

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen der Fa. Hauke GmbH**

### **I. Allgemeines**

#### **§ 1 Geltungsbereich**

1. Diese Bedingungen gelten für alle unsere Verträge, Lieferungen und sonstigen Leistungen. Abweichende Bedingungen des Kunden werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn wir ihnen nicht ausdrücklich widersprechen.
2. Diese Bedingungen gelten nur gegenüber Unternehmern im Sinn von § 310 I BGB und für alle gegenwärtigen und zukünftigen mit dem Kunden zustande gekommenen Geschäfte. Bei laufenden Geschäftsbedingungen gilt dies auch unabhängig davon, ob die Bedingungen im Einzelfall einbezogen wurden.

#### **§ 2 Angebote und Abschlüsse, Leistungsumfang**

1. Unsere Angebote sind freibleibend. Vertragsabschlüsse und sonstige Vereinbarungen werden erst durch unsere schriftliche Bestätigung verbindlich. Nebenabreden, Vorbehalte, Änderungen, oder Ergänzungen der Vereinbarung mit dem Kunden bedürfen zu ihrer Gültigkeit der schriftlichen Bestätigung durch uns.
2. Soweit wir auf Wunsch des Kunden im Einzelfall bestimmte Leistungen Dritter vermitteln, erfolgt dies entgeltlich; in diesem Fall kommen Verträge ausschließlich zwischen dem Kunden und dem Dritten zu den jeweils zwischen ihnen vereinbarten Geschäftsbedingungen zustande.
3. Grundlage für unsere Leistungen ist die Leistungsbeschreibung unseres Angebotes oder die im Pflichtenheft festgehaltenen und durch uns schriftlich bestätigten Leistungsbeschreibungen.

#### **§ 3 Mitwirkungspflichten des Kunden**

1. Der Kunde wird uns, sofern dies für die Vertragsdurchführung notwendig ist, einen sachkundigen, vertretungsberechtigten Ansprechpartner benennen, der die zur Durchführung der Leistungen erforderlichen Auskünfte erteilt und Entscheidungen treffen kann.
2. Der Kunde wird auch über die vorstehend genannten konkreten Mitwirkungspflichten hinaus alle erforderlichen sachdienlichen Mitwirkungsleistungen vornehmen und die Voraussetzungen schaffen, dass wir unsere vertraglichen Leistungen erbringen können.
3. Sofern zur Leistungserbringung die Kenntnis von beim Kunden vorhandenen Zugangsdaten erforderlich ist, ist der Kunde verpflichtet, uns diese rechtzeitig mitzuteilen. Ungeachtet der Mitteilung ist der Kunde selbst verpflichtet, bestehende Zugänge auf Missbrauch vorhandener Zugangsdaten zu überwachen.
4. Der Kunde wird uns bei der Recherche von Keywords bestmöglich unterstützen und insbesondere umfassende Angaben zur Zielgruppe der Websites und mögliche Suchbegriffe liefern. Für die Auswahl der Keywords ist allein der Kunde verantwortlich. Dies umfasst insbesondere die Pflicht, von uns vorgeschlagene Keywords auf ihre Zulässigkeit und Verwendbarkeit hin zu überprüfen. Widerspricht der Kunde von uns vorgeschlagenen Keywords nicht innerhalb von 3 Werktagen in Textform, gelten diese als freigegeben.
5. Ziffer 4. gilt entsprechend für von uns für den Kunden zu erstellende bzw. zu überarbeitende Claims bzw. Slogans.
6. Soweit uns der Kunde mit der Umsetzung von Maßnahmen der Onpage-Optimierung beauftragt, hat er vor Beginn der Programmierarbeiten seine Daten zu sichern und nach Abschluss die Funktionsfähigkeit seiner Website zu überprüfen, bevor die aktualisierte Version online gestellt wird. Darüber hinaus wird der Kunde auch seine übrigen Daten, insbesondere seine Benutzerdaten, in regelmäßigen Abständen, mindestens täglich, sichern.

#### **§ 4 Leistungszeit**

1. Der Beginn der von uns angegebenen Leistungszeit setzt die Abklärung aller technischen Fragen sowie die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Verpflichtungen des Kunden sowie die Erledigung sämtlicher technischer Vorarbeiten voraus, unabhängig davon, welche Vertragspartei die Vorarbeiten in Auftrag gegeben hat.
2. Verzögerungen, die darauf beruhen, dass der Kunde Änderungswünsche gegenüber dem ursprünglichen Auftrag geltend macht, führen zur Verschiebung der vereinbarten Leistungstermine um die Dauer der Verzögerung.
3. Im Falle höherer Gewalt und sonstiger unvorhersehbarer, außergewöhnlicher und unverschuldeter Umstände - auch wenn sie bei Vorlieferanten eintreten - verlängert sich die Liefer- und Leistungsfrist in angemessenem Umfang, wenn wir an der rechtzeitigen Erfüllung unserer Verpflichtung gehindert sind.
4. Wird durch die genannten Umstände die Lieferung oder Leistung unmöglich oder unzumutbar, werden wir von unserer Verpflichtung frei. Sofern die Liefer- bzw. Leistungsverzögerung länger als 2 Monate dauert, ist der Kunde berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Der Kunde kann früher zurücktreten, wenn die Verzögerung für ihn unzumutbar ist. Verlängert sich die Liefer- bzw. Leistungszeit wegen höherer Gewalt oder werden wir von unserer

Verpflichtung frei, kann der Kunde hieraus keine Schadensersatzansprüche herleiten. Auf die genannten Umstände können wir uns nur berufen, wenn wir den Kunden hiervon unverzüglich benachrichtigen.

5. Für den Fall, dass der Kunde in Annahmeverzug kommt oder sonstige Mitwirkungspflichten verletzt, sind wir berechtigt, den uns entstehenden Schaden einschließlich etwaiger Mehraufwendungen zu verlangen. Im Fall des Annahmeverzugs geht die Gefahr eines zufälligen Untergangs oder einer zufälligen Verschlechterung des Werkes in dem Zeitpunkt auf den Kunden über, in dem dieser in Annahmeverzug gerät.

