Leistungsschein Website-Abonnement — laufende Betreuung und Betrieb (LS-WEB-ABO)

Dokument-ID: LS-WEB-ABO · **Fassung:** v1.1 · **Stand:** 15.10.2026 **Anbieter: Manara Studio** — Geschäftsbezeichnung von Islam Aliev, Einzelunternehmen, Feldbergstr. 100, 81825 München, USt-IdNr. DE328553769 **Gilt für:** das Website-Abonnement in allen Tarifen **Ergänzendes Dokument:** Leistungsschein-Website-Projekt-v0.1.md (LS-WEB-PRJ) — gesondert beauftragte Einzelprojekte

---

1. Leistungsgegenstand

(1) Gegenstand dieses Leistungsscheins ist die **laufende technische und gestalterische Betreuung** der Website des Kunden sowie deren **Betrieb** auf einer vom Anbieter bereitgestellten oder verwalteten Infrastruktur. Der Anbieter wird für den Kunden während der gesamten Vertragsdauer fortlaufend tätig.

(2) Die Leistung besteht aus vier fortlaufend erbrachten Bestandteilen:

a. **Betrieb** — Bereitstellung von Speicherplatz und Anbindung an das Internet, Transportverschlüsselung, Verwaltung von Domain und Geschäftspostfächern (Ziffer 8);
b. **Betreuung der Systeme** — laufende Pflege der eingesetzten Software und Komponenten, insbesondere das Einspielen verfügbarer Sicherheits- und Funktionsaktualisierungen, sowie Datensicherung (Ziffer 10);
c. **Bereitstellung einer monatlichen Bearbeitungskapazität** für inhaltliche Änderungen und für Erweiterungen im Umfang der gebuchten Stufe (Ziffern 4 bis 6);
d. **Erreichbarkeit des Anbieters** für Anforderungen und Rückfragen des Kunden während der üblichen Geschäftszeiten.

(3) Zu Beginn der Betreuung richtet der Anbieter die Website erstmalig ein und nimmt sie in Betrieb. Diese Einrichtung ist Teil der laufenden Betreuung nach Absatz 1 und wird nicht gesondert vergütet; sie ist **keine** über die Monatsentgelte abbezahlte Einzelleistung. Ein bestimmter Fertigstellungstermin und ein abschließend festgelegter Gestaltungs- oder Funktionsumfang sind nicht Gegenstand dieses Leistungsscheins; der Umfang der Website ergibt sich fortlaufend aus der Betreuung und den Anforderungen des Kunden im Rahmen der Kapazität nach Ziffer 4.

(4) Der Anbieter erbringt die Leistungen nach diesem Leistungsschein **fachgerecht nach dem Stand der Technik** und nach seinem internen Bau- und Prüfstandard. Er schuldet keinen bestimmten wirtschaftlichen Erfolg — insbesondere keine bestimmte Platzierung in Suchmaschinen, keine bestimmte Zahl von Besuchern und keine bestimmte Zahl von Anfragen.

(4a) Wiederverwendbare Systeme des Anbieters. Der Anbieter erbringt einen Teil der Funktionen der Website — etwa Formularverarbeitung, Terminbuchung, Anbindungen an andere Systeme und die Verwaltung von Inhalten — über **eigene, wiederverwendbare Systeme** (Ziffer 7 Abs. 4). Das macht diese Funktionen schnell verfügbar und im Abonnement bezahlbar. Es bedeutet zugleich, dass sie an den Betrieb durch den Anbieter gebunden sind: **Nach Beendigung des Vertrages stehen sie nicht ohne Weiteres fort.** Was der Kunde in diesem Fall erhält und wie damit umgegangen wird, regelt **Ziffer 11 Abs. 3a und 3b**. Der Kunde kann stattdessen verlangen, die

Website gegen eine **einmalige Vergütung** in einem eigenständig betreibbaren Zustand zu übernehmen (**Ziffer 11 Abs. 3c**); nicht übertragbar sind auch dann die Anbindungen an die Plattform des Anbieters und die dort betriebenen Abläufe.

(5) Art der Leistungserbringung. Die Leistungen nach diesem Leistungsschein werden vom Anbieter **außerhalb der AnrufPro-Plattform** erbracht: unmittelbar durch den Anbieter unter Einsatz von Software, automatisierten Verfahren, Systemen künstlicher Intelligenz und Infrastrukturleistungen Dritter. Der Kundenbereich der AnrufPro-Plattform bietet für die Website weder eine Selbstbedienungsoberfläche noch eine Auslieferungs- oder Betriebsfunktion. Der Anbieter bleibt für die Leistungserbringung verantwortlich.

> **Hinweis zur Werbung (nicht Teil des Vertragstextes).** Absatz 5 bildet den Code-Stand nach ../terms-research-2026-09/04-code-ist-stand-outbound-autonomie.md Abschnitt D ab: Im Backend existiert kein Feature-Key, kein Dienst und keine Migration für Websites; publicview setzt die Kundenwebsite ausdrücklich als fremd voraus. Werbeaussagen, die eine Website-Funktion **in der Plattform** nahelegen (Baukasten, Vorschau im Kundenbereich, Selbstbedienungs-Editor), wären nach § 5 UWG irreführend und dürfen nicht verwendet werden, solange nichts davon gebaut ist.

---

2. Verhältnis zu gesondert beauftragten Einzelprojekten

(1) Anforderungen, die über die monatliche Bearbeitungskapazität nach Ziffer 4 hinausgehen oder die über die Stufe „groß" nach Ziffer 6 hinausreichen, sind **nicht** Gegenstand dieses Leistungsscheins.

(2) Solche Anforderungen können als **Einzelprojekt** gesondert beauftragt werden. Dafür gilt der Leistungsschein-Website-Projekt in seiner jeweils vereinbarten Fassung. Einzelprojekte sind eine **eigenständige, rechtlich und wirtschaftlich selbständige Leistungsbeziehung** mit eigener Beauftragung und eigener Vergütung.

