

## **1. Allgemeines**

(1) Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der INTRAG Internet Regional AG (INTRAG) finden Anwendung, wenn INTRAG von einem Kunden beauftragt wird, eine Leistung zu erbringen oder ein Produkt bereit zu stellen (z.B. Google My Business-Pflegeservice, FirmenClip- oder Homepage-Erstellung). Die INTRAG erbringt Ihre Leistungen ausschließlich auf Basis dieser AGB, sofern nicht schriftlich im Rahmen der Beauftragung etwas anderes vereinbart worden ist, z.B. projektbezogen oder produktspezifisch.

(2) Die AGBs des Kunden finden ausdrücklich keine Anwendung. Dies gilt auch dann, wenn die INTRAG der Einbeziehung der AGB des Kunden nicht ausdrücklich widerspricht.

(3) INTRAG behält sich vor, die vorliegenden AGB für Leistungen und Produkte anzupassen. INTRAG informiert den Kunden über solche Änderungen vor deren Wirksamkeit mit einem angemessenen zeitlichen Vorlauf. Widerspricht der Kunde nicht innerhalb von 2 Wochen nach Eingang der Mitteilung, gelten die geänderten Geschäftsbedingungen als genehmigt. Sofern der Kunde jedoch widerspricht, steht INTRAG ein Sonderkündigungsrecht mit einer Frist von 3 Monaten zu. Dies kann INTRAG innerhalb von 2 Monaten ab Widerspruch ausüben.

(4) Die Leistungen oder Produkte der INTRAG stehen ausschließlich Unternehmen, Gewerbetreibenden, juristischen Personen, Selbstständigen oder Freiberuflern zu, d.h. Verbraucher sind nicht berechtigt die INTRAG zu beauftragen. Sollte es vorkommen, dass dennoch ein Verbraucher einen Vertrag über Leistungen abschließt, kann er sich nicht auf Verbraucherrechte berufen.

## **2. Verträge**

(1) INTRAG kann nach eigenem Ermessen Aufträge ablehnen oder vom Vertrag zurücktreten. Dies gilt insbesondere wenn sich erweist, dass der Kundenwunsch zur Gestaltung der Leistung gegen gesetzliche Bestimmungen oder Richtlinien verstößt.

Dies ist unter anderem dann der Fall, wenn der Inhalt der gewünschten Leistung eine der folgenden Merkmale erfüllt:

- Aufrufe zur Gewalt oder Gewaltverherrlichung.
- Extreme politische oder religiöse Aussagen, rechtsradikale oder nicht mit den demokratischen Werten der Bundesrepublik Deutschland vereinbare Propaganda.
- Rassistische oder diskriminierende Aussagen.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## der INTRAG Internet Regional AG

- Sexuell anstößige Inhalte in Text, Bild oder Ton (u.a. pornographisch).
- Falsche Tatsachenbehauptungen, diskreditierende Inhalte Dritten gegenüber, Vermarktung von Glückspielen, Verstöße gegen das Betäubungsmittelgesetz oder sonstige gesetzliche Bestimmungen.
- Verletzungen von Markenrechten, Urheberrechten, Patentrechten, Gebrauchs- oder Geschmacksmusterrechten, Betriebsgeheimnissen oder sonstigen Schutzrechten sowie Persönlichkeitsrechten oder anderen Rechte Dritter enthält.

(2) Für Aufträge ohne Bankeinzug wird ein Verwaltungsaufschlag i. H. v. 10 % auf fällige Monatsgebühren erhoben.

(3) Die Gesamtkosten des Vertrages ergeben sich aus der Laufzeit, dem monatlichen Beitrag und den einmaligen Gebühren. Alle Preise gelten zzgl. gesetzl. MwSt.

(4) Sofern bei Verträgen mit einer Mindestlaufzeit von 12 Monaten nicht bis drei Monate vor Ablauf der Vertragslaufzeit schriftlich gekündigt wird, verlängert sich die Laufzeit jeweils um 12 Monate. Alle Kündigungen bedürfen grundsätzlich der Schriftform. Dies gilt auch, wenn es sich um eine kostenlose Testphase handelt, die einem Laufzeitvertrag vorgeschaltet ist.

(5) Nebenabreden bedürfen der schriftlichen Bestätigung durch die INTRAG.

(6) Verschiebt sich der Sendestart organisationsbedingt, so verschieben sich Vertragsbeginn und -ende entsprechend maximal um einen Monat.

(7) Die Einrichtungsgebühr wird sofort mit Vertragsabschluss und der Monatsbeitrag jeweils zum 3. Werktag des Monats ab Sendestart fällig.

(8) Bei Zahlungsverzug von mehr als 30 Tagen kann die INTRAG den Vertrag fristlos kündigen und einen pauschalisierten Schadenersatz i. H. v. 70 % der bis Vertragsende anfallenden Monatsgebühren erheben. Weitergehende Ansprüche bleiben vorbehalten.

(9) Kündigt der Kunde einen Vertrag fristlos oder vorzeitig, kann INTRAG einen pauschalisierten Schadenersatz i. H. v. 70 % der bis Vertragsende anfallenden Monatsgebühren erheben.

(10) Gerichtsstand ist Kiel.