#### **§ 5 Preise und Zahlung**

1. Unsere Preise sind Nettopreise. Zu den Preisen kommt die Mehrwertsteuer in der jeweiligen gesetzlichen Höhe hinzu.
2. Sofern ein Abonnement vereinbart ist, fällt die erste Rate unmittelbar mit Vertragsschluss an. Die weiteren Raten fallen – sofern nicht anders vereinbart jeweils monatlich im Voraus an.
3. Sofern eine Ersteinrichtung oder ein Kampagnen Setup vereinbart ist, fällt diese – sofern nicht anderweitig vereinbart nur einmalig unmittelbar mit dem Vertragsschluss an. Bei Vertragsverlängerungen fällt diese Gebühr nicht mehr an.
4. Sofern nichts anderes vereinbart ist, ist der die vom Kunden zu leistende Vergütung ohne Abzug innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum zur Zahlung fällig. Maßgeblich ist der Zahlungseingang bei uns. Geht die Zahlung des Kunden verspätet bei uns ein, sind wir berechtigt, vom Tage der Fälligkeit an Jahreszinsen in Höhe von 9 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz zu fordern. Wir behalten uns vor, weitere, uns aus dem Verzug des Kunden entstehende Finanzierungskosten und sonstige Verzugsschäden geltend zu machen.
5. Im Falle des Zahlungsverzuges sind wir berechtigt, die Leistungserbringung zu verweigern bzw. vom Kunden beauftragte Dienste zu sperren, bis der Kunde die offenen Forderungen beglichen oder Sicherheit in ausreichender Höhe geleistet hat, ohne dass dies einen Einfluss auf die Zahlungspflicht des Kunden hat. Dies gilt nicht, wenn der Kunde sich mit einem im Vergleich zum Wert der Leistung unverhältnismäßig geringen Betrag in Zahlungsverzug befindet.
6. Die Social Media Plattformen (Meta, Tiktok, LinkedIn, Xing, oder dergleichen) können Accounts, Business Manager sowie Werbekonten grundlos sperren. Dies kann permanent oder auch temporär der Fall sein. Wir haben darauf keinen Einfluss, weshalb auch unser Vergütungsanspruch im Falle unberührt bleibt.
7. Es besteht die Pflicht, die vertraglich vereinbarte Vergütung in voller Höhe zu erbringen, auch wenn der Kunde uns anweist, die Leistungen vorübergehend zu unterbrechen oder eine Unterbrechung aus anderen Gründen notwendig ist, soweit dies nicht auf einem Verschulden unsererseits beruht.

#### **§ 6 Haftungsbeschränkung**

1. Wir haften – gleich aus welchem Rechtsgrund – nur, wenn der Schaden durch schuldhaftes Verletzung einer der Kardinalpflichten oder wesentlichen Nebenpflichten in einer das Erreichen des Vertragszwecks gefährdenden Weise verursacht worden ist oder von uns grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht wurde.
2. Haften wir danach für die Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, ohne dass grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz vorliegen, so ist die Haftung auf denjenigen Schadensumfang begrenzt, mit dessen Entstehen wir bei Vertragsschluss aufgrund der uns zu diesem Zeitpunkt bekannten Umstände typischerweise rechnen mussten. Dies gilt in gleicher Weise für Schäden, die aufgrund von grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz von Mitarbeitern der von uns eingesetzten Dritten verursacht werden, welche nicht zu deren Geschäftsführern oder leitenden Angestellten gehören.
3. Die Haftung für Folgeschäden, insbesondere auf entgangenen Gewinn oder auf Ersatz von Schäden Dritter, wird ausgeschlossen, es sei denn, es fällt uns Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last.
4. Außer bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit ist unsere Haftung auf den vorhersehbaren Schaden, höchstens einen Betrag bis zu 5.000 EUR je Schadensereignis begrenzt.
5. Wir haften für die Dauer von einem Jahr seit der Pflichtverletzung.
6. Schadenersatzansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz und für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit bleiben durch die vorstehenden Haftungsbeschränkungen unberührt. Gleiches gilt für sonstige zwingende gesetzliche Haftungsbestimmungen.
7. Der Kunde wird uns von jedweden rechtlichen Auseinandersetzungen im Zusammenhang mit diesem Vertrag und jedem etwaigen Verfahrensfortgang unverzüglich in Textform berichten und mit uns abstimmen, wie weiter verfahren werden soll.
8. Der Kunde stellt uns für den Fall der Inanspruchnahme wegen vermeintlicher oder tatsächlicher Rechtsverletzungen und/oder Verletzungen von Rechten Dritter durch die Auswahl der Keywords und/oder auf Grund von Website-Inhalten von sämtlichen sich daraus ergebenden Ansprüchen Dritter frei und verpflichtet sich, alle etwaigen Kosten, die uns durch die Inanspruchnahme Dritter entstehen, zu ersetzen. Zu den erstattungsfähigen Kosten zählen

insbesondere die Kosten einer angemessenen Rechtsverfolgung und Rechtsverteidigung, die uns entstehen.

9. Der Kunde ist selbst für eine mindestens werktägliche Datensicherung verantwortlich. Außerhalb von laufenden Bearbeitungsvorgängen halten wir keine Kopien ggf. anzupassender Seiten vor.

#### **§ 7 Beratungs-/Serviceleistungen**

Beratungsleistungen, die anlässlich unserer Tätigkeit erbracht werden, jedoch nicht von der beauftragten Leistung umfasst sind, sind gesondert zu vergüten. Im Zweifel gilt der zwischen uns und dem Kunden für die beauftragten Leistungen vereinbarte Stundensatz auch für die zusätzlichen Leistungen, es sei denn aufgrund der Eigenart der zusätzlichen Leistungen ist nach objektiven Kriterien ein höherer oder niedrigerer Stundensatz üblich und angemessen.

#### **§ 8 Datenschutz**

Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Kunde selbst oder durch uns personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass er dazu nach dem gesetzlichen, insbesondere datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist, und stellt uns im Falle eines Verstoßes von Ansprüchen Dritter frei. Sofern personenbezogene Daten durch uns erhoben, verarbeitet oder genutzt werden, beachten wir die Vorschriften des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) sowie der Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) und anderer datenschutzrechtlicher Vorschriften (z.B. des Telemediengesetzes). Soweit die zu verarbeitenden Daten personenbezogene Daten sind, sind wir berechtigt, vom Kunden ggf. den Abschluss einer Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung oder gegebenenfalls einer Vereinbarung über die gemeinsame Verarbeitung der Daten zu fordern.

#### **§ 9 Aufrechnungsverbot, Vertragsstrafe**

1. Der Kunde kann gegen unsere Forderungen auf Zahlung der vereinbarten Vergütung nur aufrechnen, wenn die Gegenforderung des Kunden entweder von uns anerkannt wurde oder rechtskräftig festgestellt bzw. entscheidungsreif ist. Dies gilt auch für Zurückbehaltungsrechte des Kunden.

2. Vertragsstrafen werden von uns nur dann akzeptiert, wenn sie vertraglich ausgehandelt, schriftlich niedergelegt von uns unterschrieben werden. Vertragsstrafen in allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden binden uns in keinem Fall. Sämtliche Vertragsstrafen beinhalten für uns die Rechte nach §§ 339 ff. BGB mit der Maßgabe, dass derjenige, der Rechte aus einem Vertragsstrafversprechen herleiten will, sämtliche Voraussetzungen hierfür darzulegen und zu beweisen hat. Jedwede Vertragsstrafe ist auf sonstige Schadensersatzansprüche anrechenbar. Wir behalten uns das Recht vor, nachzuweisen, dass kein oder nur ein geringerer Schaden entstanden ist, den die Vertragsstrafe auswirft und die Vertragsstrafe entsprechend zu reduzieren.

#### **§ 10 Salvatorische Bestimmung**

Sollte eine oder sollten mehrere der Bestimmungen des Vertrages und/oder dieser AGB außerhalb der Hauptleistungspflichten unwirksam sein, so berührt dies nicht die Wirksamkeit der restlichen Bestimmungen. Die Parteien verpflichten sich, in einem derartigen Fall in eine neue Regelung einzuwilligen, die dem wirtschaftlichen Zweck der ungültigen Bestimmung möglichst nahe kommt und die sie vereinbart hätten, wenn sie die Unwirksamkeit gekannt hätten.

