



# Leistungsbeschreibung (Anlage 1)

H&K Web Performance GbR · Stand: 18.08.2026

## 1. Zweck, Aufbau und Rangfolge

**1.1 Zweck.** Diese Leistungsbeschreibung legt den Inhalt der Erstellung und der Betreuung in den drei Leistungspaketen Basis, Komfort und Premium fest.

**1.2 Aufbau.** Abschnitt 3 beschreibt die Erstellung, die Abschnitte 4 bis 6 die drei Leistungspakete, die Abschnitte 7 bis 11 die für alle geltenden Regeln, Abschnitt 12 den Wechsel und Abschnitt 13 die Preise.

**1.3 Kein Leistungsversprechen außerhalb dieser Anlage.** Es gilt § 3.4 des Hauptvertrags. Individuell getroffene Vereinbarungen gehen vor (§ 305b BGB).

**1.4 Rangfolge bei Widersprüchen:** Es gilt § 1.6 der Anlage 2. Die Anhänge 1 und 2 sind Bestandteil der Anlage 3.

**1.5 Begriffe.** Die kursiv oder fett hervorgehobenen Begriffe >> Erstellung, Betreuung, Abrechnungsbeginn, Leistungspaket Basis/Komfort/Premium, Demo-Vorschau, Kundendaten, Anfragedaten, Reaktionszeit, Änderungskontingent, KI-Bild, Kennzeichnung, nachträglicher Lizenz- und Quellcode-Erwerb, Erwerbsentgelt << werden in allen Vertragsdokumenten von H&K in derselben Bedeutung verwendet. Abschnitt 2 gibt sie wieder.

## 2. Begriffe

| Begriff                | Bedeutung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Erstellung             | Werkvertraglicher Teil: Konzeption, Gestaltung und technische Umsetzung der Website bis zum Livegang. Preis 0 €.                                                                                                                                                                                                                 |
| Betreuung              | Dauerschuldverhältnis: laufende Leistungen nach dem gewählten Leistungspaket, monatlich vergütet. Sie beginnt sofort mit dem Vertragschluss (§ 9.1 des Hauptvertrags).                                                                                                                                                           |
| Abrechnungsbeginn      | Der Tag, ab dem die Zahlungspflicht besteht: der nächstfolgende 1. oder 15. eines Monats nach dem Vertragsschluss, je nachdem, welcher der beiden Tage zuerst eintritt. Die Zeit davor ist unentgeltlich (§ 9.1a und § 10.1 des Hauptvertrags).                                                                                  |
| Leistungspaket Basis   | Tarif „Sicher & startklar“ für 49 €/Monat                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Leistungspaket Komfort | Tarif „Rundum betreut“ für 69 €/Monat                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Leistungspaket Premium | Tarif „Exklusiver Service“ für 129 €/Monat                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Demo-Vorschau          | Passwortgeschützte, mit noindex versehene Vorabversion der Website. Sie wird vor Vertragsschluss unverbindlich und unentgeltlich bereitgestellt. Mit der Unterzeichnung des Hauptvertrags billigt der Kunde ihren Gestaltungsstand; abgenommen wird die Erstellung erst nach dem Livegang (§ 7.2 des Hauptvertrags, Ziffer 3.4). |
| Kundendaten            | Alle vom Kunden gelieferten oder auf seiner Website verarbeiteten Daten, einschließlich Formularanfragen Dritter.                                                                                                                                                                                                                |

