

Allgemeine Geschäftsbedingungen für das Online-Reputationsmanagement

Suchmaschinen Service GmbH, Worcester Str. 104, 47533 Kleve (Stand: 09.05.2022)

§ 1 Vertragspartner

(1.1) Die Suchmaschinen Service GmbH schließt Verträge nur mit Unternehmern (§ 14 BGB) ab, nicht mit Verbrauchern (§ 13 BGB). Unternehmer im Sinne des § 14 BGB ist eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt. Verbraucher im Sinne des § 13 BGB ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu einem Zwecke abschließt, der weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann.

(1.2) Sofern der Kunde auf die Einbeziehung seiner eigenen Geschäfts- oder Einkaufsbedingungen hinweist, wird diesen widersprochen.

(1.3) Individuelle Vertragsabreden haben Vorrang vor Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

§ 2 Rechtswahl

Auf die vertraglichen Beziehungen zwischen den Vertragsparteien findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung.

§ 3 Vertragsabschluss

(3.1) Ein kostenpflichtiger Vertrag über das Online-Reputationsmanagement kommt erst zustande, nachdem der Kunde in einem Telefonat gegenüber eine (m/r) Mitarbeiter(in) der Suchmaschinen Service GmbH den von ihm geäußerten Wunsch eines Vertragsabschlusses bestätigt hat. Dieser anschließende Vertragsabschluss wird dann mit Einwilligung des Kunden aufgezeichnet. Die Aufzeichnung erfolgt entweder durch denselben Vertriebsmitarbeiter/dieselbe Vertriebsmitarbeiterin im selben Telefonat oder durch einen Mitarbeiter / eine Mitarbeiterin der Suchmaschinen Service GmbH in einem weiteren Telefonat. Die einvernehmliche Vertragsaufzeichnung dient der Dokumentation und Kontrolle der Vertragsinhalte.

(3.2) Ein Vertragsabschluss mit dem Kunden kann alternativ zu Ziffer 3.1 auch in Textform erfolgen.

§ 4 Vertragsinhalt, keine Rechtsdienstleistungen

(4.1) Die Suchmaschinen Service GmbH bemüht sich um die Entfernung bzw. Abänderung der vom Kunden mitgeteilten Rezensionen durch Kontaktaufnahmen mit dem Betreiber des Bewertungsportals, z. B. über elektronische Formulare von Google, per Email oder durch Schreiben. Sofern möglich und zweckmäßig, erfolgen auch Kontaktaufnahmen mit dem Veranlasser der Rezension. Mit der Beauftragung zum Bemühen um Entfernung der Rezension bzw. Entfernung eines beanstandeten Teils einer Rezension erteilt der Kunde der Suchmaschinen Service GmbH Vollmacht, gegenüber dem Betreiber des Bewertungsportals und dem Veranlasser der Rezension im Hinblick auf Löschung bzw. Abänderung bzw. Teillöschung hinzuwirken.

(4.2) Im Folgenden werden die Begehren auf komplette Löschung, teilweise Löschung und Abänderung einer Rezension im Unternehmensprofil Google My Business zusammengefasst unter dem Begriff „Löschungsbegehren“.

(4.3) Da die Entfernung bzw. Veränderung einer Rezension nur vom Betreiber des Bewertungsportals bzw. auf Veranlassung des Urhebers vorgenommen werden kann, wird die Suchmaschinen Service GmbH selbst keine Inhalte durch technische Maßnahmen beseitigen bzw. verändern.

(4.4) Die Suchmaschinen Service GmbH unterstützt Löschungsbegehren lediglich in technisch-administrativer Weise. Dazu verwertet sie die Informationen des Kunden, benutzt elektronische Lösungsformulare, wie sie vom Betreiber des Bewertungsportals entsprechend dessen Bewertungsrichtlinien zur Verfügung gestellt werden, erbringt Schreibarbeiten und leitet Korrespondenzvorgänge an den Kunden weiter. Sie erbringt keine Rechtsdienstleistungen. Insbesondere erbringt die Suchmaschinen Service GmbH folgende Tätigkeiten nicht: eigenständige Sachverhaltsaufarbeitung und rechtliche Analyse, Beurteilung und Besprechung, ob ein Sachverhalt im konkreten Einzelfall einen Anspruch auf Unterlassung, Löschung, Schadenersatz usw. begründen kann. Eine eventuell erforderliche Beauftragung von Rechtsanwälten erfolgt durch den Kunden auf dessen Kosten.

§ 5 Allgemeine Vertragspflichten

(5.1) Der Kunde verpflichtet sich, daran mitzuwirken, dass die Suchmaschinen Service GmbH vollständige und korrekte Informationen erhält, um sich in optimaler Weise zu bemühen, die Entfernung bzw. Veränderung der vom Kunden beanstandeten Rezensionen in dessen Unternehmensprofil Google My Business zu bewirken.