#### **§ 11 Gerichtsstand und Erfüllungsort**

1. Erfüllungsort und Gerichtsstand für sämtliche sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Streitigkeiten ist unser Sitz.

2. Auf das Vertragsverhältnis ist ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland anwendbar unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

#### **§ 12 Referenzen**

1. Es ist uns gestattet, mit der Tatsache, dass der Kunde uns beauftragt hat, in geeigneter Weise zu werben, und wir dürfen zu diesem Zweck auch über das Vertragsende hinaus in Referenzlisten online und offline Logos u.Ä. des Kunden sowohl offline als auch online (insbesondere in Social Media) verwenden.

2. Sofern nichts anderes ausdrücklich schriftlich vereinbart ist, ist es uns gestattet, während der Laufzeit des Vertrags und darüber hinaus Aufträge von Kunden gleicher oder ähnlicher Branchen anzunehmen und zu bearbeiten. Dies gilt auch und insbesondere für die Optimierung auf ähnliche oder gleiche Suchbegriffe unterschiedlicher Auftraggeber.

#### **II. Besondere Bedingungen der Leistungserbringung**

Darüber hinaus gelten für die von uns erbrachten Leistungen die nachfolgenden Bestimmungen ergänzend:

#### **§ 13 SEO-Maßnahmen**

1. Soweit wir Onpage-Optimierungen schulden werden wir den Kunden nach unserem Ermessen hinsichtlich der Seitenstruktur

und/oder den Inhalt der Website, deren Titel, Überschriften, Meta-Daten, Bildbeschreibungen usw. beraten und Empfehlungen für Veränderungen geben. Je nach Bedarf werden wir den Kunden auch im Hinblick auf Webanalysetools (z.B. Google Analytics), Social Media und andere websitenahe Themen beraten. Die Beratung erfolgt nach unserem Ermessen per E-Mail, telefonisch oder in Kundengesprächen. Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, ist der Kunde für die Umsetzung der Vorschläge, insbesondere für eine möglicherweise empfehlenswerte Modifikation des Quelltexts der Website, selbst verantwortlich. Für den Fall von Veränderungen eines SEO-relevanten Parameters, wesentlichen Änderungen von Suchmaschinen-Algorithmen oder einer plötzlich auftretenden Verschlechterung der Suchmaschinen-Platzierung werden wir den Kunden innerhalb der Laufzeit des Vertrags kurzfristig zum weiteren Vorgehen beraten, Möglichkeiten der Abhilfe vorschlagen und den Kunden bei der Umsetzung bestmöglich unterstützen.

2. Soweit wir Offpage-Optimierungen schulden, prüfen wir, ob die Quantität und/oder Qualität der Verlinkung (Backlinks) der Website verbessert werden kann und werden entsprechende Empfehlungen aussprechen (Offpage-Optimierung).

3. Nach Absprache mit dem Kunden bemühen wir uns um eine Erhöhung der derzeitigen Anzahl und/oder Qualität von Backlinks. Eine bestimmte Anzahl oder Qualität von Backlinks wird nicht geschuldet. Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, umfasst die Offpage-Optimierung auch die Buchung von Verlinkungen von Internet-Seiten Dritter gegen Entgelt unter Verwendung eines zwischen den Parteien hierfür vereinbarten Budgets.

#### **§ 14 Leistungsbausteine SEO**

1. Wir bieten zur Erbringung unserer Leistungen gemäß § 13 folgende standardisierte Leistungsbausteine an:

a) **SEO-Audit:** Überprüfung der IST-Situation der Kundenwebseite: Dies beinhaltet eine Keyword-Recherche, eine Konkurrenz-Analyse sowie einer Untersuchung und Einschätzung des Backlinkprofils. Bei der Keyword-Recherche wird zunächst eine Anzahl an zu recherchierenden Keywords festgelegt, andernfalls gelten 20 Keywords als vereinbart. Bei der Konkurrenz-Analyse werden bis zu fünf Domains von Konkurrenten analysiert und verglichen. Die Auswertung des Backlinkprofils soll herausfinden, wie viele Backlinks bestehen und welche Eigenschaften diese besitzen. Wir werden hierbei ein Analysetool unserer Wahl einsetzen. Fehler des Analysetools sind möglich und ohne Einfluss auf die Qualität unserer Leistung bzw. die Zahlungspflicht des Kunden.

b) **SEO-Check zur Selbstumsetzung:** Diese Dienstleistung ist nur in Kombination mit dem SEO-Audit buchbar. Auf dessen Grundlage erstellen wir Handlungsempfehlungen zur eigenen Umsetzung für den Kunden. Diese beinhalten eine Auflistung der Keywords mit den aus unserer Sicht wichtigsten Parametern wie z.B. (Keyword-Difficulty oder Traffic) mit einer Empfehlung für passende Blogartikel. Außerdem enthalten ist eine Auflistung von Webseiten, welche eine hohe Chance für passende Backlinks enthalten.

c) **On-Page Optimierung:** Diese Dienstleistung ist nur in Kombination mit dem SEO-Audit buchbar. Eine weitere Voraussetzung ist, dass die Basis der analysierten Webseite ein von uns unterstütztes CMS ist (derzeit: Wordpress (Versionsstand: 5.7)). Wir erstellen hierbei auf Grundlage des SEO-Audits einen Aufgabenkatalog, welche Maßnahmen unseres Erachtens sinnvoll sind, um das Suchmaschinen-Ranking zu verbessern. Dieser Katalog wird im Anschluss zusammen mit einer Aufwandsschätzung mit dem Kunden besprochen und – sofern der Kunde die Umsetzung wünscht – von diesem freigegeben.

c) **Offpage-Optimierung:** Diese Dienstleistung ist nur in Kombination mit dem SEO-Audit buchbar. Die von uns angebotene Offpage-Optimierung befasst sich mit dem Aufbau sogenannter Backlinks. Hierbei handelt es sich um Verweise, welche durch einen Klick die Webseite des Kunden öffnet. Mithilfe der Platzierung von Backlinks auf relevant eingeschätzten Webseiten wird versucht, Traffic zu generieren und die Suchmaschinenplatzierung der festgelegten Keywords zu verbessern. Wir schätzen die Relevanz und Vertrauenswürdigkeit der Webseiten nach eigener Erfahrung ein. Die Möglichkeit einer Fehleinschätzung liegt in der Natur der Sache berechtigt den Kunden nicht zur Minderung der vereinbarten Vergütung. Da wir weder Betreiber noch Eigentümer der Seiten sind, von welchen die Backlinks bezogen werden, können für das Setzen der Links Gebühren anfallen, welche nicht im Preis der Offpage-Optimierung enthalten sind. Darüber hinaus kann nicht garantiert werden, dass der Seitenbetreiber dem Wunsch nach einem Backlink nachkommt.

d) **SEO-Monitoring (technische & analytische Überwachung):** Regelmäßige Überprüfung der Position der Kundenwebseite auf vom Kunden festgelegte Keywords. Wurden keine Keywords mit dem Kunden vereinbart, bestimmen wir den Umfang und die Auswahl der zu überwachenden Keywords nach eigenem Ermessen. Außerdem überwachen wir nach eigener Auswahl relevante SEO-Faktoren der Kundenwebseite. Wir erstellen darüber hinaus monatlich ein Reporting, welches über die Entwicklungen der

als relevant erachteten SEO-Faktoren sowie über Veränderungen der Keyword Positionierung der Webseite berichtet.

