

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Marke SEOWAY®

Präambel

Die Firma SEOWAY, Jägerstr. 3, 65187 Wiesbaden (im Folgenden „SEOWAY“ oder „Auftragnehmer“) bietet Kunden (im Folgenden „Kunde“ oder „Auftraggeber“) ein umfassendes Angebot verschiedenster Leistungen an.

SEOWAY berät zu allen Punkten der Suchmaschinenoptimierung (SEO), analysiert im Vorfeld die SEO-Situation des Kunden seiner direkten Mitbewerber, ermittelt, wonach Nutzer suchen und wo Kunden besonders punkten können. Gegenstand der Beratung ist insbesondere die maßgeschneiderte SEO Strategie mit exakt aufeinander abgestimmten Einzelmaßnahmen zur Suchmaschinenoptimierung und nachgelagertem Monitoring und Analyse für ein Reporting zum Conversion Tracking.

Im Rahmen der SEO-Strategie bieten wir mit dieser zusammen auch die Erstellung von Webseiten an.

Kapitel A. dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) bildet den Rechtsrahmen für die Erbringung aller Leistungen, während die weiteren Kapitel spezifische Regelungen für die jeweiligen Leistungsarten beinhalten. Spezielle Regelungen finden sich daher für Webseitenerstellung, Suchmaschinenoptimierung (SEO), der Suchmaschinenwerbung (SEA), des Suchmaschinen Marketings (SEM), Conversion Optimierung (CRO), Social-Media-Marketing (SMM), E-Mail-Marketing, MLM (Multi Level Marketing in Bezug auf strategische Planung verschiedener Domains bzgl. SEO).

A. Allgemeiner Teil

§ 1 Geltungsbereich

- (1) Sämtliche Regelungen dieser AGB der SEOWAY enthalten die zwischen dem Kunden und SEOWAY ausschließlich geltenden Bedingungen für die Inanspruchnahme der Leistungen durch den Kunden, sofern und soweit diese nicht durch individuelle Vereinbarungen zwischen den Parteien abgeändert werden. Die Bedingungen unter Abschnitt A. gelten für alle Leistungen von SEOWAY, die besonderen Bedingungen unter den Abschnitten B. bis D. gelten jeweils zusätzlich für die einzelnen Leistungen. Verträge werden ausschließlich mit Gewerbekunden, d.h. Unternehmern i.S.d. § 14 BGB, abgeschlossen. Verträge mit Verbrauchern i.S.d. § 13 BGB werden nicht geschlossen.
- (2) Entgegenstehende oder von den vorliegenden Bedingungen abweichende Bedingungen des Kunden erkennt SEOWAY nicht an, es sei denn, SEOWAY hat zuvor ausdrücklich schriftlich ihrer Geltung zugestimmt.

SEOWAY®

Inh. Arwin Barsekhian
Jägerstr. 3
65187 Wiesbaden

E-Mail: service@seoway.de
Web: www.seoway.de

Bank: Deutsche Bank
IBAN: DE08 5007 0024 0550 9286
00
BIC: DEUTDE33HAN

USt-IdNr. DE302315016



§ 2 Leistungstermin

- (1) Die Einhaltung schriftlich vereinbarter Lieferfristen bzw. Fristen zur Erbringung von Leistungen setzt voraus, dass der Kunde sämtliche für die Lieferung bzw. Erbringung der Leistung erforderlichen Informationen und Zahlungen rechtzeitig zur Verfügung stellt, insbesondere die ihm jeweils obliegenden Mitwirkungshandlungen oder Zahlungen erbringt. Anderenfalls verlängert sich die Lieferfrist bzw. die Frist zur Erbringung der Leistung angemessen.
- (2) SEOWAY ist zu für den Kunden zumutbaren Teillieferungen und Teilleistungen berechtigt.

§ 3 Leistungsbeginn, -dauer und Kündigung

- (1) Leistungen beginnen zu dem im Angebot festgelegten Zeitpunkt.
- (2) Soweit individuell nicht anders geregelt, beträgt die Dauer des Vertrags 12 Monate.
- (3) Das Vertragsverhältnis verlängert sich mit Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit, wenn die Vertragsparteien nicht ausdrücklich eine Verlängerung vereinbaren.
- (4) Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde nach zweimaliger Aufforderung den Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommt. Des Weiteren liegt ein solcher Grund insbesondere auch dann vor, wenn der Kunde zahlungsunfähig oder die Eröffnung des Insolvenzverfahrens über sein Vermögen beantragt ist, der Kunde sonst schwerwiegend gegen seine vertraglichen Pflichten verstößt oder bei der Nutzung der Leistungen gegen Strafvorschriften verstößt oder diesbezüglich dringender Tatverdacht besteht.
- (5) Eine Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform, wobei eine Kündigung mittels E-Mail nicht der Schriftform entspricht.

§ 4 Vergütung / Aufrechnung

- (1) Der zu zahlende Betrag ergibt sich aus der Auftragsbestätigung und/oder Rechnung von SEOWAY und ist innerhalb von 14 Tagen nach Eingang der Rechnung ohne Abzug zur Zahlung fällig, wobei Wechsel und Schecks ausgeschlossen werden. Überweisungskosten, Diskontspesen sowie alle übrigen Einziehungskosten gehen zu Lasten des Kunden. Preise sind Nettopreise, sie schließen etwaige Auslagen und Umsatzsteuer nicht ein.
- (2) Monatlich geschuldete Vergütungen sind jeweils im Voraus bis zum 3. Werktag des jeweiligen Monats zahlbar.
- (3) Jährlich geschuldete Vergütungen sind jeweils im Voraus bis zum 20. Werktag des jeweiligen Jahres zahlbar.