(3) Ein Einzelprojekt kann nur beauftragt werden und nur fortgeführt werden, **solange ein Abonnement nach diesem Leistungsschein besteht.** Endet das Abonnement, endet auch das Einzelprojekt; Einzelheiten regelt der Leistungsschein-Website-Projekt.

(4) Die Beendigung oder Unwirksamkeit der einen Leistungsbeziehung lässt die andere unberührt, soweit Absatz 3 nichts anderes bestimmt.

---

3. Leistungsumfang nach Tarif

(1) Welcher Tarif gebucht ist und welche Leistungen er umfasst, ergibt sich aus dem **Einzelauftrag**. Dieser Leistungsschein beschreibt, **wie** die Leistungen erbracht werden; **was** im gebuchten Tarif enthalten ist, bestimmt der Einzelauftrag.

(2) Kaufabwicklung. Eine Kaufabwicklung (Warenkorb, Bezahlvorgang) ist nicht Gegenstand dieses Leistungsscheins. Sie wird nur umgesetzt, wenn die Parteien sie gesondert vereinbaren; Umfang und Vergütung ergeben sich dann aus dem Einzelauftrag oder aus einem Einzelprojekt nach Ziffer 2.

(3) Add-on „Entwicklerteam“. Ist das Add-on gebucht, erhöht es die monatliche Erweiterungskapazität nach Maßgabe des Einzelauftrags. Im Übrigen gelten die Ziffern 4 bis 6 unverändert, insbesondere der Verfall nicht abgerufener Kapazität nach Ziffer 4 Abs. 3.

4. Bearbeitungskapazität — Gegenstand und Bemessung

(1) Der Anbieter stellt dem Kunden für jeden Kalendermonat eine **Bearbeitungskapazität** im Umfang der gebuchten Stufe bereit und bearbeitet die vom Kunden hieraus abgerufenen Anforderungen fachgerecht nach dem Stand der Technik.

(2) Die Kapazität ist **nicht in Zeiteinheiten bemessen.** Maßgeblich ist ausschließlich die Einordnung der jeweiligen Anforderung als Änderung (Ziffer 5) oder als Erweiterung der Stufen klein, mittel oder groß (Ziffer 6). Ein Zeitaufwand in Stunden wird weder geschuldet noch abgerechnet noch nachgewiesen.

(3) Verfall. Nicht abgerufene Kapazität **verfällt mit Ablauf des Kalendermonats.** Eine Übertragung in einen Folgemonat, eine Ansammlung, eine Auszahlung oder eine Verrechnung findet nicht statt. Eine Vorwegnahme künftiger Kapazität ist ausgeschlossen.

(4) Gegenstand der Leistung ist die Bereitstellung im Zeitraum. Der Anbieter erbringt seine Leistung dadurch, dass er die Kapazität im jeweiligen Kalendermonat **bereithält** und die abgerufenen Anforderungen bearbeitet. Die Leistung ist unabhängig davon in vollem Umfang erbracht, in welchem Umfang der Kunde die Kapazität tatsächlich abruft; sie schwankt nicht mit dem Umfang der einzelnen abgerufenen Anforderung.

5. Änderungen

(1) Begriff. Änderung ist die Anpassung von Bestehendem: Texte, Preise, Zeiten, Bilder, Austausch von Inhalten, kleinere Anpassungen der Anordnung.

(2) Einordnung. Die Einordnung einer Anforderung als Änderung oder als Erweiterung nimmt der Anbieter **bei Eingang der Anforderung** vor und teilt sie dem Kunden vor Beginn der Bearbeitung mit — nicht nachträglich und nicht nach dem tatsächlich angefallenen Aufwand. Er nimmt die Einordnung nach billigem Ermessen anhand der Merkmale nach Ziffer 6 vor.

(3) Meldeweg und Reaktionszeit. Der Kunde meldet Änderungen über die vom Anbieter bereitgestellten Wege; maßgeblich ist der Eingang beim Anbieter. Die **Reaktionszeit** nach dem Einzelauftrag ist der Zeitraum, innerhalb dessen der Anbieter mit der Bearbeitung **beginnt** und dem Kunden den weiteren Ablauf mitteilt. Sie beginnt mit dem Eingang einer vollständigen, ohne Rückfrage ausführbaren Anforderung an einem Werktag; geht sie nach **12:00 Uhr** oder an einem Samstag, Sonntag oder gesetzlichen Feiertag am Sitz des Anbieters ein, beginnt sie am folgenden Werktag. Der Begriff „Werktag“ ist in § 16 Abs. 8 des AGB-Allgemeinen Teils einheitlich definiert.

(3a) Keine Zusage einer Fertigstellungszeit. Die Reaktionszeit nach Absatz 3 ist **keine Zusage, bis wann eine Änderung fertiggestellt ist.** Wie lange die Ausführung dauert, hängt vom Umfang der einzelnen Anforderung ab. Einfache Anpassungen führt der Anbieter in der Regel unmittelbar nach Beginn der Bearbeitung aus. Bei umfangreicheren Anforderungen nennt der Anbieter dem

Kunden innerhalb der Reaktionszeit eine **Einschätzung des voraussichtlichen Zeitbedarfs**; ein verbindlicher Fertigstellungstermin entsteht nur, wenn die Parteien ihn ausdrücklich in Textform vereinbaren.

(4) Hemmung. Sind Rückfragen erforderlich oder fehlen Zulieferungen des Kunden, sind Reaktionszeit und Bearbeitung bis zur vollständigen Antwort des Kunden gehemmt.