2. Ziel ist es, dass die vom Kunden unter Angabe der URL benannte Website bei der Eingabe bestimmter, zwischen den Parteien vereinbarter relevanter Suchbegriffe in Suchmaschinen durch den Suchmaschinen-Nutzer auf einer höheren Position gelistet werden, als dies derzeit der Fall ist. Eine bestimmte Suchmaschinen-Platzierung wird nicht geschuldet. Ist eine Suchmaschine nicht ausdrücklich spezifiziert, bezieht sich die Beratung allein auf Google.

3. Dem Kunden ist bekannt, dass SEO ein laufender Prozess ist und es bis zur Sichtbarkeit der ersten Änderungen bis zu 12 Monate nach Umsetzung aller vom Anbieter vorgeschlagenen Änderungen dauern kann. Dem Kunden ist auch bekannt, dass die Suchmaschinen-Platzierung von einer Vielzahl von Faktoren abhängig ist, die ständigen Änderungen unterworfen und im Einzelnen nicht bekannt sind. Unvorhergesehene Änderungen in der Platzierung – auch eine drastische Verschlechterung oder eine vollständige Entfernung aus dem Index der jeweiligen Suchmaschine – können nicht ausgeschlossen werden.

#### § 15 SEA-Maßnahmen

1. Zu Abrechnungszwecken vereinbaren die Parteien ein verbindliches monatliches Budget für Fremdleistungen (insbesondere sog. mediaspend für Google-Ads). Die Parteien sind sich darüber bewusst, dass das Monatsbudget lediglich eine Schätzung ist und nicht in jedem Fall exakt eingehalten werden kann. Im Fall von Abweichungen sind wir berechtigt, gegebenenfalls nicht verbrauchtes Budget mit Leistungen des Folgezeitraums bzw. vom jeweiligen Monatsbudget nicht mehr abgedeckte Leistungen mit Budget des Folgemonats zu verrechnen.

2. Das Monatsbudget ist nicht feststehend und kann durch einseitige Mitteilung des Kunden mit einer Frist von mindestens zwei Wochen zumutbar Monatsende in Textform für die jeweiligen Folgemonate angepasst werden.

3. Dem Kunden ist bewusst, dass der Erfolg einer Adwords-Kampagne nicht ausschließlich vom eingesetzten mediaspend abhängt und eine Erhöhung des mediaspend auch keine unmittelbare Erhöhung der Zugriffszahlen nach sich ziehen muss. Die Anzahl von gewünschten Aktionen, wie Klicks oder Kontaktforderungen, kann prognostiziert, jedoch nicht zugesichert werden. Auf permanente Anzeigenschaltung oder bestimmte Positionierungen der Anzeigen auf den Google Suchmaschinenergebnisseiten besteht kein Anspruch. Das monatliche Werbebudget wird in der Regel auf Tagesbudgets aufgeteilt. Je nach Tagesanzahl der Monate und nach der automatischen Anzeigenschaltung in den Google Suchmaschinenergebnisseiten, kann das Tagesbudget frühzeitig aufgebraucht werden, was dazu führt, dass an diesem Tag keine Anzeigen mehr geschaltet werden.

4. Von der vereinbarten Vergütung abgegolten ist: Platzierung der Werbeanzeige auf der Google-Suchergebnisseite in Höhe des Werbebudgets, Regelmäßige Kontrolle und Optimierung der Kampagne auf das Werbeziel im vereinbarten Zeitintervall (wurde kein Zeitintervall vereinbart, wird dieses von uns festgelegt).

#### § 16 Leistungsbausteine Google-Ads

Im Bereich Google-Ads bieten wir folgende standardisierte Leistungsbausteine an:

Einrichtung Google-Ads-Kampagne: Erstellen eines Google Ads-Kontos, Erstellung von Keyword-Sets auf Basis von eigener Recherche und gegebenenfalls Kundenwunsch, Gruppierung der Keywords in Anzeigegruppen, Erstellung von bis zu drei Anzeigetexten pro Anzeigengruppe, gegebenenfalls werden 2 Änderungsschleifen kostenfrei eingeräumt.

#### § 17 Media Produktion

1. Nach Absprache mit dem Kunden erstellen wir Content für den Kunden. Hierbei kann es sich sowohl um Texte als auch Fotos/Bilder sowie Videoaufnahmen handeln. Die Details der Content-Erstellung, insbesondere Länge/Dauer, werden mit dem Kunden im Einzelnen festgelegt.

2. Die Parteien sind sich darüber einig, dass der Kunde Änderungswünsche vor Abschluss der jeweiligen Arbeiten zu äußern hat. Die Parteien sind sich ebenso darüber einig, dass in der Regel aufgrund von Änderungswünschen des Kunden kein neuer Dreh stattfindet und die Beendigung des jeweiligen Drehtages somit als Abnahme unserer an diesem Drehtag erbrachten Leistungen gilt. Dies gilt entsprechend für Fotoshootings. Änderungswünsche des Kunden nach Beendigung des Drehtages/Fotoshootings werden in der Regel mittels Nachbearbeitung des Materials umgesetzt, soweit dies uns möglich und zumutbar ist.

3. Soweit erforderlich, ist der Kunde verantwortlich, Darsteller für den von Ihnen gewünschten Content zu beauftragen und von diesen die Verwertungsrechte (insbesondere Bildrechte) einzuholen. Nimmt ein Teilnehmer am Dreh/Fotoshooting teil, sind wir berechtigt,

anzunehmen, dass dem Kunden entsprechende Erklärungen des jeweiligen Darstellers vorliegen.

#### § 18 Website-Erstellung

1. Soweit vom Kunden beauftragt, erstellen wir Websites nach Kundenvorgabe. Hierzu werden in einem Erstgespräch mit dem Kunden die Kundenwünsche sowie deren Umsetzbarkeit geklärt. Auf Basis des Erstgesprächs erstellen wir einen Erstentwurf und lassen diese dem Kunden zukommen. Änderungswünsche des Kunden sind innerhalb eines Monats nach Zurverfügungstellung des Erstentwurfs abschließend mitzuteilen. Teilt der Kunde innerhalb dieser Frist keine Änderungswünsche mit, gilt der Erstentwurf als abgenommen. Danach mitgeteilte Änderungswünsche werden wir, sofern die Änderung mit vertretbarem Aufwand technisch umsetzbar ist, zum üblichen Stundensatz nach Aufwand ausführen.