### **3. Produkte und Leistungen**

INTRAG bietet seinen Kunden eine Reihe von Leistungen und Produkten im Bereich des Online-Marketings an, um besser gefunden zu werden, sich werbewirksamer zu präsentieren und den Erfolg von Werbemaßnahmen messen zu können. Im Folgenden werden die produkt- bzw. leistungsspezifischen Geschäftsbedingungen definiert.

#### **3.1 Premieeintrag regional.de RegioFinder®**

(1) RegioFinder®-Kunden werden auf dem Regionalportal [www.regional.de](http://www.regional.de) zu vereinbarten Suchbegriffen in den Suchergebnissen auf Wunsch mit Bild und farblich hervorgehoben angezeigt. Zudem erscheint eine Banner-Anzeige auf der rechten Seite mit einem Kurztext. Der Online-Eintrag der jeweiligen Firma fasst für die Kontaktaufnahme wesentliche Unternehmensinformationen zusammen (u.a. Kontaktdaten, Webseite, Kurzbeschreibung). Die Anzeige erfolgt stets zu Suchen in dem Kreis in dem das Unternehmen bzw. der Unternehmensstandort seinen Sitz hat.

(2) Jeder Kunde erhält eine Profilseite die hinsichtlich der Inhalte und des Layouts standardisiert ist, d.h. nicht kundenindividuell gestaltet werden kann. Die Profilseite wiederholt die Kontaktdaten, zeigt einen Kartenausschnitt mit dem Standort sowie auf Wunsch weitere Bilder und ein Video, sofern diese vom Kunden bereitgestellt worden sind. Zudem zeigt die Profilseite eine Vorschau der Webseite des Kunden. Aus technischen Gründen kann der dargestellte Inhalt der Webseite einen älteren Stand der Webseite darstellen.

#### **3.2 Google My Business-Pflegeservice**

(1) Sofern vom Kunden beauftragt, verifiziert und pflegt INTRAG die Firmendaten des Kunden in Google My Business ein.

(2) INTRAG übernimmt auf Wunsch die Registrierung des Kunden bei Google My Business. Der Kunde erhält in Folge von Google einen PIN-Code, den er zum Zwecke der Verifizierung INTRAG übermitteln muss. Nach Erhalt des PINs veranlasst INTRAG die Verifizierung des Google-My-Business-Eintrags. INTRAG ist nicht verpflichtet für jeden Kunden ein eigenes Google-Verwaltungskonto anzulegen, sondern kann ein Sammelkonto verwenden. Sollte ein bereits verifizierter Google My Business-Eintrag des Kunden existieren, muss der Kunde die INTRAG als Administrator für dieses Profil freischalten, damit eine Bearbeitung

möglich ist. Sollte der Kunde keinen Zugang zu dem verifizierten Eintrag besitzen, kann INTRAG die Inhaberschaft für den Eintrag bei Google beantragen.

(3) Eine Bearbeitung bzw. Optimierung des Google My Business Eintrags durch INTRAG erfolgt nach Verifizierung bzw. Erhalt der Administrations-Rechte oder Übernahme der Inhaberschaft nur auf schriftlichen Wunsch des Kunden bzw. bei formeller Beauftragung (inkl. mündlicher Beauftragung mit schriftlicher Bestätigung durch INTRAG). Der Kunde muss der INTRAG für eine laufende Pflege die Beiträge und Änderungen schriftlich mitteilen.

(4) Der Kunde ist alleinig verantwortlich dafür, dass er die Rechte zur Verwendung aller hochgeladenen Bilder, Logos und Markenzeichen hat. Sollte INTRAG auf Wunsch des Kunden ein Bild aus einer Fotodatenbank hochladen, ist er verpflichtet sich zu vergewissern, dass dieses rechtmäßig erworben worden ist. Auf diese Weise sollen Missverständnisse bzgl. der Verantwortung für den Erwerb von Rechten vermieden werden.

(5) INTRAG übernimmt keine Gewähr für die Sichtbarkeit bzw. ein gutes Ranking des Google My Business-Eintrags zu gewünschten Suchbegriffen.

(6) Sollte der Kunde einen kostenlosen Test der Pflege- und Optimierung eines Google My Business-Eintrags in Anspruch nehmen und während der Testphase kündigen, hat INTRAG das Recht, die kostenlos erbrachten Leistungen wieder zurückzubauen, z.B. Löschen von hochgeladenen Bildern oder erstellten Texten. Auch hat der Kunde keinen Anspruch darauf, Zugang zum verifizierten Eintrag zu erhalten. INTRAG wird den Eintrag dann auf Wunsch des Kunden aus seinem Konto entfernen so dass eine erneute Verifizierung problemlos möglich ist.

### **3.3 Ranking-Report**

(1) Mit Hilfe eines Ranking-Reports kann die Position einer Webseite oder eines Google-My-Business-Eintrags bei definierten Suchanfragen für eine Suchmaschine ermittelt werden. Der Kunde erhält dann einen entsprechenden Ranking-Report per Mail.

(2) Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass es keine absolute Ranking-Position mehr gibt, da die Suchmaschinenbetreiber die Suchergebnisse in Abhängigkeit verschiedener Faktoren personalisieren. Hierzu gehört z.B. der Ort an dem die Suche stattfindet, die bisher durchgeführte und im Browser dokumentierte Historie an Suchen und besuchten Webseiten sowie das Endgerät mit dem gesucht wird (z.B. mobile Suche vs. Desktop). Schließlich unterliegt das Ranking auch für den gleichen User bei identischen Suchbedingungen einem permanenten Stand: 15. Juni 2017

Wandel von mehreren Positionen in kurzen Zeitabständen. Ein Ranking-Report dient dazu Entwicklungen über einen längeren Zeitraum nachvollziehbar zu machen.