(5) Begrenzte Änderungszahl. Weist der Einzelauftrag eine begrenzte Zahl von Änderungen je Kalendermonat aus, gilt diese Zahl. Als eine Änderung zählt eine zusammenhängende Anforderung des Kunden; mehrere gleichzeitig gemeldete, sachlich zusammengehörende Korrekturen an derselben Seite zählen als eine Änderung. Für den Verfall gilt Ziffer 4 Abs. 3. Über die Kapazität hinausgehende Änderungen führt der Anbieter nicht ohne gesonderte Vereinbarung aus.

(6) Unbegrenzte Änderungszahl. Weist der Einzelauftrag keine Begrenzung aus, ist die Zahl der Änderungen nicht begrenzt. Der Anbieter kann Anforderungen in eine Reihenfolge bringen, wenn mehrere gleichzeitig vorliegen; die Reaktionszeit gilt je Anforderung.

---

6. Erweiterungen — Stufen und Kapazität

(1) Begriff. Erweiterung ist eine neue Fähigkeit, Funktion oder Anbindung.

(2) Stufen.

Stufe	Was darunter fällt	Beispiele
klein	Bestehendes erhält eine kleine zusätzliche Fähigkeit; eine Oberfläche, keine neue Datenstruktur, kein Fremdsystem	zusätzliches Formularfeld, das im System ankommt · weiterer Filter in einer Liste · geänderte Berechnung
mittel	eine abgeschlossene neue Funktion innerhalb der bestehenden Umgebung	Buchungsregel mit Puffer- und Sperrzeiten · Preisrechner · Erzeugung eines Angebotsdokuments · neue datengetriebene Seitenart
groß	Verbindung zu einem fremden System oder Eingriff an vielen Stellen zugleich	Anbindung an Warenwirtschaft oder Branchensoftware · Kundenlogin-Bereich · Datenübernahme aus einem Altsystem

(3) Berührt eine Anforderung Kaufabwicklung, Zahlungen, Anmeldung oder personenbezogene Daten von Kunden des Kunden, wird sie als **groß** eingeordnet, unabhängig vom Umfang des Eingriffs.

(4) Lässt sich eine Anforderung nicht eindeutig zuordnen, ordnet der Anbieter sie der **nächsthöheren** Stufe zu und teilt dies mit der Einordnung nach Ziffer 5 Abs. 2 mit.

(5) Die monatliche Erweiterungskapazität ergibt sich aus dem Einzelauftrag. Für den Verfall gilt Ziffer 4 Abs. 3. Ist die Kapazität eines Monats ausgeschöpft, wird die Anforderung im Folgemonat bearbeitet oder nach Ziffer 2 als Einzelprojekt gesondert beauftragt.

(6) Für ein Einzelprojekt legt der Anbieter dem Kunden vor Arbeitsbeginn ein Angebot vor. Ohne angenommenes Angebot beginnt keine Arbeit.

7. Rechte an der Website

(1) Für den Kunden geschaffene Bestandteile. Der Anbieter räumt dem Kunden an den von ihm für den Kunden geschaffenen Bestandteilen der Website — Gestaltung, Seitenaufbau, Quelltext der individuellen Bestandteile, Texte und Grafiken — ein **einfaches, räumlich und zeitlich unbeschränktes** Recht ein, diese

a. zu **vervielfältigen**, **öffentlich zugänglich zu machen** und im Internet zu **verbreiten**,
b. zu **bearbeiten und umzugestalten** sowie die bearbeitete Fassung nach Buchstabe a zu nutzen,
c. auf einen Rechtsnachfolger im Geschäftsbetrieb oder auf einen anderen Dienstleister zu **übertragen**,
d. Dritten, die für den Kunden tätig werden, im dafür erforderlichen Umfang **Unterlizenzen** einzuräumen.

(2) Die in Absatz 1 genannten Nutzungsarten sind **einzeln und ausdrücklich** eingeräumt und nicht bloß mitumfasst; dies gilt namentlich für die Bearbeitung, die Übertragung und die Unterlizenzierung. Nutzungsarten, die dort nicht benannt sind, sind nicht eingeräumt.

(3) Das Urheberrecht selbst ist nicht übertragbar und verbleibt beim Urheber. Eine Aussage, der Kunde werde „Eigentümer der Website", wird bewusst nicht getroffen; die Rechte nach Absatz 1 vermitteln dem Kunden die wirtschaftliche Verfügungsmacht über die Website.

(4) Wiederverwendbare Bestandteile des Anbieters. An dem wiederverwendbaren Grundgerüst, der Bausteinbibliothek, den Vorlagen, Werkzeugen, Konfigurationen, Verfahren und der Betriebssoftware des Anbieters verbleiben sämtliche Rechte beim Anbieter. Der Kunde erhält hieran ein **einfaches, auf die Dauer dieses Vertrages beschränktes** Nutzungsrecht, das ausschließlich zum Betrieb seiner eigenen Website berechtigt. Eine Weitergabe, Unterlizenzierung oder Verwendung für andere Zwecke ist nicht gestattet.

(5) Nicht erfasst sind ferner:

a. Bestandteile Dritter — insbesondere quelloffene Bibliotheken, Schriften, Erweiterungen und Dienste —, für die die jeweiligen Lizenzbedingungen des Rechteinhabers gelten; der Anbieter benennt diese Bestandteile auf Anforderung;
b. **lizenziertes Bildmaterial** (Stockfotografie, Videos, Symbole), das nur im Rahmen der jeweils erworbenen Lizenz genutzt werden darf; deren Reichweite teilt der Anbieter dem Kunden auf Anforderung mit;
c. vom Kunden selbst gestellte Inhalte, an denen der Anbieter keine Rechte erwirbt.