2. Nach ausdrücklicher Abnahme des Webdesign-Entwurfs durch den Kunden oder verstreichen lassen der Monatsfrist nach Zurverfügungstellung des Erstentwurfs gemäß vorstehendem Absatz wird auf dessen Grundlage eine Webseite mithilfe des CMS Wordpress erstellt. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass aufgrund der Übertragung in das CMS Änderungen in der Darstellungsweise der Homepage vorkommen können. Soweit diese Änderungen auf technischen Gegebenheiten basieren gelten diese als durch den Kunden genehmigt, es sei denn die Änderung ist für den Kunden nicht zumutbar.

3. Soweit vereinbart, werden wir danach die Website mit den vereinbarten Inhalten befüllen bzw. dem Kunden einen Zugang zu Website einräumen, um diesem die Befüllung zu ermöglichen. Der Kunde verpflichtet sich, die von uns verwendeten Inhalte unverzüglich nach Mitteilung durch uns auf Zulässigkeit und Verwendbarkeit zu prüfen. Wir sind nicht verpflichtet vom Kunden selbst eingestellte Inhalte zu prüfen und haften nicht, falls diese Rechte Dritter verletzen.

4. Wenn nicht anders vereinbart, sind wir berechtigt einen Hinweis auf der Internetseite des Kunden zu platzieren und ihn mit einem Link zu versehen. Die Eigenschaften des Links, die Position der Platzierung, sowie die Wortwahl des Hinweises, werden von uns unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden festgelegt. Der Kunde ist nicht berechtigt den Link oder den Hinweis zu entfernen. Eine Verletzung der vorherig genannten Pflicht, berechtigt uns zum Schadensersatz. Der Schadensersatz beträgt pauschal 100% der vereinbarten, bzw. nach dem Tarifvertrag für Design-Leistungen SDS/AGD üblichen Vergütung, es sei denn der Kunde weist nach, dass tatsächlich kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. Die Geltendmachung eines höheren Schadens bleibt vorbehalten.

#### § 19 Leistungsbausteine Website-Erstellung

a) Google MyBusiness: Erstellung eines Google MyBusiness Kontos, Einpflegen von vom Kunden zur Verfügung gestellter Bilder und Informationen.

b) Google Reviews: Integration der Google-Bewertungen des Google MyBusiness Kontos auf die Webseite, falls nichts anderes geregelt, bestimmen wir die Darstellung und Platzierung nach eigenem Ermessen unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden.

c) Cookie-Opt-In: Einbindung eines Cookie-Banners auf der Webseite mithilfe des Plug-Ins Borlabs Cookies.

d) Facebook-Pixel: Einbindung des Facebook Pixel-Codes auf der Webseite.

e) Google Analytics Kontoerstellung: Erstellung eines Google Analytics Nutzerkontos.

f) Google Analytics Tracking-code: Verknüpfung der Kundenwebseite mit Google Analytics.

g) Google-Maps: Einbindung von Google-Maps auf der Website

h) Instagramfeed: Einbinden eines Instagram-Beitragsverlauf auf der Webseite

i) Dynamische Auswahl: Wir erstellen für den Kunden ein klickbares Formular, mit welchem bestimmte, vom Kunden festzulegende Daten vom Webseitenbesucher abgefragt werden können. Der Ablauf der Erstellung gleicht hierbei dem der Webseitenerstellung.

j) Impressum & Datenschutz: Wir erstellen für das vom Kunden bereitzuhaltende Impressum und die Datenschutzerklärung des Kunden jeweils eine Unterseite und pflegen die vom Kunden zur Verfügung zu stellenden Informationen ein. Für die ausschließlich vom Kunden bereitzustellenden Inhalte haften wir nicht.

#### § 20 Webhosting

1. Soweit vereinbart, erbringen wir selbst oder mit Hilfe von Dritten Leistungen zur Zugänglichmachung der Website des Kunden über das Internet. Hierzu stellen wir dem Kunden Systemressourcen auf einem virtuellen Server zur Verfügung. Die Leistungspflichten bezieht sich ausschließlich auf die vertraglich vereinbarte Website. Der Kunde ist nicht berechtigt, selbst oder von Dritten erstellte Websites hochzuladen bzw. verfügbar zu machen. Der Kunde darf die von uns zur Verfügung gestellten Leistungen nicht zu gewerblichen Zwecken Dritten zur Nutzung überlassen (Reseller-Ausschluss).

2. Auf dem Server werden die Inhalte unter der vom Kunden zur Verfügung zu stellenden Internet-Adresse zum Abruf über das Internet bereitgehalten. Unsere Leistungen bei der Übermittlung von Daten beschränken sich allein auf die Datenkommunikation zwischen dem vom Provider betriebenen Übergabepunkt des eigenen Datenkommunikationsnetzes an das Internet und dem für den Kunden bereitgestellten Server. Eine Einflussnahme auf den Datenverkehr außerhalb des eigenen Kommunikationsnetzes ist uns nicht möglich. Eine erfolgreiche Weiterleitung von Informationen von oder zu dem die Inhalte abfragenden Rechner ist daher insoweit nicht geschuldet.

3. Wir erbringen die vorgenannten Leistungen mit einer Gesamtverfügbarkeit von 99% pro Jahr. Die Verfügbarkeit berechnet sich auf der Grundlage der im Vertragszeitraum auf den jeweiligen Kalendermonat entfallenden Zeit abzüglich der Wartungszeiten. Wir sind berechtigt, dienstags und donnerstags in der Zeit von 23.00–6.00 Uhr morgens für insgesamt 10 Stunden im Kalendermonat Wartungsarbeiten durchzuführen. Während der Wartungsarbeiten stehen die vorgenannten Leistungen nicht zur Verfügung.

4. Soweit der Kunde selbst Inhalte einpflegt, verpflichtet er sich, keine gesetzeswidrigen, sittenwidrigen oder sonst anstößigen Inhalte zu veröffentlichen.

5. Die Inhalte des für den Kunden bestimmten Speicherplatzes werden ggf. von dem von uns eingesetzten Nachunternehmer gesichert. Eine Verpflichtung zur Datensicherung besteht jedoch nicht. Sofern eine Datensicherung vorhanden ist, hat der Kunde keinen Anspruch auf Herausgabe eines Sicherungsmediums, sondern lediglich auf Rückübertragung der gesicherten Inhalte auf den Server.

6. Wir sind berechtigt, die zur Erbringung der Leistungen eingesetzte Hard- und Software an den jeweiligen Stand der Technik anzupassen. Ergeben sich aufgrund einer solchen Anpassung zusätzliche Anforderungen an die vom Kunden auf dem Server abgelegten Inhalte, so werden wir dem Kunden diese zusätzlichen Anforderungen mitteilen. Widerspricht der Kunde der Umstellung nicht binnen vier Wochen, werden die zusätzlichen Anforderungen Vertragsbestandteil. Falls mit der Umstellung Anpassungen an der Seite des Kunden erforderlich werden, werden wir den Kunden hierbei im Rahmen unseres Leistungsangebotes unterstützen. Die hierfür anfallenden Kosten gehen im Falle einer zulässigen Anpassung stets zulasten des Kunden.