(5.2) Der Kunde stellt der Suchmaschinen Service GmbH seine eventuell erfolgten eigenen Löschungsbemühungen und eventuell vorhandene diesbezügliche Korrespondenz zur Verfügung. Er benennt den konkret beanstandeten Bewertungsvorgang und erteilt Informationen, die Rückschlüsse auf die Person des Rezensenten zulassen.

(5.3) Die Suchmaschinen Service GmbH wird die von den Kunden erteilten Lösungsbegehren betreffend Rezensionen im Unternehmensprofil Google My Business nach bestem Wissen bearbeiten und versuchen, diesen zum Erfolg zu verhelfen. Die zur Erfüllung des Auftrages notwendigen und vom Kunden zur Verfügung gestellten Daten und Vorlagen werden zweckgebunden für den Lösungsauftrag verarbeitet.

(5.4) Lösungsbegehren, zu denen der Kunde keine nach den Google-Bewertungsrichtlinien relevante Kategorie bzw. keine die Beanstandung sichtbar machende Begründung anführt, werden nicht bearbeitet.

(5.5) Der Kunde erhält von der Suchmaschinen Service GmbH auf Anfrage den Status einzelner oder sämtlicher Lösungsbegehren mitgeteilt. Ein solches Reporting findet ohne Anfrage des Kunden mit Abschluss der Bearbeitungen statt.

§ 6 Ausführung der Leistungen, Beauftragte Dritte, Änderung der Domain

(6.1) Die Suchmaschinen Service GmbH ist berechtigt, die gegenüber dem Kunden geschuldeten vertraglichen Leistungen auch durch ein beauftragtes Unternehmen erbringen zu lassen.

(6.2) Es steht der Suchmaschinen Service GmbH frei, die Internet-Domain zu ändern, wobei der Vertragsinhalt und eine gleichbleibende Leistungsqualität für den Kunden gegeben sein muss.

§ 7 Preise, Rechnungen

(7.1) Die Preisvereinbarung wird, sofern sie sich nicht aus einem in Textform erstellten Vertrag ergibt, telefonisch vereinbart (in der Aufzeichnung des Vertragsgesprächs im Einverständnis mit dem Kunden). Abgerechnet wird nur diejenige Dienstleistung, die zur Löschung einer vom Kunden mitgeteilten Bewertung führt.

(7.2) Für den einzelnen Abrechnungsfall kommt es auf die konkrete Rezension an. Hat dieselbe Person mehrere Rezensionen oder haben mehrere Personen inhaltsgleiche Rezensionen veranlasst, so zählen diese jeweils einzeln, werden also nicht als Einheit behandelt. Das gilt auch, wenn dieselbe Person inhaltsgleich eine gelöschte Rezension wiederholend veranlasst.

(7.2) Die angegebenen und vereinbarten Preise sind Nettopreise. Dem Kunden wird zusätzlich die Mehrwertsteuer in gesetzlicher Höhe in Rechnung gestellt.

(7.3) Die vereinbarte und bei erfolgreichem Lösungsbegehren angefallene Vergütung ist nach Zugang der Rechnung beim Kunden fällig. Abweichende Zahlungsvereinbarungen

bedürfen der Textform. Zahlungen sind ausschließlich auf ein dem Kunden angegebenes Konto von der Suchmaschinen Service GmbH zu leisten.

§ 8 Haftung

(8.1) Die Suchmaschinen Service GmbH schließt die Haftung für leicht fahrlässige Pflichtverletzungen aus, sofern nicht Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder Garantien betreffen oder Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz berührt sind. Unberührt bleibt ferner die Haftung für die Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Gleiches gilt für Pflichtverletzungen der Erfüllungsgehilfen der Suchmaschinen Service GmbH.

(8.2) Die Suchmaschinen Service GmbH übernimmt weder eine Garantie noch die Haftung für die ununterbrochene, vollständige und fehlerfreie Verfügbarkeit ihrer Webseiten noch für eine gleichbleibende Qualität. Für die notwendige Dauer der Durchführung von erforderlichen Wartungsarbeiten und Störungsbehebungen kann die Suchmaschinen Service GmbH den Zugang zu ihrer Internetseite für einen zusammenhängenden Zeitraum von bis zu 24 Stunden ohne vorherige Benachrichtigung der Kunden unterbrechen.