(6) Aufschiebende Bedingung. Die Einräumung der Nutzungsrechte nach den Absätzen 1 und 4 steht unter der **aufschiebenden Bedingung der vollständigen Zahlung** des hierfür jeweils geschuldeten Entgelts (§ 158 Abs. 1 BGB). Bis zum Eintritt der Bedingung gestattet der Anbieter die Nutzung widerruflich.

(7) Fortbestand bei Vertragsende. Endet der Vertrag, bleiben die nach Absatz 1 eingeräumten Rechte bestehen, soweit das hierfür geschuldete Entgelt vollständig gezahlt ist. Das Nutzungsrecht nach Absatz 4 endet mit dem Vertrag.

(8) Erzeugtes Bildmaterial. Der Anbieter kann für die Website Bildmaterial mit generativen Verfahren erstellen. Der Anbieter verpflichtet sich, ein für den Kunden erzeugtes Motiv keinem anderen Kunden bereitzustellen.

(9) Keine Exklusivität. Der Anbieter erbringt die Leistungen nach diesem Leistungsschein auch für andere Kunden, einschließlich solcher, die mit dem Kunden im Wettbewerb stehen. Eine Gebiets-, Branchen- oder Wettbewerbsausschließlichkeit wird nicht geschuldet. Die Vertraulichkeitspflichten des Anbieters bleiben unberührt.

(9) Referenz. Der Anbieter darf die für den Kunden betreute Website nur mit vorheriger Zustimmung des Kunden in Textform als Referenz zeigen. Die Zustimmung kann jederzeit in Textform widerrufen werden.

---

8. Betrieb: Hosting, Domain, E-Mail

(1) Der Anbieter betreibt die Website auf einer von ihm gewählten Infrastruktur und sorgt für Transportverschlüsselung. Für die Datensicherung gilt Ziffer 10.

(2) Domain. Domains werden **von Beginn an auf den Kunden als Inhaber registriert.** Der Anbieter übernimmt lediglich die Verwaltung. Bringt der Kunde eine bestehende Domain ein, bleibt er deren Inhaber.

(3) E-Mail. Der Anbieter richtet die zum Tarif gehörenden Geschäfts-E-Mail-Postfächer ein. Für die Inhalte der Postfächer ist der Kunde verantwortlich; eine Archivierung schuldet der Anbieter nicht.

(4) Wartung. Wartungsarbeiten führt der Anbieter durch, soweit erforderlich. Planbare Arbeiten, die die Erreichbarkeit der Website spürbar beeinträchtigen, kündigt er dem Kunden **mindestens 48 Stunden vorher in Textform an** und legt sie nach Möglichkeit in verkehrsarme Zeiten.

(5) Bei Beendigung. Endet die Leistung, so gilt:

a. **Domain:** Der Anbieter gibt sie zur Übernahme durch den Kunden oder dessen neuen Dienstleister frei und stellt die dafür erforderlichen Angaben bereit. Fordert der Kunde die Übernahme nicht innerhalb von **30 Kalendertagen** nach Leistungsende an, kann der Anbieter die Verwaltung niederlegen; die Domain kann dann frei werden. Der Anbieter weist hierauf vor dem Leistungsende gesondert hin. Welche Kosten nach der Übernahme wen treffen, richtet sich nach dem Vertrag, den der Kunde mit der Registrierungsstelle oder seinem neuen Dienstleister schließt; dieser Leistungsschein regelt keine Vergütung und keine Kostentragung (AGB-Allgemeiner Teil, § 6).
b. **Betrieb und E-Mail:** Der Betrieb endet mit der Leistung. Die Website ist danach unter der bisherigen Adresse nicht mehr erreichbar, bis der Kunde sie andernorts betreibt.
c. **Dateien:** Ziffer 11.

---

9. Erreichbarkeit der Website

(1) Was der Anbieter tut. Der Anbieter hält die Website während der Vertragsdauer zum Abruf über das Internet bereit, überprüft ihre Erreichbarkeit im Rhythmus nach der Tabelle in Ziffer 3 und wirkt nach Kenntnis einer Störung unverzüglich auf deren Beseitigung hin. Erkennt oder erfährt er eine Störung, die den Abruf der Website erheblich beeinträchtigt, unterrichtet er den Kunden hierüber und über den Stand der Beseitigung.

(2) Kein Verfügbarkeitswert. Dieser Leistungsschein sagt **keinen Verfügbarkeitsprozentsatz** zu. Der Anbieter übernimmt insoweit keine Garantie und vereinbart keine Beschaffenheit; es gilt § 5 des AGB-Allgemeinen Teils.

10. Datensicherung

(1) Was der Anbieter sichert. Der Anbieter sichert die **Datenbank** der Website **täglich** und bewahrt die Sicherungen **30 Kalendertage** auf. Die Dateien der Website selbst (Gestaltung, Aufbau, Quelltext) werden beim Anbieter versioniert vorgehalten und sind daraus jederzeit wiederherstellbar; sie bedürfen keiner gesonderten zeitgesteuerten Sicherung. Die Sicherungen dienen der Wiederherstellung nach technischen Störungen im Verantwortungsbereich des Anbieters.

(2) Was der Kunde sichert. Der Kunde bleibt verantwortlich für die Sicherung derjenigen Daten, die er außerhalb der vom Anbieter betriebenen Systeme vorhält oder in diese einbringt — insbesondere für die Originaldateien von Texten, Bildern, Videos und sonstigen Inhalten sowie für die Inhalte seiner Geschäftspostfächer.

(3) Hinweis des Anbieters. Der Anbieter weist den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass im gewerblichen Bereich eine **eigene, zuverlässige, zeitnahe und umfassende Datensicherung** des Kunden erforderlich ist und dass die Sicherungen des Anbieters nach Absatz 1 sie nicht ersetzen. Vor Arbeiten, die mit einem erhöhten Risiko für den Datenbestand verbunden sind, fragt der Anbieter beim Kunden an, ob und in welchem Umfang eine eigene Sicherung besteht.