7. Unsere Haftung ist nach § 44a TKG wie folgt begrenzt: Verstoßen wir beim Erbringen von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit fahrlässig gegen das Telekommunikationsgesetz, gegen eine aufgrund dieses Gesetzes erlassene Rechtsverordnung, eine aufgrund dieses Gesetzes in einer Zuteilung auferlegte Verpflichtung oder eine Verfügung der Bundesnetzagentur, so ist die Haftung gegenüber dem Kunden für Vermögensschäden auf 12.500,- EUR beschränkt. Entsteht die Schadenersatzpflicht durch eine einheitliche Handlung oder ein einheitliches Schaden verursachendes Ereignis gegenüber mehreren Endnutzern und beruht dies nicht auf Vorsatz, so ist die Schadenersatzpflicht unbeschadet der Begrenzung in Satz 1 in der Summe auf höchstens 10 Millionen Euro begrenzt. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren Geschädigten auf Grund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadenersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadenersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung nach den Sätzen 1 bis 3 gilt nicht für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadenersatz entsteht. Die Haftungsbegrenzung der Höhe nach entfällt, wenn der Schaden vorsätzlich verursacht wurde.

8. Außerhalb des Anwendungsbereichs von Ziffer 7. richtet sich die Haftung nach den folgenden Bestimmungen. Wir haften für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Für leichte Fahrlässigkeit haften wir nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Wir haften dabei nur für vorhersehbare Schäden, mit deren Entstehung typischerweise gerechnet werden muss. Die Haftung ist im Falle leichter Fahrlässigkeit der Höhe nach beschränkt auf 25.000,- EUR. Für den Verlust von Daten und/oder Programmen können wir insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verloren gegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.

9. Der Kunde hat uns Mängel unverzüglich anzuzeigen. Die Mängelansprüche verjähren in einem Jahr.

10. Soweit nicht anders vereinbart, ist die für die Leistungserbringung anfallende Vergütung jährlich im Voraus, möglichst per Lastschrift einzug, zu zahlen.

## § 21 Leistungsbausteine Social Media

Soweit mit dem Kunden vereinbart, erbringen wir im Bereich Social Media folgende Leistungen:

a) Setup der Kanäle: Registrierung auf den vereinbarten Plattformen, Angabe von Unternehmensinformationen nach Zurverfügungstellung durch den Kunden, Erstellung von Profilbeschreibungen bis zu 200 Wörtern, Hochladen von Profilbildern im vereinbarten Umfang, soweit nicht geregelt, maximal fünf Profilbilder. Falls nicht anderweitig schriftlich vereinbart, werden alle Social Media Profile auf eine von uns, für jeden Kunden erstellte E-Mailadresse zugelassen.

b) Social Media Management: Das Veröffentlichen von Posts nach Kundenvorgaben in der vereinbarten Frequenz, Hashtagrecherche, Erstellen von Captions, Monitoring, Kontrolle vereinbarter Kennzahlen und Ableitung für die strategische Ausrichtung

c) Social Media Interaktion (i.d.R. beschränkt auf Instagram): Durch das Interagieren (Liken, Kommentieren) mit anderen Beiträgen, versuchen wir, die Reichweite sowie die Anzahl der Follower des Social-Media-Profiles des Kunden zu erhöhen.

d) Influencer Management: Durch die Suche und Zusammenarbeit mit potenziellen Markenvertretern wird versucht die vereinbarte Kennzahl (Reichweite, Sales, Follower) zu erhöhen. Der Kunde wird in diesem Zusammenhang darauf hingewiesen, dass gegebenenfalls mit dem jeweiligen Influencer ein separates Vertragsverhältnis einzugehen ist.

e) Content Erstellung: Erstellung von Inhalten nach Kundenvorgaben im vereinbarten plattformspezifischen Format in Text-, Bild- oder Videoform. Art sowie Anzahl der zu produzierenden Inhalte sind gesondert mit dem Kunden zu vereinbaren. Andernfalls werden wir den Umfang der für den Kunden zu erstellenden Inhalte nach unserem Ermessen unter Berücksichtigung der vereinbarten Vergütung sowie der Interessen des Kunden festlegen.

f) Social Media Guide: Der Kunde erhält eine detaillierte Anleitung zum Gebrauch von der gewünschten Plattform. Die Anleitung enthält allgemeine Erklärungen und Handlungsempfehlungen, sowie einen auf den jeweiligen Kunden angepassten Teil. Dieser enthält Hashtagempfehlungen, eine Auflistung der besten Mitbewerber und eine Case Studie mit Umsetzungsempfehlung.

g) Social Media Strategie: Analyse des Status Quo, Zielgruppendefinition, Auswahl relevanter Plattformen, Auswahl der nach unserer Einschätzung relevanten Themen und Formate, Erstellung von Empfehlungen hinsichtlich Postingfrequenzen

h) Social Media Templates: Erstellung von Postingvorlagen für besprochene Plattformen nach Kundenvorgaben.

## § 22 Leistungsbausteine Social Media Advertising

Soweit mit dem Kunden vereinbart, erbringen wir im Bereich Social Media Advertising folgende Leistungen:

a) Social Media Ad Einrichtung (auf der vereinbarten Plattform): Werbeziel erstellen, Werbetext erstellen, Werbeanzeige erstellen (Einrichten von Text, Bild oder Video und das Platzieren von Call-to-Actions nach Kundenvorgabe bzw. eigenem Ermessen); nicht enthalten ist: Erstellung von Bildern oder Videos, welche ggf. für die Werbeanzeigen benötigt werden. Falls nicht anderweitig schriftlich vereinbart, steht es Hauke GmbH frei die Werbekonten über den Business Manager der Agentur zu erstellen oder bestehende Werbekonten mit dem Agenturaccount zu verbinden.

b) Analytics: Einbindung eines Pixel-Codes von der zu bewerbenden Plattform auf der Kundenwebseite zu Monitoring- und Optimierungszwecken

c) Erstellung von Bildern oder Videos für Werbeanzeigen: Erstellung von Inhalten nach Kundenvorgabe. Bestimmung des Formats und des Inhalts abhängig von Plattform und Zielgruppe nach unserem Ermessen unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden.

2. In Werbebudget und Agenturprovision enthaltene Leistungen: Platzierung der Werbeanzeige in Höhe des Werbebudgets, Ermittlung des nach unserer Einschätzung besten Werbeformates, Zielgruppenanalyse und Auswahl der Targeting-Kriterien, Regelmäßige Überwachung und Analyse der Kampagnenperformance (Das Intervall richtet sich nach dem Kampagnenbudget, falls kein Intervall vereinbart wurde, definieren wir das Intervall selbst unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden), Optimierung der Werbeanzeige nach Bedarf, Einmaliges Reporting hinsichtlich Interaktionen, Klicks, Reichweite und Einblendungen.

## § 23 Leistungsbausteine Social Media Recruiting

Soweit mit dem Kunden vereinbart, erbringen wir im Bereich Social Media Recruiting folgende Leistungen:

a) Kampagnen Setup (des im Angebot angegebene Pakets):

1. Landingpage: Strukturierung der Landingpage: Die Anzahl der Seiten wird im Angebot unter dem Begriff Qualifizierungsseiten festgelegt. Die Landingpage wird mithilfe der Software Perspective erstellt. Werbetexterstellung bis zu 400 Wörter. Die Medien, welche auf der Landingpage verwendet werden, werden vom Kunden gestellt. Welche Formate hierbei unterstützt werden, wird im Angebot unter dem Begriff Format festgelegt. Für die Landingpage sind maximal zwei Feedbackschleifen inklusive. Wir behalten uns vor, die Domain für die Landingpage selbst zu wählen.