SEOWAY®

Inh. Arwin Barsekhian
Jägerstr. 3
65187 Wiesbaden

E-Mail: service@seoway.de
Web: www.seoway.de

Bank: Deutsche Bank
IBAN: DE08 5007 0024 0550 9286
00
BIC: DEUTDEDBFRA

USt-IdNr. DE302315016



- (4) Der Kunde ist zu der Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten und/oder Aufrechnung mit Ansprüchen, die nicht auf Mängelbeseitigungs- oder Fertigstellungskosten gerichtet sind, nur in Bezug auf rechtskräftig festgestellte, unbestrittene, oder bestrittene aber entscheidungsreife oder durch SEOWAY ausdrücklich anerkannte Forderungen berechtigt.
- (5) Verschlechtern sich die wirtschaftlichen Verhältnisse des Kunden wesentlich, ist SEOWAY berechtigt, zugesagte Lieferungen von einer Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung abhängig zu machen.

§ 5 Gewährleistung, Garantie, Rügepflicht

- (1) Der Kunde wird SEOWAY auftretende Mängel unverzüglich schriftlich unter Angabe aller dem Kunden zur Verfügung stehenden, für die Mängelbeseitigung zweckdienlichen Informationen mitteilen.
- (2) SEOWAY ist im Rahmen der Nacherfüllung nach ihrer Wahl zur Nachbesserung oder Nachlieferung berechtigt.
- (3) Die Gewährleistungspflicht von SEOWAY entfällt in allen Fällen, in denen Mängel und sonstige Beeinträchtigungen der Leistungen durch unsachgemäße Bedienung des Kunden, durch Eingriffe des Kunden (z.B. Veränderung der Implementierung, Änderung der URL-Struktur), durch von ihm bereitzustellende Leistungen (insbesondere Daten und Inhalte) oder durch die bei ihm bestehende, nicht von SEOWAY zu verantwortende Systemumgebung verursacht sind, es sei denn, Kunde weist nach, dass diese Umstände für das Auftreten des Mangels nicht ursächlich sind.
- (4) Unvollständige oder unrichtige Lieferungen sowie offensichtlich erkennbare Mängel des Liefergegenstandes sind unverzüglich, spätestens jedoch 7 Tage nach Auslieferung, bei SEOWAY möglichst schriftlich - wenn zumutbar in einer für SEOWAY nachvollziehbaren Form - anzuzeigen.
- (5) Die Gewährleistung für von SEOWAY gelieferte Leistungsgegenstände gilt nur für den zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses maßgeblichen Releasestand. Sollte danach eine Änderung von Drittsoftware zu Funktionseinschränkungen, Funktionsverlusten oder Änderung von Suchmaschinen-Algorithmen zu einer Änderung in Rankings oder Suchergebnis-Platzierungen oder sonstigen Fehlern führen, stellt dies keinen Sachmangel dar und liegt außerhalb des Verantwortungsbereichs von SEOWAY. SEOWAY ist jedoch - soweit möglich - bereit, gegen gesonderte Beauftragung die Funktionsfähigkeit, Rankings oder Suchergebnis-Platzierungen wieder herzustellen; insbesondere bedarf die Anpassung an einen neuen Releasestand oder neue Suchmaschinen-Algorithmen der gesonderten Beauftragung durch den Kunden.

SEOWAY®

Inh. Arwin Barsekhan
Jägerstr. 3
65187 Wiesbaden

E-Mail: service@seoway.de
Web: www.seoway.de

Bank: Deutsche Bank
IBAN: DE08 5007 0024 0550 9286
00
BIC: DEUTDE33HAN

USt-IdNr. DE302315016



§ 6 Verjährung

Gewährleistungsansprüche oder Ansprüche auf Schadensersatz verjähren nach Ablauf von 12 Monaten, wenn keine Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit erfolgte und es sich um keinen Fall der Arglist oder der ausdrücklich von SEOWAY übernommenen Garantie für die Beschaffenheit handelt; in diesen Fällen gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen. Die Verjährungsfrist beginnt mit Erhalt der Ware, erfolgreicher Abnahme oder bei Dienstleistungen mit deren Erbringung.