(4) Wiederherstellung. Tritt eine Störung im Verantwortungsbereich des Anbieters ein, stellt er den Datenbestand aus der jüngsten verwertbaren Sicherung nach Absatz 1 wieder her und unterrichtet den Kunden über Zeitpunkt und Stand der Sicherung, auf die zurückgegriffen wurde.

(5) Wiederherstellung nach Störung oder Angriff. Wird die Website durch eine technische Störung, einen unbefugten Zugriff oder einen Angriff Dritter beschädigt oder unbrauchbar, stellt der Anbieter sie **ohne gesonderte Vergütung** aus der Sicherung nach Absatz 1 wieder her und beseitigt die Ursache, soweit sie in den von ihm betriebenen Systemen liegt. Das gilt nicht, soweit die Beschädigung auf einer Handlung des Kunden, einer von ihm beauftragten Person oder auf von ihm eingebrachten Inhalten beruht; in diesem Fall erfolgt die Wiederherstellung gegen gesonderte Vergütung.

11. Herausgabe der Dateien bei Beendigung

(1) Endet die Leistung, stellt der Anbieter dem Kunden auf Anforderung bereit:

a. die Quelldateien der für den Kunden geschaffenen Bestandteile der Website einschließlich Vorlagen, Gestaltungsdateien und Konfiguration,
b. die Inhalte — Texte, Bilder, Dokumente — in einem gängigen Format,
c. die Inhalte der Datenbank in einem gängigen maschinenlesbaren Exportformat, soweit vorhanden.

(2) Der Kunde darf diese Dateien nach Maßgabe von Ziffer 7 nutzen, bearbeiten und bei einem anderen Anbieter betreiben.

(3) Nicht herausgegeben werden: das Grundgerüst, die Bausteinbibliothek und die Werkzeuge des Anbieters (Ziffer 7 Abs. 4), Zugangsdaten zu Diensten des Anbieters sowie Bestandteile Dritter, deren Weitergabe die jeweilige Lizenz nicht erlaubt. Für lizenziertes Bildmaterial gilt Ziffer 7 Abs. 5 lit. b; ist die Lizenz an den Betrieb durch den Anbieter gebunden, ist sie vom Kunden neu zu erwerben. Der Anbieter weist auf solche Bestandteile bei der Herausgabe hin.

(3a) Was die Herausgabe bedeutet — und was nicht. Ein Teil der Funktionen der Website wird nicht durch die Website selbst erbracht, sondern durch **vom Anbieter betriebene Systeme**, an die die Website angebunden ist — das Grundgerüst, die Bausteinbibliothek und die Werkzeuge des Anbieters im Sinne der Ziffer 7 Abs. 4. Diese Systeme sind nicht der Kundenbereich der AnrufPro-Plattform (Ziffer 1 Abs. 5), sondern die Arbeitsmittel, mit denen der Anbieter die Website herstellt und betreibt. Das betrifft typischerweise Funktionen wie Formularverarbeitung und -versand, Terminbuchung, Anbindung an Kalender und andere Systeme, Chat, Bewertungsanfragen sowie die Verwaltung von Inhalten.

Diese Systeme sind **kein für den Kunden geschaffener Bestandteil**, sondern das allgemeine Arbeitsmittel des Anbieters (Ziffer 7 Abs. 4). Sie werden nicht herausgegeben und nach Beendigung nicht weiter für den Kunden betrieben.

Der Kunde erhält daher die Website nicht in einem Zustand, in dem sämtliche Funktionen ohne weiteres Zutun fortbestehen. Gestaltung, Aufbau, Texte, Bilder und die Inhalte der Datenbank bleiben vollständig nutzbar; Funktionen, die über die Systeme des Anbieters erbracht wurden, stehen nach der Beendigung nicht mehr zur Verfügung, bis der Kunde sie anderweitig herstellt.

(3b) Wie damit umgegangen wird. Der Anbieter benennt dem Kunden bei der Herausgabe in Textform, **welche Funktionen der Website über die Systeme des Anbieters erbracht werden** und deshalb nach der Beendigung nicht mehr zur Verfügung stehen.

Für diese Funktionen bietet der Anbieter dem Kunden an:

a. die **Umstellung auf einen anbieterunabhängigen Weg**, soweit sie mit vertretbarem Aufwand möglich ist — etwa indem ein Buchungsformular unmittelbar mit dem Kalender des Kunden verbunden oder ein Kontaktformular auf einen einfachen E-Mail-Versand umgestellt wird;
b. das **Entfernen oder Ausblenden** des betroffenen Bereichs, sodass die Website ohne ihn funktionsfähig und vollständig bleibt;

c. die **gesonderte Entwicklung** einer eigenständigen Lösung für den Kunden gegen gesonderte Vergütung.

Welcher Weg gewählt wird, stimmen die Parteien ab. Der Aufwand für Buchstabe a wird im üblichen Umfang im Rahmen der laufenden Betreuung erbracht; Buchstabe c ist gesondert zu beauftragen.

