbare Benachteiligung (z.B. durch erhöhte Systemanforderungen) entsteht.
- (4) Sofern Leistungen von SMARTTEC der Gewährleistung unterliegen gilt: Die Gewährleistungsfrist ist auf 1 (ein) Jahr ab gesetzlichem Verjährungsbeginn beschränkt. Dies gilt nicht für die Haftung wegen Vorsatzes oder grober Fahrlässigkeit sowie für Ansprüche wegen einer Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit und Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz.
- (5) Sofern der Kunde Veränderungen an der Software vorgenommen hat, welche über deren bestimmungsgemäße Benutzung hinausgehen, sind Gewährleistungsrechte an der betreffenden Software gegenüber SMARTTEC ausgeschlossen, es sei denn der Kunde weist nach, dass der behauptete Mangel in keinem Zusammenhang mit der Veränderung steht.

§ 35 Allgemeine Haftungsbeschränkung

SMARTTEC haftet, gleich aus welchem Rechtsgrund, ausschließlich nach Maßgabe der nachstehenden Regelungen.

- (1) Eine Haftung von SMARTTEC besteht nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Für leichte Fahrlässigkeit haftet SMARTTEC nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Nutzer regelmäßig vertrauen darf (Kardinalpflicht). SMARTTEC haftet dabei nur für vorhersehbare Schäden, mit deren Entstehung typischerweise gerechnet werden muss. Dies gilt auch für entgangenen



Gewinn und ausgebliebene Einsparungen. Die Haftung für sonstige entfernte Mangelfolgeschäden ist ausgeschlossen.

- (2) Die Beschränkung der Haftung von SMARTTEC gilt nicht bei einer Verletzung von Leben, Körper und/oder Gesundheit und bei einer Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.
- (3) SMARTTEC haftet darüber hinaus nicht für Störungen und Qualitätsverlust der Datenübertragung im Internet, welche SMARTTEC nicht zu vertreten hat und die die Nutzung von Funktionen von Webservices sowie weiteren internetbasierten Diensten und Plattformen erschweren oder verhindern.
- (4) SMARTTEC haftet nicht für Fehlfunktionen, welche aufgrund von Fehlfunktionen der durch den Kunden oder Dritten bereitgestellten Softwareelemente oder Schnittstellen bestehen.
- (5) Soweit die Haftung von SMARTTEC ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die Haftung der Arbeitnehmer, sonstigen Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen von SMARTTEC.
- (6) Keine Partei haftet für Ereignisse höherer Gewalt, welche die vertragsgegenständlichen Leistungen unmöglich machen oder auch nur die ordnungsgemäße Vertragsdurchführung wesentlich erschweren oder zeitweilig behindern. Als höhere Gewalt gelten alle Umstände, die vom Willen und Einfluss der Vertragsparteien unabhängig sind, wie Terroranschläge, Embargo, Beschlagnahme, Pandemien, Kriege, Naturkatastrophen, Streiks, Behördenentscheidungen oder sonstige, von den Vertragsparteien unverschuldete, schwerwiegende und unvorhersehbare Umstände. Ein Umstand gilt dabei nur dann als höhere Gewalt, wenn er nach Abschluss des Vertrages eingetreten ist.

§ 36 Datenschutz

Beide Parteien verpflichten sich dabei zum Abschluss datenschutzrechtlicher Verträge, soweit dies gesetzlich erforderlich ist. Hierbei handelt es sich um eine wesentliche Vertragspflicht. Kommt eine Partei der vorgenannten Verpflichtung auch nicht nach, so ist die jeweils andere Partei zur Leistung in Bezug auf datenschutzrelevante Handlungen nicht verpflichtet und nach Mahnung mit angemessener Fristsetzung zur außerordentlichen Kündigung des jeweils betroffenen Vertriebsvertrages berechtigt.

§ 37 Subunternehmer

SMARTTEC ist berechtigt, sich zur Leistungserbringung unter Wahrung der berechtigten Interessen des Kunden Dritter (Subunternehmer, freie Mitarbeiter) zu bedienen. SMARTTEC wird dabei sicherstellen, dass diese über die erforderlichen fachlichen Qualifikationen verfügen und die Subunternehmer zur Vertraulichkeit gemäß den mit dem Kunden getroffenen Vereinbarungen verpflichten. SMARTTEC bleibt dem Kunden gegenüber stets selbst Verpflichteter in Bezug auf die Vertragserfüllung.



§ 38 Aufrechnungsverbot

Gegen Ansprüche von SMARTTEC gegen den Kunden darf dieser nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen aufrechnen. Dies gilt nicht für Forderungen, die sich im Rahmen von zwischen den Parteien geschlossenen Verträgen in einem Gegenseitigkeitsverhältnis gegenüberstehen.