§ 7 Haftung

- (1) Die Haftung von SEOWAY für Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit, Beschaffenheitsgarantien, Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz sowie Verletzungen von Leben, Körper oder Gesundheit richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften.
- (2) Im Falle einfacher Fahrlässigkeit haftet SEOWAY nur bei der Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten (sog. Kardinalpflicht, d. h. eine solche Verpflichtung, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf).
- (3) Sofern SEOWAY mit einfacher Fahrlässigkeit eine wesentliche Vertragspflicht verletzt, ist mangels individueller Regelung in der jeweiligen Auftragsbestätigung die Ersatzpflicht auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden, stets jedoch auf 50.000 EUR pro Schadensfall, insgesamt auf 100.000 EUR pro Jahr beschränkt. Die Gesamthaftungsobergrenze für solche durch einfache Fahrlässigkeit verletzten wesentlichen Vertragspflichten beträgt 250.000 EUR.
- (4) Im Falle einfacher Fahrlässigkeit haftet SEOWAY nicht für jedwede indirekten Schäden oder Folgeschäden (insbesondere entgangenen Gewinn, nicht erzielte Einsparungen). Die hier und in den Absätzen (2) und (3) niedergelegte Haftungsbeschränkung gilt nicht im Falle einer Haftung von SEOWAY gemäß Absatz (1).
- (5) SEOWAY haftet nicht für den Verlust von Daten, wenn der Schaden bei ordnungsgemäßer Datensicherung im Verantwortungsbereich des Kunden nicht eingetreten wäre. Von einer ordnungsgemäßen Datensicherung ist dann auszugehen, wenn der Kunde seine Datenbestände mindestens täglich in maschinenlesbarer Form sichert und damit gewährleistet, dass diese Daten mit vertretbarem Aufwand wieder hergestellt werden können. Die Haftung von SEOWAY für den Verlust von Daten wird darüber hinaus außer in den Fällen von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung eingetreten wäre.
- (6) Soweit und solange ein Fall höherer Gewalt vorliegt, ist SEOWAY zur Leistungserbringung nicht verpflichtet. Als höhere Gewalt gelten insbesondere Streik, Krieg, Naturkatastrophen, Aussperrung, Verzögerung oder Ausfall der Belieferung durch Lieferanten, sofern diese durch

SEOWAY®

Inh. Arwin Barsekhian
Jägerstr. 3
65187 Wiesbaden

E-Mail: service@seoway.de
Web: www.seoway.de

Bank: Deutsche Bank
IBAN: DE08 5007 0024 0550 9286
00
BIC: DEUTDE33HAN

USt-IdNr. DE302315016



ein Ereignis der höheren Gewalt verursacht wurden, behördliche oder gerichtliche Verfügungen, Angriffe und Attacken aus dem Internet sowie von Nutzern der Anwendung selbst (z.B. Malware, Viren, Würmer, „Denial of Services-Attacken“, „trojanische Pferde“), die SEOWAY auch mit der nach den Umständen des Falles zumutbaren Sorgfalt nicht hätte abwenden können.

- (7) Wenn und soweit die Haftung der SEOWAY ausgeschlossen ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen der SEOWAY.
- (8) Mehrere Auftraggeber (natürliche und/oder juristische Personen) haften gesamtschuldnerisch.

§ 8 Datenschutz

Die Vertragspartner verpflichten sich zur gewissenhaften Erfüllung und Beachtung sämtlicher datenschutzrechtlicher Bestimmungen. Verletzt der Kunde diese Bestimmungen, so stellt er SEOWAY von sämtlichen rechtlichen Folgen des Verstoßes frei. Soweit SEOWAY im Auftrag des Kunden personenbezogene Daten verarbeiten soll, werden die Vertragsparteien rechtzeitig vor Aufnahme der entsprechenden Tätigkeit eine Vereinbarung über die Auftragsdatenverarbeitung abschließen.

§ 9 Änderungen

- (1) Wünscht der Kunde im Verlauf der Erbringung von Leistungen durch SEOWAY nachträglich eine Änderung der ursprünglich festgelegten Leistung, so teilt er dies SEOWAY unter Angabe der Gründe unverzüglich schriftlich oder per E-Mail mit. SEOWAY wird nach Eingang eines Änderungsverlangens prüfen, ob die gewünschte Änderung durchführbar ist und den Kunden anschließend darüber informieren, welche Änderungen sich dabei insbesondere hinsichtlich der Vergütung und des Zeitplans voraussichtlich ergeben. Etwaiger durch die Prüfung des Änderungsverlangens sowie den Konsequenzen, die sich durch dessen Durchführung ergeben, entstehender Aufwand ist gesondert zu vergüten. Die Parteien werden sich sodann über die Durchführung der vorgeschlagenen Leistungsänderung sowie über die möglichen Auswirkungen auf die Leistungszeit abstimmen. SEOWAY ist erst dann zur Durchführung einer Leistungsänderung verpflichtet, wenn sie dieser schriftlich zugestimmt hat. Wird über ein Änderungsverlangen keine schriftliche Einigung erzielt, wird der Vertrag ohne die im jeweiligen Änderungsverlangen begehrten Änderungen erfüllt.
- (2) SEOWAY ist berechtigt die vorliegenden Bedingungen zu ändern, wenn dies aufgrund von bei Vertragsschluss nicht vorhersehbaren Entwicklungen, die nicht im Einflussbereich von SEOWAY liegen und SEOWAY auch nicht veranlasst hat, erforderlich ist, um das bei Vertragsschluss zwischen den Vertragsparteien bestehende Äquivalenzverhältnis wieder herzustellen und wesentliche Regelungsinhalte des Vertrages (z.B. Art und Umfang der