2. Meta Werbeanzeigenmanager: Der Kunde benötigt einen eigenes Business-Manager-Konto sowie ein zugehöriges

Werbekonto mit verknüpftem Zahlungsmittel (Paypal, Kreditkarte). Dieses Business-Manager-Konto muss mit unserem Business-Manager-Konto verknüpft werden. Hierfür stellen wir unsere Business-Manager-ID bereit. Falls der Kunde keine eigene Facebook Seite besitzt, besteht die Möglichkeit für die Werbeschaltung unsere Facebook Seite „Finde deine Stelle“ zu nutzen. Erstellung und Einrichtung des Trackings auf der erstellten Landingpage (Meta Pixel & Conversions API)

**b) Social Media Recruiting Paket (S. M. L. Individuell):**

1. Werbemittel: Unter dem Begriff „Unterstützung Bild-/Videoproduktion“ verstehen wir ein digitales Meeting mit einem Umfang von maximal 60 Minuten, bei welchem dem Kunden die Contentproduktion mittels Smartphones für die benötigten Medien erklärt wird. „Erstellung von Werbemitteln“: Erstellung von Werbeanzeigen mit Rohmaterial, welches vom Kunden gestellt wird. Die inbegriffenen Formate definieren sich im Angebot unter dem Begriff „Format“. Der monatliche maximale Stundenaufwand beträgt bis zu 180 Minuten. Falls die bestehenden Werbemittel noch gute Ergebnisse liefern, müssen keine neuen Werbemittel erstellt werden. Diese Beurteilung liegt in unserem Ermessen unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden. Die Bestimmung des Formats und des Inhalts ist abhängig von der Plattform und der Zielgruppe sowie unserem Ermessen unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden.
2. Werbeschaltung: Schaltung und Betreuung der Werbeanzeigen: Dies bedeutet, dass im Meta Werbeanzeigenmanager Kampagnensets erstellt und veröffentlicht werden. Die regelmäßige Analyse der Performance der Kampagnen ist inbegriffen. Tagesbudget: Das Tagesbudget, begleicht der Kunde direkt mit den Plattformen und ist nicht im Angebot enthalten. Hierzu muss entweder die Kreditkarte oder der Paypal Account des Kunden direkt bei der Plattform hinterlegt werden. Der angegebene Betrag stellt das tägliche maximale Werbebudget dar. Das tägliche Werbebudget können wir bis zum angegebenen Betrag ohne Rücksprache mit dem Kunden nach unserem Ermessen unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden bestimmen. Es kann vorkommen, dass die Werbechancen an bestimmten Tagen deutlich besser sind und die Werbeplattformen deshalb das tägliche Werbebudget um 25% überziehen. Langfristig wird dies aber wieder ausgeglichen. Regio-Targeting: Die Ausspielung der Werbeanzeigen erfolgt an einem Standort in einem Umkreis zwischen 25-80 Kilometern, falls nicht anderweitig vereinbart. Optimierung: Aus einer monatlichen Analyse der Werbemittel werden Verbesserungen abgeleitet. A/B Testing: Hierbei schalten wir mehrere Werbemittel bis genügend Daten zur Beurteilung der Performance generiert wurden. Die Werbemittel mit einer guten Performance werden weiter ausgespielt, die anderen deaktiviert. Die A/B-Testung der Werbemittel wird durchgeführt, falls die bestehenden Werbemittel keine guten Ergebnisse mehr liefern. Diese Beurteilung liegt in unserem Ermessen unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden.
3. Bewerber-Quiz: Optimierung: Die Seitenverlinkungen und Inhalte werden verändert, falls die bestehende Landingpage keine guten Ergebnisse liefert. Dies bedeutet, dass zu hohe ungewollte Absprungraten zwischen den Seiten bestehen. Diese Beurteilung liegt in unserem Ermessen unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden. A/B Testing: Hierbei leiten wir eine gleiche Anzahl von Usern auf zwei verschiedene Landingpages bis genügend Daten zur Beurteilung der Performance generiert wurden. Die Landingpage mit der besseren Performance wird als Linkziel der Werbeanzeigen behalten. Das A/B Testing der Landingpage wird durchgeführt, falls die bestehende Landingpage keine guten Ergebnisse liefert. Diese Beurteilung liegt in unserem Ermessen unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden.
4. Bewerber-Management: Mail: Erhalt der Bewerberinformationen via E-Mail. Recruiting-Board: Erstellung eines Bewerber-Kanban-Boards mit der Software Trello. Hierfür benötigt der Kunde einen eigenen Trello-Account, welcher unter [www.trello.com/signup](http://www.trello.com/signup) erstellt werden kann. Individuelle Software: Erstellung einer Verknüpfung zur bestehenden Bewerbermanagement-Software, falls dies die vom Kunden verwendete Bewerbermanagement-Software zulässt und der Aufwand hierbei 120 Minuten nicht übersteigt. Automatisierte Antwortmail: Automatische E-Mail an den Bewerber nach Kontaktdatenabgabe.
5. Feedback-Gespräche: Entsprechend der angegebenen Regelmäßigkeit wird ein Telefonat vereinbart, in welchem die Ergebnisse der Kampagne besprochen werden und der Kunde die Qualität der Bewerber uns mitteilt. Dieses Feedback wird benötigt und die Kampagne zu Optimieren. Das Meeting kann zwischen 5 – 60 Minuten gehen.
6. Monatliche Bewerberanzahl: Wird die angegebene Anzahl an Leads erreicht, werden die Werbeanzeigen für den restlichen Leistungsmonat pausiert und der Vergütungsanspruch bleibt voll bestehen. Wünscht sich der Kunde mehr als die angegebene Anzahl an Leads, kann er sein gebuchtes Paket aufstocken.

Soweit mit dem Kunden vereinbart, erbringen wir im Bereich Leadgen folgende Leistungen:

**a) Kampagnen Setup (des im Angebot angegebenen Pakets):**

1. Landingpage: Strukturierung der Landingpage - Die Anzahl der Seiten wird im Angebot unter dem Begriff Qualifizierungsseiten festgelegt. Die Landingpage wird mithilfe der Software Perspective erstellt. Werbetexterstellung bis zu 400 Wörter. Die Medien, welche auf der Landingpage verwendet werden, werden vom Kunden gestellt. Welche Formate hierbei unterstützt werden, wird im Angebot unter dem Begriff „Format“ festgelegt. Für die Landingpage sind maximal zwei Feedbackschleifen inklusive. Wir behalten uns vor, die Domain für die Landingpage selbst zu wählen.