§ 9 Laufzeit und Kündigung des Vertrages

(9.1) Der Vertrag bezieht sich entweder auf konkret vom Kunden beanstandete Rezensionen im Unternehmensprofil Google My Business oder auf eine konkret vereinbarte Menge an zu beanstandenden dortigen Rezensionen, die der Kunde der Suchmaschinen Service GmbH zu einem späteren Zeitpunkt noch mitteilen wird. Der Vertrag beginnt mit dem Tag seines Zustandekommens und endet, wenn die konkret benannten Lösungsbegehren sämtliche abschließend bearbeitet wurden, entweder im Zeitpunkt der Löschungen und / oder der Nichtrealisierbarkeit der Löschungen.

(9.2) Der Vertrag kann ohne Einhaltung einer Frist ganz oder teilweise gekündigt werden.

§ 10 Datenschutz

(10.1) Alle von der Suchmaschinen Service GmbH erhobenen und gespeicherten persönlichen Kundendaten sowie weitere zur Vertragserfüllung übermittelte Informationen und Vorlagen werden ausschließlich zum Zwecke der Vertragsabwicklung verwendet. Hierfür werden der Vor- und Nachname, die zugehörige Rechnungs- und Lieferanschrift sowie eine ggf. hinterlegte Rufnummer und Emailadresse gespeichert. Die erhobenen Kundendaten werden nicht an andere Dritte weitergegeben, ausgenommen rechtlich notwendige Maßnahmen (Inkassobüro, Rechtsanwalt, Auskunftfeien, Sendungsverfolgung u. ä.).

(10.2) Der Kunde hat jederzeit das Recht auf Auskunft, Berichtigung, Sperrung und Löschung seiner gespeicherten Daten.

(10.3) Die vollständige Datenschutzerklärung befindet sich unten auf der Webseite suchmaschinen-service-gmbh.de unter dem klickbaren Menüpunkt „Datenschutzerklärung“.

§ 11 Einverständnis mit künftigen Telefonanrufen zum Zwecke unserer

Produktwerbung

(11.1) Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass die Suchmaschinen Service GmbH ihn zukünftig telefonisch, per Email, per Telefax oder schriftlich kontaktieren darf, um ihm Leistungen im Bereich der Onlinewerbung, und zwar betreffend Einträge auf Webseiten, Suchmaschinenoptimierung und Maßnahmen zur Verbesserung des Rankings in Suchmaschinen, im folgenden "Leistungsarten" genannt, vorzustellen und anzubieten. Diese Einwilligung des Kunden bezieht sich ausschließlich auf Leistungen, für die sich die Suchmaschinen Service GmbH im Falle eines Vertragsabschlusses selbst gegenüber dem Kunden verpflichtet und erstreckt sich nicht auf das Bewerben irgendwelcher Leistungen, die für Drittanbieter vermittelt werden und bei denen also eine andere Person als Suchmaschinen Service GmbH der Vertragspartner im Falle eines Vertragsabschlusses sein würde. Ferner beschränkt sich diese Einwilligung auf die oben genannten Leistungsarten.

(11.2) Der Kunde darf die Einwilligung jeder Zeit formlos und ohne Einhaltung einer Frist gegenüber der Suchmaschinen Service GmbH widerrufen. Der Widerruf wird wirksam, sobald die Erklärung des Kunden bei der Suchmaschinen Service GmbH, Worcester Str. 104, 47533 Kleve, eingegangen ist.

(11.3) Die Suchmaschinen Service GmbH sichert zu, den Umfang dieser Vereinbarung über die Einwilligung in Werbeanrufe zuverlässig einzuhalten. Sollte es künftig zu einem von der Suchmaschinen Service GmbH zu vertretenden Werbeanruf kommen, der nach dieser Vereinbarung unzulässig ist bzw. nach Zugang des Widerrufs der Einwilligung erfolgt, so stehen dem Kunden ab dem Zeitpunkt des Verstoßes rechtliche Ansprüche zu, u.a. auf Unterlassung.

§ 12 Gerichtsstand und Erfüllungsort

Für alle wechselseitigen Ansprüche der Vertragspartner wird als Erfüllungsort und als besonderer Gerichtsstand 47533 Kleve vereinbart, sofern es sich bei den Vertragspartnern um Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliche Sondervermögen handelt. Ebenso wird unser Firmensitz als Erfüllungsort und Gerichtsstand vereinbart, wenn der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat.

§ 13 Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein oder werden oder sollte der Vertrag eine ausfüllungsbedürftige Lücke enthalten, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht.

Wichtiger Hinweis zur Rechtslage:

Für den mit uns geschlossenen Vertrag besteht weder ein vereinbartes Rücktrittsrecht, noch eine Probezeit oder ein gesetzliches Widerrufsrecht. Verträge werden mit Ihnen als Unternehmer (Gewerbebetrieb, Kaufmann oder Freiberufler) und nicht als Verbraucher abgeschlossen.