SEOWAY®

Inh. Arwin Barsekhan
Jägerstr. 3
65187 Wiesbaden

E-Mail: service@seoway.de
Web: www.seoway.de

Bank: Deutsche Bank
IBAN: DE08 5007 0024 0550 9286
00
BIC: DEUTDE33HAN30

USt-IdNr. DE302315016



vertraglich geschuldeten Leistung, Kündigung) hiervon nicht betroffen sind. Änderungen dieser Bedingungen sind auch dann möglich, wenn Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages auftreten, die durch Lücken in diesen Bedingungen verursacht werden, z.B. dadurch, dass die Rechtsprechung eine Klausel für unwirksam erachtet. Die Änderung der Bedingungen wird dem Kunden 6 Wochen vor deren Wirksamwerden schriftlich mitgeteilt. Dem Kunden steht in diesem Fall ein Sonderkündigungsrecht zu. Kündigt der Kunde nicht innerhalb von vier Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung, gelten die Änderungen als vereinbart. Hierauf wird der Kunde im Rahmen der Änderungsmitteilung gesondert hingewiesen.

§ 10 Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse

- (1) Die Vertragsparteien verpflichten sich, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Geschäftsgeheimnissen des Vertragspartners vertraulich zu behandeln. SEOWAY ist berechtigt, die Lizenzprogramme mit Schutzeinrichtungen gegen missbräuchliche Nutzung zu versehen.
- (2) Der Kunde verpflichtet sich für die Laufzeit des Projektes und darüber hinaus für 12 Monate nach Kündigung oder Fertigstellung, keine Mitarbeiter von SEOWAY abzuwerben, die an der Bereitstellung der Leistung beteiligt sind.

§ 11 Schlussbestimmungen

- (1) Sollte eine Bestimmung dieser AGB unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der AGB im Übrigen nicht. Sämtliche Vertragsverhältnisse unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG) und der Kollisionsnormen des internationalen Privatrechts.
- (2) Ausschließlicher Gerichtsstand für alle aus dem Vertragsverhältnis resultierenden Streitigkeiten ist Frankfurt am Main. SEOWAY kann darüber hinaus auch am Sitz des Kunden klagen.

B. Besondere Bedingungen für SEO-, SEA- und SEM-Leistungen

§ 1 Vertragsgegenstand

- (1) Gegenstand des Vertrages ist die Erbringung von Services auf die Dienstvertragsrecht Anwendung findet. Die konkreten Leistungen und deren Vergütung wird im konkreten Angebot bzw. der Auftragsbestätigung definiert.
- (2) Die SEOWAY Suchmaschinenoptimierung umfasst Maßnahmen, die auf die verbesserte Positionierung der Webseite des Kunden in Suchmaschinen abzielen. Das SEOWAY Suchmaschinenmarketing (SEM - Search Engine Marketing) umfasst die erforderlichen

SEOWAY®

Inh. Arwin Barsekhan
Jägerstr. 3
65187 Wiesbaden

E-Mail: service@seoway.de
Web: www.seoway.de

Bank: Deutsche Bank
IBAN: DE08 5007 0024 0550 9286
00
BIC: DEUTDEDBFRA

USt-IdNr. DE302315016



Marketingmaßnahmen, die mit oder von Google und dem Google-Werbenetzwerk durchgeführt werden. Maßgebend für durch SEOWAY konkret geschuldete Leistung sind die Angebotsunterlagen (Angebote, Kalkulationen, Kostenvoranschläge oder andere Unterlagen von SEOWAY). Der Auftraggeber erhält auf Anfrage eine detaillierte Darstellung der durchgeführten Maßnahmen.

- (3) Einzelheiten des Auftrages, wie Aufgabenstellung, Vorgehensweise sowie Art und Umfang der Arbeitsleistungen ergeben sich aus dem Angebot von SEOWAY, wenn diese nicht in einem gesonderten schriftlichen Vertrag geregelt sind.
- (4) SEOWAY erbringt sämtliche vereinbarten Leistungen, nach den anerkannten Regeln der Technik. Der Erfolg der Leistungen wird von externen Faktoren beeinflusst, die außerhalb des Einflussbereichs von SEOWAY liegen (z.B. Veränderung von Suchalgorithmen, Konkurrenzverhalten, Tätigkeit vorheriger Dienstleister etc.).

Auf folgendes ist daher hinzuweisen:

- SEOWAY kann keine verbesserte Positionierung der Webseite, keine verbesserten Platzierungen im Google (organic) sowie die Dauer der bereits erreichten Platzierungen gewährleisten.
- SEOWAY gewährleistet weder konkrete Anzeigenpositionen noch die Dauer der Anzeigenschaltung. Es kann auch nicht garantiert werden, dass durch die Werbekampagne eine generelle Steigerung der Nachfrage erreicht wird.

§ 2 Pflichten des Kunden

Der Kunde hat in seiner Betriebssphäre die notwendigen Voraussetzungen für die Erbringung der Dienstleistungen zu schaffen, insbesondere sämtliche zur Erbringung der vertraglichen Leistungen notwendigen Informationen zur Verfügung zu stellen und unaufgefordert auf relevante Umstände hinzuweisen, die SEOWAY unbekannt sind. Weitere Mitwirkungspflichten sind im jeweiligen Angebot aufgeführt.

§ 3 Keine Exklusivität

Es wird klargestellt und geregelt, dass es SEOWAY gestattet ist, benachbarte oder ähnliche Suchbegriffe verschiedener Auftraggeber gleichzeitig zu betreuen. SEOWAY wird dabei nicht den Interessen eines Auftraggebers Vorrang vor den Interessen eines anderen Auftraggebers einräumen.