| Begriff                                    | Bedeutung                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Anfragedaten                               | Personenbezogene Daten von Interessenten des Kunden, die über das zentrale Kontaktformular verarbeitet werden.                                                                                                                                                                                                 |
| Reaktionszeit                              | Zeit bis zur ersten inhaltlichen Rückmeldung auf eine Anfrage des Kunden. Vertraglich zugesagt: drei Werktage (Montag bis Freitag, ohne gesetzliche Feiertage am Sitz der Gesellschaft). Ausnahmen: Abschnitt 8.                                                                                               |
| Änderungskontingent                        | Die im Leistungspaket enthaltene Änderungszeit pro Kalenderjahr (Komfort 3 Std., Premium 6 Std.). Wächst anteilig ab Vertragsbeginn und verfällt zum Jahresende.                                                                                                                                               |
| KI-Bild                                    | Ein von H&K mit einem KI-Bildgenerator erzeugtes Bild, das auf der Website des Kunden veröffentlicht wird.                                                                                                                                                                                                     |
| Kennzeichnung                              | Der für Menschen erkennbare Hinweis im KI-Bild selbst (in das Bild eingebrannt, nicht daneben, nicht als Bildunterschrift, nicht als Overlay), dass das Bild künstlich erzeugt wurde. Er trägt das Kürzel „KI“.                                                                                                |
| Nachträglicher Lizenz- und Quellcodeerwerb | Der Erwerb von Nutzungs- und Bearbeitungsrechten an den Dateien der Website und ihrer Herausgabe nach dem Vertragsende, auf Verlangen des Kunden. Während der Laufzeit nicht Vertragsinhalt. Das Entgelt heißt Erwerbsentgelt und ist nach der Dauer der Betreuung gestaffelt (§ 6.6 bis § 6.14 der Anlage 2). |
| Erwerbsentgelt                             | Das Entgelt für den nachträglichen Lizenz- und Quellcode-Erwerb: 799 €, 399 € oder 249 € netto je nach Dauer der Betreuung. Es fällt nur auf Verlangen des Kunden an und ist keine Bedingung der Kündigung.                                                                                                    |

### 3. Die Erstellung – in allen Leistungspaketen enthalten, Preis 0 €

Die Erstellung ist kostenlos. Enthalten sind:

Individuelles Design · Für Smartphones optimiert · Impressum & Datenschutz

#### 3.1 Was diese drei Punkte bedeuten.

**Individuelles Design.** H&K gestaltet die Website auf den Betrieb des Kunden zugeschnitten: Farbwelt, Bildsprache, Aufbau und Ansprache richten sich nach seiner Branche und seinen Angaben. Der Kunde erhält einen Gestaltungsentwurf als Demo-Vorschau. Ein Anspruch auf mehrere, alternative Entwürfe, auf ein bestimmtes Layout oder auf eine bestimmte Gestaltungsrichtung besteht nicht. Änderungswünsche an der Demo-Vorschau bis zum Vertragschluss sind ohne Anrechnung möglich, soweit sie den vereinbarten Seitenumfang nicht überschreiten. Änderungswünsche nach der Unterzeichnung sind Änderungen im Sinne des Abschnitts 7.

**Für Smartphones optimiert.** Die Website wird so gebaut, dass sie auf Mobiltelefonen, Tablets und Desktoprechnern bedienbar und lesbar ist. Maßstab sind die zum Zeitpunkt der Erstellung verbreiteten aktuellen Versionen der gängigen Browser. Eine bestimmte Darstellung in veralteten oder herstellerepezifischen Browsern wird nicht geschuldet.

**Impressum & Datenschutz.** H&K legt beide Pflichtseiten an, verlinkt sie von jeder Seite aus und befüllt sie mit den vom Kunden gelieferten Angaben. Die inhaltliche Richtigkeit der Pflichtangaben verantwortet der Kunde. H&K leitet sie nicht ab und prüft sie nicht auf Vollständigkeit. Das ist keine Rechtsberatung.

### 3.2 Was zur Erstellung außerdem gehört.

Einrichtung und Veröffentlichung der Website auf dem Hosting von H&K, einschließlich Verschlüsselung (SSL) und Einrichtung der .de-Domain.