(2) Sollten die Ergebnisse zwischen dem Ranking-Report und den persönlichen Suchergebnissen des Kunden stark abweichen, wird der Kunde die INTRAG darüber informieren und dies als Mangel anzeigen. INTRAG wird dann die korrekte Arbeitsweise des Ranking-Tools überprüfen. So ist es möglich, dass Umstellungen bei den Suchmaschinenbetreibern dazu führen, dass auch Anpassungen im Ranking-Tool erfolgen müssen. Sollte ein Fehler im Ranking-Tool vorliegen, wird der Kunde der INTRAG für die Mangelbeseitigung eine angemessene Frist von 30 Tagen ab dem Zeitpunkt der Information über den Mangel einräumen, ohne dass hierdurch eine Einschränkung der Zahlungsverpflichtung seitens des Kunden resultiert. Erst nach Ablauf dieser Frist kann der Kunde genau den Teil der Monatsgebühren einbehalten, der für den Ranking-Report berechnet oder in einem Paket zuvor kalkuliert worden ist. Sollte dieser Betrag, z.B. in einem Paket, nicht explizit ausgewiesen worden sein, wird der maximal einzubehaltende Betrag auf fünf Euro pro Ranking (Kombination aus Suchbegriffen und Webseite) festgelegt.

### **3.4 Suchmaschinenwerbung**

(1) INTRAG erbringt für den Kunden Suchmaschinenwerbung (SEA). Dies umfasst alle Maßnahmen der Konzeption, Einrichtung sowie laufende Optimierung und Steuerung der Werbekampagne auf bekannten Suchmaschinen im Internet. INTRAG schaltet für den Zeitraum der vereinbarten Vertragsdauer bzw. in Höhe des vereinbarten Budgets Anzeigen in Suchmaschinen wie z. B. Google oder BING. Vor Beginn der Anzeigenschaltung erfolgt in Zusammenarbeit mit dem Kunden die Analyse und Definition von Suchwörtern, Übereinstimmungstypen und eine Abstimmung der Anzeigentexte. Für die Veröffentlichung der Anzeigentexte und die Verwendung der Suchwörter und Suchwortkombinationen ist die Freigabe des Kunden nicht erforderlich; es sei denn, dass dies vorher vereinbart worden ist. Durch Eingabe dieser Suchwörter oder Suchwortkombinationen des Internetnutzers erscheint im Anzeigenbereich der Suchmaschinen die Werbeanzeige des Kunden. Wird die Anzeige des Kunden durch den Internetnutzer angeklickt, entstehen Kosten in Höhe des Klickpreises. Der Klickpreis kann variieren. Er kann über ein maximales Gebot pro Klick auf Ebene eines Suchbegriffs begrenzt werden.

(2) INTRAG sichert nicht zu, dass die Werbeanzeige immer auf den ersten Positionen geschaltet wird. INTRAG kann auch keinen messbaren Erfolg in Form

von einer Erhöhung von Kundenanfragen oder Auftragseingängen für den Kunden garantieren.

(3) INTRAG wird gestattet im zeitlichen Rahmen der Leistungserbringung den Kunden zu kontaktieren, um Verbesserungsvorschläge zu besprechen, über durchgeführte Maßnahmen zu informieren und weitere Leistungen oder Produkte vorzuschlagen.

(4) Sollte die Abrechnung des Media-Budgets (Klickkosten für Suchmaschinenbetreiber) über INTRAG abgerechnet werden, hat INTRAG das Recht bei Zahlungsverzug des Kunden von mehr als 7 Tagen, die Kampagne zu stoppen, um das Risiko eines Zahlungsausfalls zu minimieren. Die vertraglichen Zahlungsverpflichtungen des Kunden bleiben bestehen. In der Folge des Kampagnen-Stopps nicht verbrauchtes Media-Budget kann dem Kunden wahlweise gutgeschrieben oder auf Folgemonate übertragen werden, sobald der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nachgekommen ist.

(5) Zahlt der Kunde an INTRAG einen monatlich fixen Betrag für Media-Budget und Service- bzw. Betreuungskosten zusammen, stellt der im Angebot dargestellte Prozentsatz für den Anteil des Media-Budgets (Klickkosten für den Suchmaschinenbetreiber) eine Richtgröße dar, die bis zu drei Prozentpunkten über- oder unterschritten werden kann, da ein exakter Budget-Verbrauch aufgrund der variierenden Kosten pro Klick nicht möglich ist. Höhere Unterschreitungen werden in den nächsten Monat übertragen.

(6) INTRAG ist das anonymisierte Sammeln, Speichern und Auswerten von Daten mit dem Ziel der Optimierung der Werbekampagnen gestattet.

### **3.5 Suchmaschinenoptimierung (SEO)**

(1) Webseiten-Analysen beinhalten eine Überprüfung der Webseite des Kunden mit unverbindlichen Empfehlungen zur benutzer- und suchmaschinenfreundlichen Gestaltung in Bezug auf relevante Suchbegriffe. Durch Empfehlungen zur Änderung von Struktur, Layout und Inhalten sowie anderen Maßnahmen wird das Ziel verfolgt, eine bessere Positionierung in den organischen Suchergebnissen und / oder höhere Erfolgsquoten (z.B. Käufe, Kontaktaufnahmen) bei Besuchern der Webseite zu erreichen.