SEOWAY®

Inh. Arwin Barsekhian
Jägerstr. 3
65187 Wiesbaden

E-Mail: service@seoway.de
Web: www.seoway.de

Bank: Deutsche Bank
IBAN: DE08 5007 0024 0550 9286
00
BIC: DEUTDE33HAN30

USt-IdNr. DE302315016



C. Besondere Bedingungen für Softwarepflege und Support

SEOWAY erbringt ergänzend Services zur Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit der Webseiten sowie Support. Dieser Abschnitt regelt daher die Leistungsgegenstände und Anforderungen dieser Services.

I. Allgemeine Regelungen

§ 1 Vertragsdauer und Kündigung

- (1) Leistungen dieses Abschnitts D. beginnen zu dem in der Auftragsbestätigung festgelegten Zeitpunkt, frühestens jedoch mit der Unterzeichnung durch die Vertragspartner.
- (2) Die Laufzeit, Kündigungsfristen und Verlängerung ergeben sich - soweit nicht Abweichendes vereinbart ist - aus den folgenden Unterabschnitten zu den jeweiligen Leistungen.
- (3) Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein solcher Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde nach zweimaliger Aufforderung den Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommt. Des Weiteren liegt ein solcher Grund insbesondere auch dann vor, wenn der Kunde zahlungsunfähig oder die Eröffnung des Insolvenzverfahrens über sein Vermögen beantragt ist, der Kunde sonst schwerwiegend gegen seine vertraglichen Pflichten verstößt oder bei der Nutzung der Leistungen gegen Strafvorschriften verstößt oder diesbezüglich dringender Tatverdacht besteht.
- (4) Eine Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform, wobei eine Kündigung mittels E-Mail nicht der Schriftform entspricht.

§ 2 Vertragsänderung

SEOWAY ist berechtigt die vorliegenden Bedingungen zu ändern, wenn dies aufgrund von bei Vertragsschluss nicht vorhersehbaren Entwicklungen, die nicht im Einflussbereich von SEOWAY liegen und SEOWAY auch nicht veranlasst hat, erforderlich ist, um das bei Vertragsschluss zwischen den Vertragsparteien bestehende Äquivalenzverhältnis wieder herzustellen und wesentliche Regelungsinhalte des Vertrages (z.B. Art und Umfang der vertraglich geschuldeten Leistung, Kündigung) hiervon nicht betroffen sind. Änderungen dieser Bedingungen sind auch dann möglich, wenn Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages auftreten, die durch Lücken in diesen Bedingungen verursacht werden, z.B. dadurch dass die Rechtsprechung eine Klausel für unwirksam erachtet. Die Änderung der Bedingungen wird dem Kunden 6 Wochen vor deren Wirksamwerden schriftlich mitgeteilt. Dem Kunden steht in diesem Fall ein Sonderkündigungsrecht zu. Kündigt der Kunde nicht innerhalb von vier Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung, gelten die Änderungen als vereinbart. Hierauf wird der Kunde im Rahmen der Änderungsmitteilung gesondert hingewiesen.

SEOWAY®

Inh. Arwin Barsekhian
Jägerstr. 3
65187 Wiesbaden

E-Mail: service@seoway.de
Web: www.seoway.de

Bank: Deutsche Bank
IBAN: DE08 5007 0024 0550 9286
00
BIC: DEUTDE33HAN

USt-IdNr. DE302315016



§ 3 Mitwirkung des Kunden

Um eine zufriedenstellende Servicequalität zu erreichen, ist die Mitwirkung des Kunden erforderlich. Folgende Mitwirkungspflichten werden daher vereinbart:

- Die Mitarbeiter des IT-Supports beim Kunden sind während der Servicezeiten erreichbar.
- Die Meldung eines Problems ist kundenseitig bereits vorqualifiziert.
- Der Kunde wird bei Störmeldungen die aufgetretenen Symptome, die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und SEOWAY eine Störung unter Angabe von für die Beratung zweckdienlichen Informationen, beispielsweise Anzahl der betroffenen Nutzer, Schilderung der System- und Hardwareumgebung sowie ggf. simultan geladener Drittsoftware und Unterlagen melden.
- Festgestellte Störungsmeldungen sind zu dokumentieren und in reproduzierbarer Form an SEOWAY zu übermitteln.
- SEOWAY im Rahmen seiner Möglichkeiten und im erforderlichen und notwendigen Umfang bei der Suche nach der Fehlerursache zu unterstützen und erforderlichenfalls seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit den von SEOWAY Beauftragten anhalten.
- Den für die Durchführung der Softwarepflegeleistungen von SEOWAY beauftragten Mitarbeitern im Falle der Online-Pflege Zugang zu den Rechnern gewähren, auf denen die gepflegten Programme gespeichert und/ oder geladen sind.
- Notwendige Wartungsarbeiten sind durch den Kunden innerhalb angemessener Fristen zu ermöglichen, um die zugesagte Serviceverfügbarkeit nicht zu gefährden.
- Der Kunde kann SEOWAY gestatten zu Wartungs- und Entstörungszwecken Netzwerkdatenverkehr zu protokollieren. SEOWAY sichert die vertrauliche Behandlung der zur Kenntnis genommenen Informationen zu.
- Soweit Herstellerbedingungen für Hardware oder Software bestimmte Anforderungen - beispielsweise zu erforderlichen Releaseständen bei Software - vorsehen, hat der Kunde diese einzuhalten.
- Systemänderungen beim Kunden werden SEOWAY durch den Kunden mitgeteilt.
- Soweit die Leistungserbringung davon abhängig ist (z.B. Monitoring), können Tools von SEOWAY zur Überwachung der Systeme installiert werden, die per E-Mail oder via Internet Daten über den Systemzustand, Performance und Fehler an SEOWAY übermitteln.