§ 39 Übertragung von Rechten, Abtretung

- (1) SMARTTEC gewährt Rechte aus diesem Vertrag ausschließlich dem Kunden und erbringt Leistungen ausschließlich gegenüber dem Kunden sofern nicht ausdrücklich abweichend vereinbart. Eine Verpflichtung zur Leistung gegenüber Dritten besteht seitens SMARTTEC nicht.
- (2) Eine Übertragung oder Abtretung von Rechten oder Pflichten aus zwischen den Parteien bestehenden Vertragsbeziehungen bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der jeweils anderen Partei.

§ 40 Kündigungsbestimmungen

- (1) Kündigungen haben stets in textlicher oder schriftlicher Form zu erfolgen.
- (2) Die Parteien sind zur Kündigung aus wichtigem Grund berechtigt. Ein wichtiger Grund aus Sicht von SMARTTEC liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunden sich mit der Zahlung einer vereinbarten Vergütung oder von Teilen der vereinbarten Vergütung um mindestens 4 (vier) Wochen in Verzug befindet und auch auf Mahnung von SMARTTEC nicht vollumfänglich leistet.

§ 41 Änderung dieser AGB

- (1) Diese AGB können durch SMARTTEC in den folgenden Fällen geändert werden:
 - a. soweit SMARTTEC verpflichtet ist, die Übereinstimmung der AGB mit anwendbaren Recht herzustellen, insbesondere wenn sich die geltende Rechtslage ändert,
 - b. soweit SMARTTEC damit einem für SMARTTEC bindenden Gerichtsurteil oder einer Behördenentscheidung nachkommt,
 - c. wenn die Änderungen lediglich vorteilhaft für den Kunden oder rein technischer oder prozessualer Natur sind; oder
 - d. aufgrund unvorhersehbarer Änderungen, welche SMARTTEC nicht veranlasst und auf die SMARTTEC keinen Einfluss hat und die das bei Vertragsschluss vorhandene Äquivalenzverhältnis in nicht unbedeutendem Maße stören.
- (2) Änderungen i. S. d. vorangegangenen Absatzes (1) werden dem Kunden spätestens einen Monat vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens in Text- oder Schriftform, etwa über eine E-Mail, angeboten. Die Zustimmung des Kunden gilt als erteilt, wenn er seine Ablehnung nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen



angezeigt hat. Auf die Genehmigungswirkung zum vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens weist SMARTTEC den Kunden in dem Angebot auf Änderung der AGB unter Kenntlichmachung der konkreten Änderung besonders hin.

§ 42 Entgegenstehende Bestimmungen

Entgegenstehende oder von diesen Kunden AGB inhaltlich abweichende Geschäftsbedingungen von Seiten des Kunden werden ausdrücklich nicht anerkannt, es sei denn, SMARTTEC stimmt deren Geltung ausdrücklich schriftlich zu. Dies gilt auch dann, wenn der Kunden eine Bestellung unter Verweis auf eigene Vertragsbedingungen aufgibt und SMARTTEC dem in der Bestellbestätigung nicht ausdrücklich widerspricht. Auch wenn SMARTTEC auf ein Schreiben Bezug nimmt, das Geschäftsbedingungen des Kunden oder eines Dritten enthält oder auf solche verweist, liegt darin kein Einverständnis in die Geltung jener Geschäftsbedingungen. Der Einbeziehung derartiger Bedingungen des Kunden wird schon jetzt widersprochen.

§ 43 Sonstiges, Schlussbestimmungen

- (1) Werktage im Sinne dieser Kunden AGB sind alle Tage außer Samstagen, Sonntagen und Feiertagen im Bundesland Baden-Württemberg.
- (2) Auf diese Kunden AGB und alle zwischen SMARTTEC und seinen Kunden abgeschlossene Verträge findet deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts Anwendung.
- (3) Ausschließlich zuständig für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit der vertraglichen Zusammenarbeit zwischen den Parteien sind, soweit gesetzlich zulässig, die Gerichte am Sitz von SMARTTEC (derzeit Mannheim).
- (4) Sollten einzelne Bestimmungen dieser Kunden AGB oder von zwischen den Parteien getroffenen Verträgen oder Abreden ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder nach Vertragsschluss unwirksam oder undurchführbar werden, so bleibt die Gültigkeit der Regelwerke im Übrigen unberührt. Die Parteien werden stattdessen auf die Vereinbarung einer Ersatzregelung, welche der ungültigen oder undurchführbaren in gesetzlich zulässiger und wirtschaftlicher Weise deren Wirkungen am nächsten kommt, hinwirken. Die vorstehenden Bestimmungen gelten entsprechend für den Fall, dass sich Regelungen als lückenhaft erweisen.