(3c) Übernahme der Website gegen Einmalzahlung (Ablösung). Der Kunde kann anstelle oder zusätzlich zur Herausgabe nach Absatz 1 verlangen, die Website in einem Zustand zu übernehmen, in dem sie **unabhängig von den Systemen des Anbieters betrieben werden kann**. Dafür gilt:

a. **Was der Kunde erhält.** Der Anbieter überführt die für den Kunden geschaffenen Bestandteile in eine eigenständig betreibbare Fassung und gibt sie heraus. Ferner räumt der Anbieter dem Kunden an den in dieser Fassung enthaltenen wiederverwendbaren Bestandteilen nach Ziffer 7 Abs. 4 — Grundgerüst, Bausteinbibliothek, Vorlagen und Konfigurationen, soweit sie zum Betrieb dieser Website erforderlich sind — ein **einfaches, zeitlich unbeschränktes** Nutzungsrecht ein, das abweichend von Ziffer 7 Abs. 4 **nicht mit diesem Vertrag endet**. Das Recht berechtigt zum Betrieb und zur Bearbeitung dieser Website; eine Weitergabe an Dritte zum Zwecke der Erstellung weiterer Websites, eine Unterlizenzierung zu diesem Zweck und eine Verwendung als eigenes Baukastensystem sind nicht gestattet. Ziffer 7 Abs. 2, 3 und 5 bleiben unberührt.

b. **Was die Ablösung nicht umfasst.** Nicht Gegenstand der Ablösung sind die **Anbindungen an die Plattform des Anbieters und an die dort betriebenen Abläufe** — insbesondere der KI-Telefonassistent, ausgehende Anrufe, SMS- und E-Mail-Abläufe, Bewertungsanfragen und sonstige Automatisierungen. Diese Abläufe werden auf der Plattform des Anbieters erbracht und sind nicht übertragbar. Mit dem Ende des Vertrages endet die Anbindung; für die betroffenen Funktionen der Website gilt Absatz 3b.

c. **Fortführung einzelner Anbindungen.** Die Parteien können gesondert vereinbaren, dass einzelne Anbindungen nach Buchstabe b nach der Ablösung gegen eine **laufende Vergütung** fortgeführt werden. Eine solche Vereinbarung bedarf der Textform und ist ein eigener Vertragsgegenstand; ein Anspruch darauf besteht nicht.

d. **Eigener Betrieb auf Wunsch des Kunden.** Ebenso können die Parteien gesondert vereinbaren, dass der Anbieter für den Kunden eine **eigene Betriebsumgebung** — etwa eigenes Hosting oder einen eigenen Server — einrichtet und die betroffenen Bestandteile dorthin überführt. Auch dies bedarf der Textform, ist gesondert zu vergüten und begründet keinen Anspruch. Die Grenze nach Buchstabe b bleibt auch dann bestehen, soweit eine Funktion ihrer Art nach nur auf der Plattform des Anbieters erbracht werden kann.

e. **Vergütung.** Die Ablösung erfolgt gegen eine **einmalige Vergütung**. Ihre Höhe wird im Einzelfall nach dem Umfang und der Komplexität der betroffenen Website sowie dem Aufwand der Überführung bestimmt; sie ist nicht pauschaliert. Der Anbieter teilt dem Kunden auf Anfrage in Textform ein **verbindliches Angebot** mit, in dem die Vergütung, der Leistungsumfang nach Buchstabe a und die nach Buchstabe b nicht übertragbaren Funktionen benannt sind. Der Kunde ist nicht verpflichtet, das Angebot anzunehmen; nimmt er es nicht an, bleibt es bei der Herausgabe nach den Absätzen 1 bis 3b.

f. **Verhältnis zu Ziffer 7 Abs. 6 und 7.** Das Nutzungsrecht nach Buchstabe a steht unter der aufschiebenden Bedingung der vollständigen Zahlung der Vergütung nach Buchstabe e (§ 158

Abs. 1 BGB). Die Rechte nach Ziffer 7 Abs. 1 bestehen unabhängig von der Ablösung und auch ohne sie fort; die Ablösung erweitert sie, ersetzt sie nicht.

g. **Zeitpunkt.** Die Ablösung kann unabhängig vom Grund der Beendigung und unabhängig davon verlangt werden, welche Partei gekündigt hat. Das Verlangen ist bis zum Ablauf der Frist nach Absatz 4 zu stellen.

(4) Für Format, Frist, Abrufzeitraum und Mitwirkung gilt § 8a des AGB-Allgemeinen Teils.

(5) Die Herausgabe umfasst nicht die Fortführung des Betriebs. Mit dem Ende der Leistung enden Betrieb, Überprüfung der Erreichbarkeit, Betreuung und Datensicherung (Ziffer 8 Abs. 5).

---

12. Barrierefreiheit und Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

(1) Rollenverteilung. Ob und in welchem Umfang die Website des Kunden den Anforderungen des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes unterliegt, richtet sich nach den Verhältnissen des Kunden — insbesondere danach, ob er über die Website Dienstleistungen gegenüber Verbrauchern im Hinblick auf den Abschluss eines Verbrauchervertrags erbringt, und nach seiner Unternehmensgröße. Adressat der Pflichten ist der Kunde als **Dienstleistungserbringer und Betreiber** der Website. Die Beurteilung und die Einhaltung dieser Anforderungen obliegen ihm.

(2) Hinweis des Anbieters. Der Anbieter weist den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass ihn nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz Pflichten treffen können, und empfiehlt ihm, dies zu prüfen oder prüfen zu lassen. Zur Orientierung — ohne rechtliche Prüfung des Einzelfalls und ohne Gewähr für die Vollständigkeit:

a. Das Gesetz erfasst Produkte und Dienstleistungen, die **gegenüber Verbrauchern** bereitgestellt oder erbracht werden. Eine Website, über die ausschließlich gewerbliche Kunden angesprochen werden und über die kein Verbrauchervertrag angebahnt oder geschlossen werden kann, fällt nicht in den Anwendungsbereich.
b. Sobald über die Website ein Verbrauchervertrag angebahnt oder geschlossen werden kann — etwa durch Online-Terminbuchung, Bestellformular oder Shop —, ist der Anwendungsbereich regelmäßig eröffnet. Dass der Vertrag zwischen Anbieter und Kunde ein Unternehmergeschäft ist, sagt hierüber nichts aus.
c. Für **Kleinstunternehmen**, die Dienstleistungen anbieten, sieht § 3 Abs. 3 BFSG eine Ausnahme vor. Sie setzt **kumulativ** voraus: weniger als 10 Beschäftigte **und** einen Jahresumsatz von höchstens 2 Mio. Euro oder eine Jahresbilanzsumme von höchstens 2 Mio. Euro. Die Ausnahme gilt nur für Dienstleistungen, nicht für Produkte.