SEOWAY®

Inh. Arwin Barsekhian
Jägerstr. 3
65187 Wiesbaden

E-Mail: service@seoway.de
Web: www.seoway.de

Bank: Deutsche Bank
IBAN: DE08 5007 0024 0550 9286
00
BIC: DEUTDE33HAN

USt-IdNr. DE302315016



- Der Kunde stellt sicher, dass Störungen und Bedürfnisse gegenüber SEOWAY von qualifizierten Mitarbeitern gemeldet werden.
- Bei Remote-Services erfolgt die Bereitstellung eines sicheren Remote-Zugangs durch den Kunden.
- Der Kunde hat SEOWAY Computer Release- und Versionsänderungen unverzüglich mitzuteilen. Sofern SEOWAY Unterstützungsleistungen im Zusammenhang mit Releaseversionswechseln erbringen soll, hat der Kunde den Termin für die telefonische Unterstützung mindestens 14 Arbeitstage vorher schriftlich mitzuteilen.
- Alle im Zusammenhang mit den von SEOWAY gepflegten Programmen verwendeten oder erzielten Daten in maschinenlesbarer Form als Sicherungskopie bereithalten.
- Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass ein aktuelles Backup seines kompletten Systems auf Datenträger vorhanden ist, welches eine Rekonstruktion verlorener Daten mit vertretbarem Aufwand ermöglicht.

§ 4 Entgelte für Services

Der Kunde hat die Vergütung für die jeweiligen Services für das jeweilige Kalenderjahr im Voraus zu entrichten.

II. Wartung und Support

§ 1 Wartungsleistungen

Die Erbringung von Wartungsleistungen durch SEOWAY hängt von dem gewählten Servicelevel ab.

- (1) Die Wartungsleistungen werden für die jeweils neueste Version des jeweiligen Programmes erbracht. Die Wartungsverpflichtung für die alte Version des jeweiligen Programmes endet ein Jahr nach der Bereitstellung der neuen Version. Vorstehendes gilt indes nur, soweit es dem Kunden nicht unzumutbar war, die Aktualisierung zu installieren.
- (2) SEOWAY wird gemeldete Fehlfunktionen analysieren und den Kunden hinsichtlich der Umgehung der festgestellten Fehlfunktion beraten.
- (3) Die Entgegennahme von qualifizierten Fehlermeldungen erfolgt per E-Mail. Die Entgegennahme erfolgt in deutscher Sprache. An SEOWAY gemeldete Fehler werden durch den Kunden vorqualifiziert.

SEOWAY®

Inh. Arwin Barsekhian
Jägerstr. 3
65187 Wiesbaden

E-Mail: service@seoway.de
Web: www.seoway.de

Bank: Deutsche Bank
IBAN: DE08 5007 0024 0550 9286
00
BIC: DEUTDE33HAN30

USt-IdNr. DE302315016



(4) Es werden folgende Fehlerklassen, Reaktionszeiten festgelegt:

Severity	Allgemeine Definition	Reaktionszeit* Silber	Reaktionszeit* Gold	Reaktionszeit* Platin
1	Produktivsystem und/oder kritische Anwendungen stehen nicht zur Verfügung, mehrere Benutzer sind von dem Ausfall betroffen und können nicht arbeiten	Sofort, höchstens 12 Stunden	Sofort, höchstens 8 Stunden	Sofort, höchstens 5 Stunden
2	Produktivsystem und/oder kritische Anwendungen stehen nicht zur Verfügung, es besteht eine starke Beeinträchtigung, arbeiten ist nur eingeschränkt möglich	Höchstens 3 Tag	Höchstens 2 Tag	Höchstens 1 Tag
3	Fehler an einer Anwendung, mit der Anwendung kann jedoch gearbeitet werden	Höchstens 5 Tage	Höchstens 3 Tage	Höchstens 2 Tage
4	Anfragen, Nachfragen außerhalb von Produktivsystemen	Höchstens 7 Tage	Höchstens 5 Tage	Höchstens 4 Tage

* qualifizierter Rückruf innerhalb der Servicezeit 09:00h bis 17:00h.