(2) INTRAG übernimmt keine Gewähr, dass nach Umsetzung dieser Empfehlungen eine verbesserte Positionierung der Webseite zu den relevanten Suchbegriffen sichtbar ist, noch dass eine Steigerung von Kontaktanfragen oder anderen erwünschten Zielen eintritt.

### **3.6 Erstellung von Webseiten**

(1) Mit der Erstellung einer Webseite (z.B. Homepage, Landing-Page) bietet die INTRAG dem Kunden neben Konzeption, Design und Umsetzung auch die Registrierung der gewünschten Internetdomain an (vorbehaltlich deren Verfügbarkeit). Je nach Auftragserteilung übernimmt INTRAG auch das Hosting der erstellten Webseite. Hierbei bedient sich INTRAG teilweise Partnern, die das Hosting durchführen.

(2) Bei der Beschaffung und Bereitstellung von Domains wird INTRAG im Verhältnis zwischen dem Kunden und der jeweiligen Organisation zur Domain-Vergabe nur als Vermittler tätig. INTRAG hat insbesondere auf die Domain-Vergabe keinen Einfluss. INTRAG übernimmt daher auch keine Haftung dafür, dass die für den Kunden beantragten Domains zugeteilt werden oder zugeteilte Domains frei von Rechten Dritter sind oder auf Dauer Bestand haben.

(3) INTRAG ist berechtigt, die Domain des Kunden nach Ablauf des Vertrages freizugeben. Mit dieser Freigabe erlöschen alle Rechte des Kunden aus der Registrierung.

(4) INTRAG übernimmt keinerlei Platzierungs- oder Rankingzusagen für erstellte Webseiten auf irgendwelchen Suchmaschinenseiten.

### **3.7 FirmenClips**

(1) Für das Produkt „FirmenClip“ wird INTRAG in Zusammenarbeit mit seinen Produktpartnern einmalig ein Video erstellen und diesen auf [www.regional.de](http://www.regional.de) und dem gleichnamigen firmenclip-YouTube-Kanal veröffentlichen. Ein Anspruch des Kunden auf Verteilung des Videos auf weitere Portale besteht nur dann, wenn dies vertraglich ausdrücklich vereinbart wurde.

(2) INTRAG wird dem Kunden auf Basis des vom Kunden übersendeten Bildmaterials ein Storyboard erstellen. Das Storyboard enthält die Bildauswahl, Bildtexte und den Sprechertext. Eine Nichtabnahme des Storyboards führt nicht zu einer Verschiebung des Vertragsstarts und damit der Zahlungsverpflichtung.

(3) Sofern der Kunde sein Bildmaterial liefert und das Storyboard inkl. Sprechertext abgenommen worden ist, darf INTRAG mit Hilfe von Animationssoftware Bewegtbilder erstellen und diesen entsprechend der Beauftragung vertonen (z.B. Sprecher, Musik). INTRAG wird hierfür stets GEMA-freie Musik verwenden.

(4) INTRAG weist ausdrücklich darauf hin, dass mit der Einstellung des FirmenClips in Videoportale, Soziale Netzwerke oder andere Portale die Übertragung von Nutzungsrechten auf den Betreiber des jeweiligen Online-Dienstes sowie dessen Nutzer verbunden sein kann. Dies hängt von den Nutzungsbedingungen des jeweiligen Portals ab.

(5) INTRAG und deren Produktpartner sind berechtigt, vom Kunden bereitgestelltes Bild-, Video- und Tonmaterial von der Produktion und/oder der Veröffentlichung auszuschließen oder vom Vertrag Abstand zu nehmen, ohne dass hieraus Schadensersatzansprüche auf Seiten des Kunden resultieren, wenn das Material aufgrund seiner Herkunft oder des Inhalts gegen Gesetze oder sonstige Bestimmungen verstößt oder die in Auftrag gegebene Produktion INTRAG bzw. deren Produktpartnern aus redaktionellen oder sonstigen Gründen nicht zumutbar ist.

(6) Für Änderungen bereits abgenommener FirmenClips trägt der Kunde die Kosten. Sofern der Auftraggeber auf die Verwendung von GEMA/AKM pflichtiger Musik besteht, ist er verpflichtet, die für seine Abrechnung mit der GEMA/AKM erforderlichen Angaben im Vorfeld rechtzeitig mitzuteilen. Die GEMA/AKM Kosten sind allein und direkt vom Kunden selbst zu tragen.

### **3.8 Facebook**

(1) INTRAG bietet seinen Kunden die Möglichkeit, für ihn eine Facebook Fanpage zu erstellen. Die Inhalte auf der Fanpage werden den Inhalten der von INTRAG für den Kunden erstellten Webseite oder Landingpage entsprechend bzw. – soweit solche nicht vorhanden sind – entsprechend der Kunden-Webseite angelegt.

(2) Nach Fertigstellung der Facebook Fanpage erhält der Kunde von INTRAG eine Nachricht und die Aufforderung, sich selbst ein Facebook-Login anzulegen sowie den Benutzernamen INTRAG zum Zwecke der Freischaltung mitzuteilen. Danach erfolgt die Freischaltung der Fanpage und der Kunde hat ab diesem Zeitpunkt die Möglichkeit, seine Fanpage nach eigenen Wünschen selbst zu gestalten und zu bearbeiten.