Statisches Grundgerüst für die Auffindbarkeit: Seitentitel und Hauptüberschrift mit Leistung und Ort, canonical -Angabe, sitemap.xml, robots.txt, Auszeichnung als lokaler Betrieb (LocalBusiness). Das ist eine technische Grundlage, keine Rankingzusage (Abschnitt 9).

Bildwelt. Die Website wird mit Bildern ausgestattet. Diese sind entweder vom Kunden geliefert oder von H&K als KI-Bild erzeugt. Für KI-Bilder gilt Abschnitt 10.

Übergabe der Website im Livebetrieb.

**3.3 Mitwirkung des Kunden.** Die Erstellung setzt voraus, dass der Kunde H&K die benötigten Angaben und Unterlagen liefert: Impressumsangaben, Leistungen, Kontaktdaten, gegebenenfalls Bilder, Logo und Texte. Ohne vollständige Zulieferung kann H&K nicht liefern. Verzögerungen aus unvollständiger oder verspäteter Zulieferung gehen nicht zulasten von H&K und hemmen die Reaktionszeit (Abschnitt 8).

**3.4 Abnahme.** Die Demo-Vorschau wird dem Kunden vor Vertragsschluss passwortgeschützt und mit noindex bereitgestellt. Diese Bereitstellung ist unentgeltlich und unverbindlich; ein Vertrag entsteht dadurch nicht.

Zwei Schritte, die nicht zusammenfallen.

Erster Schritt: Billigung des Gestaltungsstands. Mit der Unterzeichnung des Hauptvertrags billigt der Kunde den Gestaltungsstand der Demo-Vorschau, wie er ihm zuletzt bereitgestellt worden ist (§ 7.2 des Hauptvertrags). Was er hier gebilligt hat, ist später kein Mangel.

Zweiter Schritt: Abnahme des Werks. Mit dem Livegang ist der geschuldete Erfolg eingetreten: Die Website ist unter der eigenen Domain verschlüsselt erreichbar. Mit der Livegang-Mitteilung beginnt eine Rügefrist von zehn Werktagen; erklärt der Kunde die Abnahme nicht ausdrücklich, gilt die Erstellung mit dem fruchtlosen Ablauf dieser Frist als abgenommen (§ 2.3 der Anlage 2). Rügt er rechtzeitig einen Mangel, tritt die Abnahme erst nach dessen Beseitigung und erneutem Fristablauf ein. Die Mängelrechte regelt § 12a der Anlage 2.

H&K weist den Kunden mit der Livegang-Mitteilung ausdrücklich auf den Beginn der Frist und die Rechtsfolge hin, dass das Werk mit Ablauf der Frist als abgenommen gilt, wenn er keine Mängel rügt. Unterbleibt dieser Hinweis, tritt die Abnahme nicht durch Fristablauf ein (§ 640 Abs. 2 BGB).

Ohne Unterzeichnung kommt weder Billigung noch Abnahme zustande: Schweigen, Zeitablauf und die Nutzung der Demo-Vorschau führen vor dem Livegang nicht zur Abnahme.

### 3.5 Fertigstellungstermin.

Ein Fertigstellungstermin wird nicht zugesagt. Für die Erbringung von Leistungen ist ausschließlich die Reaktionszeit nach Abschnitt 8 zugesagt. Sie ist eine Frist für die erste inhaltliche Rückmeldung, nie für die Fertigstellung einer Leistung.

Davon unberührt bleiben die übrigen in diesem Vertragssatz ausdrücklich genannten Fristen, insbesondere die Aufhebung einer Sperre binnen drei Werktagen (§ 9.4 der Anlage 2), die Rügefrist von zehn Werktagen nach dem Livegang (Ziffer 3.4), die vierteljährlichen Prüfungen nach Ziffer 4.6 und 6.5 sowie die Melde- und Unterrichtungspflichten der Anlage 3.