SEOWAY®

 Inh. Arwin Barsekhian
 Jägerstr. 3
 65187 Wiesbaden

 E-Mail: service@seoway.de
 Web: www.seoway.de

 Bank: Deutsche Bank
 IBAN: DE08 5007 0024 0550 9286
 00
 BIC: DEUTDE33HAN

USt-IdNr. DE302315016



§ 2 Sonstige Leistungen

SEOWAY wird auf Wunsch des Kunden weitere Leistungen, die mit den Webseiten in Zusammenhang stehen, die aber nicht Leistungen im Sinne des § 1 dieser Vertragsbestimmungen enthalten sind, gegen eine gesondert zu vereinbarende Vergütung erbringen, soweit die Leistungserbringung für SEOWAY zumutbar ist. Dafür ist eine gesonderte Beauftragung notwendig. Dies gilt insbesondere für:

- Leistungen vor Ort beim Kunden;
- Leistungen, die auf Anforderung des Kunden außerhalb der normalen Bürostunden von SEOWAY vorgenommen werden. Die normalen Bürostunden sind montags bis freitags von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr (Wiesbadener Zeit);
- Leistungen, die durch unsachgemäße Behandlung der gepflegten Programme erforderlich werden, gleichgültig ob diese durch den Kunden, seine Erfüllungsgehilfen oder andere von SEOWAY nicht autorisierten Personen erfolgt sind;
- Leistungen, die durch höhere Gewalt oder sonstige nicht von SEOWAY zu vertretende Umstände erforderlich werden;
- Leistungen, die im Zusammenhang mit der Installation eines durch den Kunden bezogenen Updates/ Upgrades/ Releases notwendig sind, Einweisung und Schulung bzgl. dieser Programmstände;
- Leistungen, die aus geänderten bzw. neuen Anforderungen des Kunden resultieren. Hierzu zählen insbesondere die Beratung des Kunden bei Anpassung und Erstellung von Anwendersoftware und/oder allgemeiner EDV-technischer Fragestellungen, die keinen Bezug zu der pflegenden Software aufweisen;
- Leistungen zur Implementierung oder Konfiguration von Systemen.

D. Besondere Bedingungen für Webseiten-Erstellung

§ 1 Leistungen zur Planung und Erstellung des Werks

- (1) SEOWAY erbringt Planungs- sowie Erstellungsleistungen im Bereich der Webseiten-Erstellung, auf die Werkvertragsrecht Anwendung findet.
- (2) Sofern Beratungs- oder sonstige Dienstleistungen Gegenstand der Leistung sind, so richten sich diese je nach Eigenart nach den Kapiteln C. oder D.

SEOWAY®

Inh. Arwin Barsekhian
Jägerstr. 3
65187 Wiesbaden

E-Mail: service@seoway.de
Web: www.seoway.de

Bank: Deutsche Bank
IBAN: DE08 5007 0024 0550 9286
00
BIC: DEUTDEDBFRA

USt-IdNr. DE302315016



§ 2 Leistungsabwicklung

- (1) Soweit sich die Anforderungen des Auftraggebers noch nicht aus der Aufgabenstellung bzw. der Leistungsbeschreibung ergeben, detailliert SEOWAY diese mit Unterstützung des Auftraggebers, erstellt ein Feinkonzept und legt es dem Auftraggeber vor, der es innerhalb von zwei Wochen genehmigen soll. Sofern diese Frist nicht für eine Prüfung ausreicht, hat der Auftraggeber darauf hinzuweisen. Das Feinkonzept ist verbindliche Vorgabe für die weitere Arbeit. Soweit eine agile Vorgehensweise vereinbart wird, tritt an die Stelle des Grobkonzepts das Product-Backlog, anstelle des Feinkonzepts das jeweilige Sprintbacklog.
- (2) SEOWAY stellt in Abstimmung mit dem Auftraggeber zu Beginn der Arbeiten einen schriftlichen, voraussichtlichen und unverbindlichen Zeit- und Arbeitsplan auf, der bei Bedarf fortgeschrieben wird. SEOWAY unterrichtet den Auftraggeber anhand dieses Plans auf dessen Wunsch regelmäßig über den Stand der Arbeiten.
- (3) Haben die Vertragsparteien die Vorlage von Zwischenergebnissen vereinbart, teilt SEOWAY diese, sobald sie vorliegen, dem Auftraggeber mit. Diese Zwischenergebnisse gelten innerhalb von zwei Wochen als genehmigt, falls der Auftraggeber nicht schriftlich widerspricht oder anzeigt, dass er einen längeren Zeitraum zur Überprüfung der Zwischenergebnisse benötigt.
- (4) SEOWAY ist berechtigt, entsprechend qualifizierte Nachunternehmer einzusetzen.

§ 3 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

- (1) Der Auftraggeber hat in seiner Betriebssphäre die notwendigen Voraussetzungen für die Ausführung zu schaffen und die erforderliche Infrastruktur, Telekommunikationsanbindung, Systemkapazität, usw. kostenlos zur Verfügung zu stellen. Dazu gehört auch die Zurverfügung-Stellung geeigneter Mitarbeiter, beispielsweise zum Testen der Webseiten.
- (2) Auftraggeber und SEOWAY benennen jeweils einen Projektleiter. Der Projektleiter des Auftraggebers muss in der Lage sein, die zur Durchführung des Vertrages erforderlichen Auskünfte zu erteilen sowie die erforderlichen Entscheidungen selbst zu treffen oder herbeizuführen. SEOWAY ist verpflichtet, den Projektleiter des Auftraggebers einzuschalten, soweit die Durchführung des Auftrages dies erfordert. Der Auftraggeber wird sich seinerseits nur an den benannten Projektleiter der SEOWAY wenden und den übrigen Mitarbeitern der SEOWAY keine Weisungen erteilen.
- (3) Weitere Mitwirkungspflichten sind im jeweiligen Angebot aufgeführt.