(3) Eine Bearbeitung der Facebook Fanpage durch INTRAG erfolgt nach Freischaltung dieser nur noch auf ausdrücklichen schriftlichen Wunsch des Kunden.



(4) Mit Beauftragung zur Erstellung und Freischaltung der Facebook Fanpage erklärt sich der Kunde mit den Nutzungsbedingungen für Facebook-Seiten einverstanden, abrufbar unter [https://www.facebook.com/page\\_guidelines.php](https://www.facebook.com/page_guidelines.php).

(5) Mit der Beauftragung zur Erstellung einer Facebook Werbeanzeige erklärt sich der Kunde in Ergänzung zu diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen im Übrigen mit den Facebook-Anzeigenrichtlinien einverstanden, abrufbar unter <https://de-de.facebook.com/policies/ads/>.

(6) Sofern der Kunde INTRAG mit der Erstellung und Schaltung einer Werbeanzeige beauftragt und er über ein Facebook Werbekonto verfügt, wird der Kunde INTRAG gestatten, dieses Werbekonto im Facebook Business Manager der INTRAG einzubinden. Zudem wird er definierten Mitarbeitern der INTRAG Berechtigungen für die Facebook Fanpage in der Rolle des Werbetreibenden gewähren.

(7) Sofern der Kunde INTRAG mit der Erstellung und Schaltung einer Werbeanzeige beauftragt und der Kunde noch nicht über ein Facebook Werbekonto verfügt, wird der Kunde INTRAG gestatten, ein neues Werbekonto mit den Zahlungsdaten des Kunden über den Facebook Business Manager der INTRAG zu erstellen. Zudem wird er definierten Mitarbeitern der INTRAG Berechtigungen für die Facebook Fanpage in der Rolle des Werbetreibenden gewähren.

### **3.9 Local Listing- und Citations-Pflege**

(1) Local Listings sind Firmeneinträge und –profile in Onlineverzeichnissen, Plattformen für Bewertungen, mobilen Kartenanbietern, sozialen Netzwerken u. ä. (im Folgenden Publisher genannt). Der Kunde kann INTRAG mit der Pflege von Local Listings beauftragen. Dies dient zum einen dazu, die Sichtbarkeit des Kunden im Internet zu erhöhen, um mehr Webseiten-Besucher oder direkte Kontaktforderungen über User dieser Publisher für den Kunden zu generieren. Zum anderen stellt eine hohe Sichtbarkeit eines lokalen Unternehmens mit seinen wesentlichen Kontaktdaten (Name, Adresse, Telefonnummer, Domain), auch Citations genannt, eine wichtige Maßnahme der Suchmaschinenoptimierung für lokale Suchen dar. INTRAG steht es frei, diese Pflege manuell auf dem Portal des Publishers durchzuführen, über Kontaktaufnahme des Publishers, beauftragte Dritte, automatisiert über eine Schnittstelle oder über Produktpartner als Dienstleistung einzukaufen. INTRAG ist berechtigt, die vom Kunden zur Verfügung gestellten Inhalte und personenbezogenen Daten den Produktpartnern zu übertragen bzw. zugänglich zu machen.

(2) Die Anzahl der Local Listings und der Umfang der standortbezogenen Inhalte (z.B. Bilder, Video, Zusatzinformationen) richtet sich nach dem im Auftrag definierten Umfang. INTRAG ist grundsätzlich darum bemüht, den Kunden bei sämtlichen, dem gebuchten Umfang entsprechenden und zur Branche passenden Publishern einzutragen, behält sich jedoch ausdrücklich vor, einzelne Publisher jederzeit und ohne Angabe von Gründen abzulehnen oder auszutauschen. Aus technischen und anderen Gründen kann nicht bei allen im Internet existierenden Publishern eine Eintragung, Pflege oder Korrektur vorgenommen werden. Die Publisher, bei denen standortbezogene Inhalte gepflegt oder korrigiert werden können, hängen von den jeweiligen technischen Möglichkeiten der Portale sowie von der Branche ab, in welcher der Kunde tätig ist.

(3) INTRAG haftet weder für die unvollständige oder zeitverzögerte Veröffentlichung der standortbezogenen Kundendaten (z.B. Kontaktdaten, Öffnungszeiten, Bilder, Videos), deren Ablehnung oder spätere Löschung seitens der Publisher. In gleicher Weise haftet INTRAG nicht für die eigenständige Veränderung dieser Inhalte und deren Platzierung durch den Publisher. INTRAG haftet nicht für die Stilllegung von Publishern.

(4) INTRAG ist berechtigt, um die Richtlinien eines Publishers einzuhalten, die Firmierung und sonstige standortbezogene Inhalte des Kunden richtlinienkonform anzupassen. Der Kunde bevollmächtigt INTRAG, von ihm beauftragte Dritte und seine Produktpartner zum Zwecke der Übermittlung und Veröffentlichung der Daten gegenüber den Publishern in seinem Namen aufzutreten.

(4) INTRAG wird soweit technisch möglich und beauftragt, dafür Sorge tragen, dass auch bestehende Eintragungen aktualisiert werden. Hierfür kann im Einzelfall die Mitwirkung des Kunden dahingehend erforderlich sein, dass zur Bearbeitung bestehende Eintragungen existierende Zugangsdaten an INTRAG übermittelt werden müssen bzw. dass veraltete Eintragungen gelöscht werden, um einen Neueintrag anlegen zu können.