(3) Was der Anbieter beim Bau beachtet. Der Anbieter richtet die Website nach seinem internen Bau- und Prüfstandard ein. Dieser umfasst die Bedienbarkeit über die Tastatur, die Prüfung der Farbkontraste, die Auszeichnung von Bildern mit Textalternativen und die Berücksichtigung einer vom Nutzer eingestellten Bewegungsreduzierung.

(4) Barrierefreiheit als Leistungsgegenstand. Die Herstellung der Barrierefreiheit nach den Anforderungen des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes, insbesondere die Konformität mit der Norm EN 301 549 in ihrer jeweils geltenden Fassung oder mit WCAG 2.1 Stufe AA, ist **nur dann Gegenstand der Leistungspflicht des Anbieters, wenn dies gesondert in Textform vereinbart**

ist. Ist sie vereinbart, bezieht sie sich auf den Stand der Website zum Zeitpunkt der Leistungserbringung; für Inhalte, die der Kunde selbst einstellt oder einstellen lässt, gilt sie nicht.

(5) Keine Konformitätsaussage. Der Anbieter erklärt nicht, dass die Website die Anforderungen des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes erfüllt, und verwendet die Bezeichnungen „BFSG-konform", „barrierefrei" oder „barrierefrei zertifiziert" ohne eine Vereinbarung nach Absatz 4 und ohne eine durchgeführte Prüfung nicht.

---

13. Rechtskonformität der Website — Abgrenzung der Zuständigkeiten

> **Diese Ziffer ist neben Ziffer 4 die wichtigste Regelung dieses Leistungsscheins. Sie darf weder im Vertrieb noch in Angeboten abweichend dargestellt werden.**

(1) Was der Anbieter leistet — technisch. Der Anbieter

a. legt die Seiten **Impressum**, **Datenschutzerklärung** und die Einwilligungsverwaltung („Cookie-Banner") als eigene, von jeder Seite in höchstens zwei Klicks erreichbare Bereiche an und hält sie technisch funktionsfähig;
b. bindet Schriften, Symbole und Programmbibliotheken **lokal** ein, sodass beim Seitenaufruf keine Verbindung zu fremden Servern erforderlich ist;
c. richtet die Einwilligungsverwaltung so ein, dass nicht notwendige Dienste **vor** einer Einwilligung nicht geladen werden, die Ablehnung ebenso einfach und ebenso sichtbar wie die Zustimmung möglich ist, keine Voreinstellung gesetzt ist und die Einwilligung jederzeit widerrufen werden kann;
d. hält in der Datenschutzerklärung die **technische Aufstellung** der auf der Website tatsächlich eingebundenen Dienste aktuell und aktualisiert sie, sobald sich die technische Einbindung ändert;
e. stellt dem Kunden für Impressum und Datenschutzerklärung eine **Textvorlage** ohne Prüfung des Einzelfalls bereit und trägt die vom Kunden gelieferten Angaben ein.

(2) Was der Kunde verantwortet — inhaltlich. Der Kunde verantwortet

a. die **Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben** in Impressum und Datenschutzerklärung, insbesondere Firmierung, ladungsfähige Anschrift, Vertretung, Register- und Umsatzsteuerangaben, Aufsichtsbehörde sowie bei reglementierten Berufen Kammer, Berufsbezeichnung, verleihender Staat und die anwendbaren berufsrechtlichen Regelungen;
b. die rechtliche Beurteilung, **welche Angaben und Hinweise für sein Unternehmen erforderlich sind** und ob die Vorlagen des Anbieters dafür ausreichen;
c. die Rechtmäßigkeit seiner eigenen Inhalte, Angebote, Preisangaben und Werbeaussagen;
d. die Beurteilung nach Ziffer 12 Abs. 1.

(3) Keine Rechtsberatung. Der Anbieter erbringt keine Rechtsdienstleistungen. Vorlagen, Textbausteine und Hinweise erfolgen **ohne rechtliche Prüfung des Einzelfalls**; ein Rechtsprüfungsvermerk, eine Freigabe oder eine Bestätigung der Rechtskonformität wird weder erteilt noch geschuldet, und eine gesondert bepreiste Leistung „Rechtsprüfung" wird nicht

angeboten. Die rechtliche Bewertung bleibt Sache des Kunden oder seines Rechtsberaters. Dies gilt unabhängig davon, dass der Kunde Unternehmer ist.

(4) Hinweispflicht des Anbieters. Erkennt der Anbieter bei seiner Arbeit einen Umstand, der erkennbar rechtlich problematisch ist, weist er den Kunden darauf hin. Der Hinweis ist eine Mitteilung, keine Prüfung und keine Rechtsberatung.

(5) Änderungen durch den Kunden oder Dritte. Nimmt der Kunde oder ein von ihm beauftragter Dritter selbst Änderungen an der Website vor — insbesondere durch Einbindung zusätzlicher Skripte, Dienste oder Inhalte —, gilt Absatz 1 für diese Änderungen nicht. Der Anbieter nimmt die betroffenen Einrichtungen auf Anforderung im Rahmen einer Änderung nach Ziffer 5 wieder auf.

(6) Fremdkomponenten. Der Anbieter wählt eingesetzte Fremdkomponenten — insbesondere quelloffene Bibliotheken und Erweiterungen — nach dem Stand der Technik aus und spielt verfügbare Sicherheitsaktualisierungen im Rahmen der laufenden Betreuung nach Ziffer 1 Abs. 2 lit. b ein. Die Fehlerfreiheit von Fremdkomponenten und der Schutz vor Angriffen, die zum Zeitpunkt des Angriffs allgemein nicht bekannt sind, sind nicht Gegenstand der Leistungsbeschreibung.