## 4. Leistungspaket Basis – „Sicher & startklar“ · 49 € / Monat

Wortlaut des Leistungsumfangs:

Grundausstattung · Eine Seite plus Impressum und Datenschutz · Korrektur von Pflichtangaben  
· Technische Betreuung (Hosting & SSL), .de-Domain · Schneller Support · Regelmäßige Backups und Sicherheits-Checks · Persönlicher Ansprechpartner per Mail und Telefon

**4.1 Grundausstattung.** Die Grundausstattung ist die betriebsbereite, veröffentlichte Website selbst: die nach Abschnitt 3 erstellte Seite, für Smartphones optimiert, über die eigene .de-Domain verschlüsselt erreichbar, mit Impressum und Datenschutzerklärung und dem statischen Grundgerüst für die Auffindbarkeit nach Ziffer 3.2. Sie ist kein zusätzlicher Posten, sondern die Zusammenfassung dessen, was die folgenden Zeilen im Einzelnen benennen.

**4.2 Eine Seite plus Impressum und Datenschutz.** Der Leistungsumfang beträgt eine Seite: die Startseite. Impressum und Datenschutzerklärung zählen nicht mit, sie kommen ausdrücklich hinzu. Zur Zählung von Seiten siehe Abschnitt 7.

**4.3 Korrektur von Pflichtangaben.** H&K korrigiert Angaben in Impressum und Datenschutzerklärung kostenlos und ohne Anrechnung auf ein Kontingent, nachdem der Kunde die richtige Angabe mitgeteilt hat. Erfasst sind Firmierung, Anschrift, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, gesetzliche Vertreter, Register- und Kammerangaben, Umsatzsteuer-Identifikationsnummer und Aufsichtsbehörde.

Was diese Zeile nicht ist: keine laufende Prüfung der Pflichtangaben durch H&K, keine Überwachung von Rechtsänderungen, keine Rechtsberatung und keine Beurteilung, ob eine Angabe erforderlich ist. H&K wird tätig, wenn der Kunde eine Korrektur meldet. Die Richtigkeit der gemeldeten Angabe verantwortet er.

### 4.4 Technische Betreuung (Hosting & SSL), .de-Domain.

- Hosting der Website auf dem Webspace von H&K bei dessen Hoster.
- SSL: Einrichtung und laufende Erneuerung des Zertifikats, sodass die Website über https erreichbar bleibt.
- Eine .de-Domain ist im Monatsbeitrag enthalten: Registrierung, laufende Gebühren und Verlängerung. Weitere Domains, andere Endungen und Umzugsgebühren sind nicht enthalten. Wem die Domain gehört und was bei Vertragsende mit ihr geschieht, regeln die AGB (Anlage 2).
- Zugesagt ist eine Verfügbarkeit von 99 % im Jahresmittel; Einzelheiten und Ausnahmen regelt Abschnitt 11.

**4.5 Schneller Support.** Anfragen des Kunden werden per E-Mail und telefonisch entgegen genommen und bearbeitet. „Schneller Support“ ist keine eigenständige Frist. Die einzige zugesagte Frist ist die Reaktionszeit von drei Werktagen nach Abschnitt 8. Feste Servicezeiten und eine ständige Erreichbarkeit werden nicht zugesagt.

**4.6 Regelmäßige Backups und Sicherheits-Checks.** Backups: zwei Sicherungen, und nur eine davon schuldet H&K mit einem Rhythmus.

- (a) Die eigene Sicherung. H&K sichert die Website, die zugehörige Datenbank und, ab dem Leistungspaket Komfort, weil es erst dort Postfächer gibt (Ziffer 5.5), die E-Mail-Post-

fächer mindestens wöchentlich auf einen Speicher außerhalb des Hosting-Bereichs, verschlüsselt, und hält die Sicherungen der letzten 30 Tage vor. Auf Anforderung des Kunden oder nach einem technischen Fehler spielt H&K die Website daraus zurück. Einmal je Kalendervierteljahr wird eine Wiederherstellung zur Probe durchgeführt. Nicht enthalten: Archivierung und die Wiederherstellung einzelner E-Mails (Ziffer 5.5).