### **3.10 Local Listing Management**

(1) Das Produkt „Local Listing Management“ bietet dem Kunden die Möglichkeit je nach Vertragsgestaltung eigenständig oder als Service über Kontaktaufnahme mit INTRAG seine standortbezogenen Inhalte (z.B. Kontaktdaten, Bilder, Video, Zusatzinformationen) bei einem Netzwerk von Publishern zu pflegen, zu korrigieren und im Zeitraum des Abonnements auch zu ändern. Dies erfolgt mit Hilfe eines webbasierten Content Management Systems, dass die Publisher via Schnittstelle angebunden hat.

(2) Die Anzahl der Local Listings bzw. Publisher, die an das Content Management System angebunden sind, ist einem Wandel unterzogen und kann sich während der Vertragslaufzeit verändern. INTRAG ist nicht verpflichtet den Kunden über Veränderungen im Netzwerk der Publisher zu informieren. Sollte der Kunde die Pflege eigenständig über das webbasierte Content Management System durchführen, sind die aktuell angebotenen Publisher dort ersichtlich. Sollte die Pflege über INTRAG erfolgen, wird INTRAG auf Nachfrage den Kunden über die aktuelle Zusammensetzung des Publisher-Netzwerkes informieren.

(3) Der Umfang der standortbezogenen Inhalte, die bei einem Publisher veröffentlicht werden können, hängt von dem Publisher ab und kann durch INTRAG nicht beeinflusst werden. Insbesondere kann sich dieser Umfang im Zeitablauf ändern. INTRAG ist nicht verpflichtet, den Kunden über diese Art der Änderungen zu informieren.

(4) Die Häufigkeit bzw. Geschwindigkeit mit der ein Publisher die Daten auf seinem Portal veröffentlicht kann je nach Publisher variieren (z.B. Echtzeit, täglich, monatlich). INTRAG hat keinen Einfluss hierauf, ob ein Publisher diese Häufigkeit und Geschwindigkeit ändert. INTRAG ist nicht verpflichtet, den Kunden über diese Art der Änderung zu informieren. INTRAG wird auf Nachfrage den Kunden über die aktuelle Häufigkeit bzw. Geschwindigkeit der Veröffentlichung geänderter Daten auf dem Portal eines Publishers informieren, sofern dies INTRAG bekannt ist.

(5) Der Kunde hat sicherzustellen, dass die von ihm über das Publisher-Netzwerk veröffentlichten Daten und Informationen, insbesondere keinen der im Folgenden aufgeführten Punkte beinhalten:

- Aufrufe zur Gewalt oder Gewaltverherrlichung.
- Extreme politische oder religiöse Aussagen, rechtsradikale oder nicht mit den demokratischen Werten der Bundesrepublik Deutschland vereinbare Propaganda.
- Rassistische oder diskriminierende Aussagen.
- Sexuell anstößige Inhalte in Text, Bild oder Ton (u.a. pornographisch).
- Falsche Tatsachenbehauptungen, diskreditierende Aussagen Dritten gegenüber, Vermarktung von Glücksspielen, Verstöße gegen das Betäubungsmittelgesetz oder sonstige gesetzliche Bestimmungen.
- Verletzungen von Markenrechten, Urheberrechten, Patentenrechten, Gebrauchs- oder Geschmacksmusterrechten, Betriebsgeheimnissen oder sonstigen Schutzrechten sowie Persönlichkeitsrechten oder anderen Rechten Dritter.

Der Kunde haftet für alle Folgekosten, die in der Folge eines Verstoßes gegen diese Bedingungen entstehen können (z.B. seitens des Publisher, Ordnungsstrafen, sonstigen Dritten), und stellt die INTRAG von der Haftung gegenüber Dritten frei.

(6) INTRAG ist nach Vertragsende zur sofortigen Löschung sämtlicher über das Local Listing Management-Tool veröffentlichten Inhalte berechtigt, die über einen Basiseintrag bestehend aus Firmierung, Adresse, Telefonnummer und Domain hinausgehen. Eine Verpflichtung zur Löschung besteht nicht.

(7) Für das Produkt Local Listing Management gelten darüber hinaus die Bedingung wie für den Service <Local Listings und Citations> (siehe 3.9).

(8) Zur Erfüllung dieser Serviceleistungen bedient sich INTRAG derzeit folgendem Produktpartner: Yext GmbH, Kurfürstendamm 21 in 10179 Berlin

### **3.11 Einrichtungsservice Google Analytics**

(1) INTRAG unterstützt seine Kunden bei der Einrichtung des kostenlosen Webtracking-Tools von Google „Google Analytics“. Gebühren, die INTRAG für diesen Service dem Kunden in Rechnung stellt, beziehen sich entweder auf die einmalige Einrichtung oder den regelmäßigen Versand eines Reportings als zusätzliche, laufende Serviceleistung. Der Kunde kann jedoch auch Zugriffsrechte für sein Google-Analytics-Konto haben und dort die erhobenen Informationen eigenständig einsehen, um das Tool ohne laufende Kosten nutzen zu können.