---

14. Mitwirkung des Kunden und Inhalte des Kunden

(1) Der Kunde stellt rechtzeitig und in geeigneter Form bereit:

a. die Angaben zum Unternehmen für Impressum und Datenschutzerklärung (Ziffer 13 Abs. 2);
b. Leistungen, Preise, Öffnungszeiten, Standorte, Ansprechpartner und die für die Texte erforderlichen fachlichen Angaben;
c. Gestaltungsmittel — Logo, Farben, Schriften — soweit vorhanden, mit den zugehörigen Nutzungsrechten;
d. eigenes Bild-, Video- und Textmaterial, soweit er dessen Verwendung wünscht;
e. Zugänge zu bestehenden Domains, Postfächern, Profilen und Systemen, die einzubinden sind;
f. einen benannten Ansprechpartner mit Entscheidungsbefugnis;
g. Rückmeldungen zu Entwürfen und Prüfständen.

(2) Zusicherung zu Inhalten. Der Kunde sichert zu, dass er an den von ihm bereitgestellten Inhalten — insbesondere an Texten, Bildern, Grafiken, Logos, Videos und Schriftarten — über die für die vereinbarte Nutzung erforderlichen Rechte verfügt und dass die Inhalte nicht gegen gesetzliche Vorschriften oder Rechte Dritter verstoßen. Bei Bildmaterial benennt er Quelle und Lizenzgeber; auf Anforderung legt er den Lizenznachweis vor.

(3) Keine Prüfpflicht des Anbieters. Der Anbieter ist **nicht verpflichtet**, die vom Kunden bereitgestellten Inhalte auf ihre Rechtmäßigkeit oder auf das Bestehen der erforderlichen Rechte zu überprüfen. Erlangt er Kenntnis von einem offensichtlichen Rechtsverstoß, weist er den Kunden hierauf hin.

(4) Ungeklärte Herkunft. Der Anbieter verwendet vom Kunden gestelltes Bildmaterial nicht, solange dessen Herkunft ungeklärt ist.

(5) Sperrrecht. Der Anbieter ist berechtigt, Inhalte vorübergehend zu sperren, wenn ein begründeter Verdacht besteht, dass sie gegen gesetzliche Vorschriften oder Rechte Dritter verstoßen. Er

unterrichtet den Kunden unverzüglich und hebt die Sperrung auf, sobald der Verdacht ausgeräumt ist.

(6) Folgen unterbliebener Mitwirkung. Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nach, verschieben sich hiervon abhängige Bearbeitungszeiten und Termine angemessen (Ziffer 5 Abs. 4).

15. Inhalte, die der Anbieter nicht veröffentlicht

Der Anbieter veröffentlicht auf einer von ihm betreuten Website nicht:

a. **erfundene Bewertungen, Referenzen, Kundenstimmen, Bewertungszahlen oder Kundenlogos**;
b. Auszeichnungen, Zertifikate, Mitgliedschaften oder Prüfsiegel, die der Kunde nicht führt;
c. Zahlen und Statistiken ohne belegbare Quelle;
d. **Bildmaterial ohne nachgewiesene Lizenz** oder ungeklärter Herkunft;
e. Aussagen, die eine Barrierefreiheits- oder Gesetzeskonformität behaupten, die nicht festgestellt ist (Ziffer 12 Abs. 5);
f. Alleinstellungs- und Spitzenstellungsbehauptungen, die nicht belegt sind, sowie namentliche Vergleiche mit Wettbewerbern;
g. Zusagen, die über die vertraglich vereinbarte Leistung hinausgehen;
h. sonstige Inhalte, die erkennbar gegen Gesetze oder Rechte Dritter verstoßen.

Verlangt der Kunde die Veröffentlichung eines solchen Inhalts, lehnt der Anbieter dies ab und begründet die Ablehnung. Die Ablehnung ist keine Schlechtleistung.

16. Laufzeit

(1) Eine Mindestlaufzeit im Monatstarif ist nicht vorgesehen (§ 8 Abs. 1 AGB-AT).

(2) Eine 30-Tage-Zufriedenheitszusage nach § 8 Abs. 3 AGB-AT ist für diese Leistung **nicht** vorgesehen.

Anhang — Was dieses Dokument bewusst nicht enthält

Gegenstand	Wo es steht
Haftung, Haftungsbegrenzung, Haftungshöchstbetrag	AGB-Allgemeiner Teil, § 11
Ausschluss der Haftung nach § 536a Abs. 1 Alt. 1 BGB	AGB-Allgemeiner Teil, § 11 — **noch aufzunehmen**, siehe Ziffer 9
Freistellung von Ansprüchen Dritter	AGB-Allgemeiner Teil — siehe Hinweis zu Ziffer 14
Verjährung	AGB-Allgemeiner Teil, § 12
Laufzeit, Verlängerung, Kündigung	AGB-Allgemeiner Teil, § 8
Vergütung, Fälligkeit, Verzug, Kostentragung	AGB-Allgemeiner Teil, § 6
Preisänderung	AGB-Allgemeiner Teil, § 7
Datenherausgabe: Format, Frist, Abrufzeitraum	AGB-Allgemeiner Teil, § 8a
Höhere Gewalt, Rechtswahl, Gerichtsstand, Werktagsdefinition	AGB-Allgemeiner Teil, §§ 13, 16
Preise, Tarifwahl, Volumenzahlen	Einzelauftrag
Abnahme, Werkleistung, Einzelprojekte	Leistungsschein-Website-Projekt
Verarbeitung personenbezogener Daten	Auftragsverarbeitungsvertrag
Nutzungsgrenzen	Nutzungsrichtlinie (Anlage 1 zum AGB-Allgemeinen Teil)