2. Meta Werbeanzeigenmanager: Der Kunde benötigt ein eigenes Business-Manager-Konto sowie ein zugehöriges Werbekonto mit verknüpftem Zahlungsmittel (Paypal, Kreditkarte). Dieses Business-Manager-Konto muss mit unserem Business-Manager-Konto verknüpft werden. Hierfür stellen wir unsere Business-Manager-ID bereit. Falls der Kunde keine eigene Facebook Seite besitzt, besteht die Möglichkeit für die Werbeschaltung unsere Facebook Seite zu nutzen. Erstellung und Einrichtung des Trackings auf der erstellten Landingpage (Meta Pixel & Conversions API)

**b) Social Media Leadgen Paket (S. M. L. Individuell)**

1. Werbemittel: Unter dem Begriff „Unterstützung Bild-/Videoproduktion“ verstehen wir ein digitales Meeting mit einem Umfang von maximal 60 Minuten, bei welchem dem Kunden die Contentproduktion mittels Smartphones für die benötigten Medien erklärt wird. „Erstellung von Werbemitteln“: Erstellung von Werbeanzeigen mit Rohmaterial, welches vom Kunden gestellt wird. Die inbegriffenen Formate definieren sich im Angebot unter dem Begriff „Format“. Der monatliche maximale Stundenaufwand beträgt bis zu 180 Minuten. Falls die bestehenden Werbemittel noch gute Ergebnisse liefern, müssen keine neuen Werbemittel erstellt werden. Diese Beurteilung liegt in unserem Ermessen unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden. Die Bestimmung des Formats und des Inhalts ist abhängig von der Plattform und der Zielgruppe sowie unserem Ermessen unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden.

2. Werbeschaltung und Betreuung der Werbeanzeigen: Dies bedeutet, dass im Meta Werbeanzeigenmanager Kampagnensets erstellt und veröffentlicht werden. Die regelmäßige Analyse der Performance der Kampagnen ist inbegriffen. Tagesbudget: Das Tagesbudget, begleicht der Kunde direkt mit den Plattformen und ist nicht im Angebot enthalten. Hierzu muss entweder die Kreditkarte oder der Paypal Account des Kunden direkt bei der Plattform hinterlegt werden. Der angegebene Betrag stellt das tägliche maximale Werbebudget dar. Das tägliche Werbebudget können wir bis zum angegebenen Betrag ohne Rücksprache mit dem Kunden nach unserem Ermessen unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden bestimmen. Es kann vorkommen, dass die Werbechancen an bestimmten Tagen deutlich besser sind und die Werbeplattformen deshalb das tägliche Werbebudget um 25% überziehen. Langfristig wird dies aber wieder ausgeglichen. Targeting & Retargeting: Es werden neue Zielgruppen angesprochen. User, welche mit den Werbemaßnahmen schon erreicht wurden oder welche eine gewisse Aktion auf der Landingpage durchgeführt haben, werden erneut angesprochen. Optimierung: Aus einer monatlichen Analyse der Werbemittel werden Verbesserungen abgeleitet. A/B Testing: Hierbei schalten wir mehrere Werbemittel bis genügend Daten zur Beurteilung der Performance generiert wurden. Die Werbemittel mit einer guten Performance werden weiter ausgespielt, die anderen deaktiviert. Die A/B-Testung der Werbemittel wird durchgeführt, falls die bestehenden Werbemittel keine guten Ergebnisse mehr liefern. Diese Beurteilung liegt in unserem Ermessen unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden.

3. Lead-Qualifikation: Optimierung - Die Seitenverlinkungen und Inhalte werden verändert, falls die bestehende Landingpage keine guten Ergebnisse liefert. Dies bedeutet, dass zu hohe ungewollte Absprungraten zwischen den Seiten bestehen. Diese Beurteilung liegt in unserem Ermessen unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden. A/B Testing: Hierbei leiten wir eine gleiche Anzahl von Usern auf zwei verschiedene Landingpages bis genügend Daten zur Beurteilung der Performance generiert wurden. Die Landingpage mit der besseren Performance wird als Linkziel der Werbeanzeigen behalten. Das A/B Testing der Landingpage wird durchgeführt, falls die bestehende Landingpage keine guten Ergebnisse liefert. Diese Beurteilung liegt in unserem Ermessen unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden.

4. Lead-Management: Mail - Erhalt der Kontaktdaten via E-Mail. Lead-Board - Erstellung eines Bewerber-Kanban-Boards mit der Software Trello. Hierfür benötigt der Kunde einen eigenen Trello-Account, welcher unter [www.trello.com/signup](http://www.trello.com/signup) erstellt werden kann. CRM-Software - Erstellung einer Verknüpfung zur bestehenden CRM-Software, falls dies die vom Kunden verwendete Bewerbermanagement-Software zulässt und der Aufwand hierbei 120 Minuten nicht übersteigt. Automatisierte Antwortmail - Automatische E-Mail an das Lead nach Kontaktdatenabgabe.

5. Feedback-Gespräche: Entsprechend der angegebenen Regelmäßigkeit wird ein Telefonat vereinbart, in welchem die Ergebnisse der Kampagne besprochen werden und der Kunde die Qualität der Kontakte/Leads uns mitteilt. Dieses Feedback wird

**§ 24 Leistungsbausteine Social Media Leadgen**

benötigt und die Kampagne zu Optimieren. Das Meeting kann zwischen 5 – 60 Minuten gehen.

6. Monatliche Leadanzahl: Wird die angegebene Anzahl an Leads erreicht, werden die Werbeanzeigen für den restlichen Leistungsmonat pausiert und der Vergütungsanspruch bleibt voll bestehen. Wünscht sich der Kunde mehr als die angegebene Anzahl an Leads, kann er sein gebuchtes Paket aufstocken.

#### **§ 25 Leistungsbausteine Content Management**

Soweit mit dem Kunden vereinbart, erbringen wir im Bereich Leadgen folgende Leistungen:

1. Veröffentlichung von Beiträgen (Feed, Story): Die Medien müssen mindestens 30 Tage im Voraus uns vorliegen, sofern im Angebot nichts Anderweitiges vereinbart ist. Die Nachbearbeitung von Bild und Video ist nicht inbegriffen. Enthält ein Beitrag ein Textanteil (z.B. Caption, Beschreibung etc.) muss uns hierfür ein Text zur Verfügung gestellt werden, welchen wir auf die übliche Wortanzahl des benötigten Textanteil kürzen. Die Texte müssen mit den Beiträgen 30 Tage im Voraus übermittelt werden. Die Verwendung und der Umfang von Caption, Hashtags, Stickern, Verlinkungen, Musik liegt in unserem Ermessen unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden.

2. Interaktion mit der Community: Die manuelle Interaktion wird Werktags durchgeführt. Der Aufschlag auf den üblichen Stundensatz beträgt 100% für das Wochenende oder Feiertage. Die manuelle Interaktion wird mindestens eine Stunde am Stück und an festgelegten Tagen durchgeführt.

3. Story Highlights: Die Story Highlights werden an einem Termini im Monat erstellt und gepflegt sofern nicht anderweitig im Angebot vereinbart.

4. Reporting (Betrifft die im Angebot angegebene Plattform): Die Übermittlung findet an dem im Angebot angegebenen Zeitpunkten statt. Das Reporting besteht aus einer CSV-Datei und enthält die Kennzahlen Reichweite, Followeranzahl, Impressionen. Das Live-Reporting wird mittels der Software Later zur Verfügung gestellt.