(2) INTRAG unterstützt seine Kunden bei der datenschutzkonformen Einrichtung von Google Analytics nach besten Wissen und Gewissen. Wir weisen jedoch ausdrücklich darauf hin, dass INTRAG keine Rechtsberatung geben kann und nicht für Folgen einer nicht datenschutzkonformen Einrichtung haftet. Der Kunde hat die alleinige Verantwortung hierfür. Dies gilt insbesondere auch vor dem Hintergrund, dass die Rechtsvorschriften und deren Auslegung im Bereich des Datenschutzes einem permanenten Wandel unterliegen und diese Anforderungen sich im Zeitablauf verändern können. Der Kunde muss also selbständig regelmäßig prüfen oder prüfen lassen, ob die Art der Einrichtung von Google Analytics und die auf seiner Webseite veröffentlichten Hinweise für die User den aktuellen Anforderungen an den Datenschutz entsprechen.

### **3.9. Call Tracking**

(1) Im Rahmen des Abonnements „Call Tracking“ bietet INTRAG dem Kunden die Möglichkeit, die Wirksamkeit der ergriffenen Werbemaßnahmen über ein Anruf-Messsystem nachzuverfolgen.

(2) Zur Erfüllung dieser Leistungen bedienen wir uns derzeit folgender Produktpartner:

Universelles Call-Tracking (funktionsfähig für alle Webseiten-Besucher):  
matelso GmbH, Heilbronner Straße 150 in 70191 Stuttgart

Google-Adwords-spezifisches Call-Tracking (nur für Besucher via Google-Adwords)  
Google Deutschland GmbH, ABC-Strasse 19, 20354 Hamburg.

Für das Google-eigene Call-Tracking ist die INTRAG lediglich Dienstleister, der bei der Einrichtung unterstützt. Der Kunde akzeptiert hierfür die Nutzungsbedingungen der Google Deutschland GmbH.  
<https://www.google.com/intl/de/policies/terms/>

Für das Call-Tracking für alle Webseiten-Besucher akzeptiert der Kunde die allgemeinen Geschäftsbedingungen der matelso GmbH, das heißt insbesondere die dort getroffenen Regelungen hinsichtlich der vorübergehenden Unterbrechung der Bereitstellung der Rufnummern. Die allgemeinen Geschäftsbedingungen der matelso GmbH können unter <https://www.matelso.de/agb/> abgerufen werden.

(3) Der Produktpartner schaltet eine oder mehrere Rufnummern frei, die im Rahmen der verschiedenen, vom Kunde in Auftrag gegebenen bzw. verwendeten Werbemaßnahmen angegeben werden können. Ruft der Endkunde eine der freigeschalteten Rufnummern an, erfolgt eine vom Endkunden nicht zu bemerkende Weiterleitung auf eine andere Rufnummer, die der Kunde als Weiterleitungsnummer angegeben hat. Der Endkunde wird somit immer auf die gleiche Weiterleitungsnummer des Kunden verbunden. Durch die verschiedenen zwischengeschalteten Rufnummern kann jedoch nachverfolgt werden, über welche Werbemaßnahme der Endkunde auf das Angebot des Kunden aufmerksam geworden ist. Zum Erhalt der Funktionsfähigkeit muss der Kunde Änderungen der Weiterleitungsnummer der INTRAG mitteilen. Eine automatische Weiterleitung auf eine neue Weiterleitungsnummer findet nicht statt.

(4) Der Kunde wird nicht Inhaber der Rufnummer. Endet der Vertrag zum „Call Tracking“ hat der Kunde keinen weiteren Anspruch auf die Nutzung der Rufnummern. Die Rufnummern können vom Produktpartner gelöscht werden.

(5) Die Weiterleitung eines Anrufs von der in der jeweiligen Werbekampagne angegebenen Rufnummer auf die vom Kunden angegebene Weiterleitungsnummer ist für den Anrufer während des Anrufs nicht bemerkbar. Dieser Umstand darf vom Kunden nicht dazu genutzt werden, um beim Anrufer (Endkunden) fälschlicher Weise den Eindruck zu erwecken, der Kunde wäre ortsansässig (z.B. Verwendung von lokalen Rufnummern von Ortschaften, von denen aus der Kunde seine ortsbezogene Leistung tatsächlich nicht erbringt, und Weiterleitung der Anrufe auf eine andere, ortsabweichende Kundenkontaktnummer, z.B. eine Zentrale oder in einem Nachbarort). Sollte dies aus organisatorischen Gründen notwendig sein, verpflichtet sich der Kunde auf die Weiterleitung auf die regional abweichende Rufnummer hinzuweisen.

(6) Die freigeschalteten Rufnummern dürfen vom Kunden nur im Rahmen der Werbekampagne angegeben werden, deren Wirksamkeit jeweils nachverfolgt werden soll. Eine Verwendung der Nummern außerhalb der konkreten Werbemaßnahme, die nachverfolgt werden soll, ist nicht gestattet.

(7) Der Kunde ist verpflichtet, INTRAG jeden Verdacht auf eine missbräuchliche Verwendung der Telekommunikationsdienste oder einen unberechtigten Zugriff Dritter auf vertrauliche Informationen unverzüglich mitzuteilen.