SEOWAY®

Inh. Arwin Barsekhan
Jägerstr. 3
65187 Wiesbaden

E-Mail: service@seoway.de
Web: www.seoway.de

Bank: Deutsche Bank
IBAN: DE08 5007 0024 0550 9286
00
BIC: DEUTDE33HAN30

USt-IdNr. DE302315016



§ 4 Abnahme

Im Fall der Abnahme hat der Kunde nach Bereitstellung der Leistung oder Anzeige der Fertigstellung das Leistungsergebnis auf seine Vertragsgemäßheit zu prüfen und unverzüglich, spätestens innerhalb von 14 Tagen („Abnahmefrist“), die Abnahme zu erklären oder festgestellte Mängel mit konkreter Fehlerbeschreibung mitzuteilen, wobei unwesentliche Mängel nicht die Abnahme verhindern. Nach Ablauf dieser Abnahmefrist gilt die Leistung als vertragsgemäß abgenommen, es sei denn, dass es sich um einen Mangel handelt, der bei der Untersuchung nicht erkennbar war. Darüber hinaus gilt die Abnahme stets als erfolgt, sobald der Kunde die gelieferte Leistung länger als 14 Kalendertage geschäftlich nutzt.

Ist der Auftrag in Teilaufgaben gegliedert, so hat nach Lösung jeder Teilaufgabe eine Abnahme der Teilleistung zu erfolgen. Soweit nicht anders schriftlich vereinbart, gilt mit Abnahme der letzten Teilleistung die Gesamtleistung als abgenommen.

§ 5 Nutzungsrechte

(1) Definitionen

- a) „Arbeitsergebnisse“ im Sinne dieser Bedingungen sind insbesondere Programmierungen in Objekt- und Quellcodeform, Datensammlungen und Datenbanken, Benutzer- und Programmdokumentationen und Bedienungsanleitungen, sämtliche Script-Programmierungen, Designs, Entwürfe, Verfahren, Spezifikationen, Berichte und Konzepte.
- b) „Individuell erstellte Arbeitsergebnisse“ sind die Arbeitsergebnisse bzw. sind diejenigen Bestandteile eines Arbeitsergebnisses, die SEOWAY im Rahmen des Vertrages aufgrund einer spezifischen Vereinbarung in Text- oder Schriftform mit dem Kunden, z.B. Leistungsscheine (ggf. unter Einschaltung Dritter), erstellt. Sie umfassen nicht solche Standard-Arbeitsergebnisse von SEOWAY oder von Dritten, die in ein Arbeitsergebnis mitintegriert wurden.
- c) „Standard-Arbeitsergebnisse“ im Sinne dieses Vertrages sind sämtliche nicht aufgrund einer spezifischen Vereinbarung mit dem Kunden von SEOWAY entwickelte Arbeitsergebnisse oder Teile von Arbeitsergebnissen.

(2) Rechteeinräumung

- a) Ab dem Zeitpunkt der vollständigen Bezahlung erhält der Kunde an den von SEOWAY für den Kunden individuell erstellten Arbeitsergebnissen, soweit diese gesondert gemäß Ziffer (1) lit. b) beauftragt sind, das einfache, übertragbare Recht, diese einschließlich eventueller Dokumentationen zeitlich und örtlich uneingeschränkt zu nutzen.
- b) Für die im Rahmen dieses Kapitels B. überlassenen Standard-Arbeitsergebnisse räumt SEOWAY dem Kunden ein nicht-ausschließliches, nicht-übertragbares Recht zur Nutzung

SEOWAY®

Inh. Arwin Barsekhian
Jägerstr. 3
65187 Wiesbaden

E-Mail: service@seoway.de
Web: www.seoway.de

Bank: Deutsche Bank
IBAN: DE08 5007 0024 0550 9286
00
BIC: DEUTDE33HAN

USt-IdNr. DE302315016



ein. Alle sonstigen Rechte an den Standard-Arbeitsergebnissen und nachträglichen Ergänzungen verbleiben bei SEOWAY bzw. dem originären Lizenzgeber der Standard-Arbeitsergebnisse.

- (3) Hinsichtlich der Nutzungsrechte an Open Source Bestandteilen wird auf die jeweiligen Lizenzbedingungen verwiesen, welchen die jeweiligen Bestandteile unterliegen.

§ 6 Einsatz von Open-Source-Software und Kundensoftware

- (1) Für Open Source Bestandteile wird seitens SEOWAY keine Haftung übernommen.
- (2) SEOWAY ist für Inhalte (z.B. Softwarecode, Bilder), die vom Kunden im Rahmen der Mitwirkungspflichten bereitgestellt werden, nicht verantwortlich und ist insbesondere nicht verpflichtet, diese auf etwaige Rechtsverstöße hin zu überprüfen.

SEOWAY®

Inh. Arwin Barsekhian
Jägerstr. 3
65187 Wiesbaden

E-Mail: service@seoway.de
Web: www.seoway.de

Bank: Deutsche Bank
IBAN: DE08 5007 0024 0550 9286
00
BIC: DEUTDEDBFRA

USt-IdNr. DE302315016