(8) INTRAG ist berechtigt, das Call Tracking zu beenden, wenn der Kunde gegen diese Geschäftsbedingungen verstößt oder INTRAG eine weitere Erbringung des Call Trackings nicht zuzumuten ist. Dies ist insbesondere auch der Fall, wenn der Produktpartner die Leistungserbringung für den Kunden aufgrund eines Verstoßes gegen die Nutzungs- oder Allgemeinen Geschäftsbedingungen einstellt. Im Falle einer vorzeitigen Beendigung des Call Trackings, die der Kunde zu vertreten hat, ist INTRAG berechtigt, Schadensersatzansprüche geltend zu machen.

(9) Sollte der Kunde aus von ihm zu vertretenden Gründen die Zusammenarbeit vorzeitig beenden, stehen INTRAG Schadensersatzansprüche zu, insbesondere hinsichtlich der getätigten Anschlussinstallation.

#### **4. Mitwirkungspflichten des Kunden, Gewährleistung und Haftungsfreistellung**

(1) Der Kunde verpflichtet sich innerhalb von max. 30 Tagen nach Beauftragung der INTRAG alle erforderlichen Informationen, Dateien und Gestaltungswünsche bereit zu stellen, damit INTRAG seine Leistungen erbringen kann. Kommt der Kunde seiner Mitwirkungspflicht innerhalb von 30 Tagen nicht oder nur unvollständig nach, ist INTRAG berechtigt, die Leistungen auf Grundlage der vorliegenden Informationen zu erbringen. Der vertraglich vereinbarte Sendestart bleibt unverändert.

(2) Leistungsverzögerungen oder Kostenerhöhungen, die durch fehlerhafte, unvollständige oder nachträglich geänderte Anforderungen, Angaben oder Materialien gehen zu Lasten des Kunden.

(3) INTRAG stellt bis maximal 3 abnahmefähige Entwürfe der jeweiligen Leistung (z.B. Webseite, Storyboard, Anzeige) zur Abnahme bereit. Beanstandungen oder Mängel sind innerhalb von 30 Tagen schriftlich mitzuteilen. Erfolgen bis zum Ablauf der Frist keine Beanstandungen oder Mangelanzeigen, gelten die Ergebnisse als sachlich in Ordnung, fehlerfrei, abgenommen und somit die Leistung als vertragskonform erbracht.

Erfolgen Beanstandungen innerhalb der Frist, ist eine angemessene Frist zur Nachbesserung einzuräumen.

(4) Geschmackliches Nichtgefallen der erbrachten Leistung, z.B. Design einer Homepage, ist kein Mangel, wenn ansonsten handwerklich kein Fehler vorliegt.

(5) Der Kunde ist alleinig für die Inhalte und Angebote verantwortlich, die über Leistungen und Produkte der INTRAG verbreitet werden sollen. Dies gilt insbesondere hinsichtlich der Rechtmäßigkeit und Zulässigkeit seiner Angebote und Inhalte.

Unzulässig sind Inhalte und Angebote folgender Art:

- Aufrufe zur Gewalt oder Gewaltverherrlichung.
- Extreme politische oder religiöse Inhalte, rechtsradikale oder nicht mit der Verfassung der Bundesrepublik Deutschland vereinbare Propaganda.
- Rassistische oder diskriminierende Inhalte und Angebote.
- Sexuell anstößige Inhalte in Text, Bild oder Ton (u.a. pornographisch).
- Falsche Tatsachenbehauptungen, diskreditierende Inhalte Dritten gegenüber, Vermarktung von Glücksspielen, Verstöße gegen das Betäubungsmittelgesetz oder sonstige gesetzliche Bestimmungen.

- Verletzungen von Markenrechten, Urheberrechten, Patentenrechten, Gebrauchs- oder Geschmacksmusterrechten, Betriebsgeheimnissen oder sonstigen Schutzrechten sowie Persönlichkeitsrechten oder anderen Rechte Dritter.

## **5. Leistung durch Dritte**

(1) INTRAG bedient sich zur Erbringung ihrer vertraglichen Leistungen teilweise Dritter. Mit der Beauftragung erklärt sich der Kunde hiermit einverstanden. Auch wenn im Rahmen der produktspezifischen Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht explizit darauf hingewiesen worden ist.

(2) Neben den hier aufgeführten Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten in diesen Fällen ergänzend die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Dritten, wenn auf diese explizit mit einem Link hingewiesen worden ist.

## **6. Urheberrechtliche Nutzungsrechte/Leistungsschutzrechte**

(1) Die im Rahmen des Auftrags erarbeiteten Inhalte sind als persönliche geistige Schöpfungen durch das Urheberrechtsgesetz geschützt. Diese Regelung wird auch dann vereinbart, wenn die nach dem Urheberrechtsgesetz erforderliche Schöpfung nicht erreicht ist.

(2) Für alle urheberrechtlich geschützten Leistungen von INTRAG erhält der Kunde ein einfaches Nutzungsrecht im Rahmen der vertraglich vereinbarten Leistungserbringung.

(3) Soweit im Rahmen der Leistungserbringung urheberrechtlich geschützte Inhalte Dritter verwendet werden sollen, z.B. sogenannte Stock-Fotos und -Videos aus kostenpflichtigen Datenbanken, wird INTRAG den Kunden vorab um sein Einverständnis ersuchen und ihn beim Erwerb der Rechte unterstützen, wenn dies nicht bereits ohnehin Teil der Beauftragung war. Der Kunde ist selbst verantwortlich dafür beim Einsatz dieser Inhalte entsprechende Quellennachweise zu erbringen, z.B. Bildnachweise auf der Webseite.