(b) Die Sicherung des Hosters. Der Hoster erstellt daneben eigene Serversicherungen; H&K nutzt sie, wo sie weiterhelfen. Insoweit ist nur die Rückspielung aus der jeweils verfügbaren Sicherung geschuldet, nicht eine bestimmte Sicherungsfrequenz, Vorhaltdauer, Vollständigkeit oder Wiederherstellungsfrist. Darauf hat H&K keinen Einfluss.

Datenverluste, die zwischen dem Stand der letzten Sicherung und dem Schadenszeitpunkt entstanden sind, können in beiden Fällen nicht wiederhergestellt werden.

Sicherheits-Checks. H&K prüft jede betreute Website einmal je Kalendervierteljahr in einer Sichtprüfung:

- Die Website ist über https erreichbar und das Zertifikat ist gültig.
- Startseite und alle Unterseiten laden ohne Fehlermeldung.
- Impressum und Datenschutzerklärung sind vorhanden und von jeder Seite verlinkt.
- Ab dem Leistungspaket Komfort: das Kontaktformular versendet eine Testnachricht.
- Die Seite zeigt keine erkennbare Verunstaltung oder fremde Inhalte.

Das Ergebnis wird bei H&K protokolliert. Was der Sicherheits-Check nicht ist: kein Penetrationstest, keine Schwachstellenanalyse, keine Prüfung auf Schadsoftware, keine ständige Überwachung und keine Zusage, dass die Website zwischen zwei Terminen fehlerfrei läuft.

**4.7 Persönlicher Ansprechpartner per Mail und Telefon.** Der Kunde erhält einen namentlich benannten Ansprechpartner bei H&K, den er per E-Mail und telefonisch erreicht. Kein Ticketsystem, keine wechselnde Hotline. H&K darf den Ansprechpartner wechseln und teilt das mit.

**4.8 Änderungen im Leistungspaket Basis.** Im Leistungspaket Basis sind keine Änderungen an der Website enthalten; ausgenommen die kostenlose Korrektur von Pflichtangaben nach Ziffer 4.3. Es besteht kein Änderungskontingent.

Wünscht der Kunde eine Änderung, wechselt er in das Leistungspaket Komfort (Abschnitt 12). Für Änderungswünsche findet im Leistungspaket Basis eine Abrechnung nach Aufwand nicht statt; Ziffer 7.4 (Stundensatz und Mindestabrechnungseinheit) gilt insoweit nicht.

Zwei Fälle nimmt das aus, sie sind keine Änderungswünsche, sondern Folgen einer Pflichtverletzung des Kunden:

- Mehraufwand aus unterbliebener, verspäteter oder unvollständiger Mitwirkung (§ 4.6 der Anlage 2) und
- die Wiederherstellung nach eigenmächtigen Eingriffen in Quelltext, Dateien oder Servereinstellungen (§ 4.7 der Anlage 2).

Diese werden auch im Leistungspaket Basis nach § 8.6 der Anlage 2 nach vorheriger Mitteilung des geschätzten Aufwands und Beauftragung in Textform berechnet. Ohne diese Beauftragung entsteht keine Vergütungspflicht.

## 5. Leistungspaket Komfort – „Rundum betreut“ · 69 € / Monat

Wortlaut des Leistungsumfangs:

Alles aus Basis · Bis zu 5 Unterseiten plus Impressum und Datenschutz · 3 Std. Änderungen pro Jahr · Kontaktformular für direkte Kundenanfragen über Ihre Website · Professionelle Firmen-E-Mail · Sicherstellung der Google-Sichtbarkeit · Einpflegung von Google Bewertungen

**5.1 Alles aus Basis.** Sämtliche Leistungen aus Abschnitt 4 gelten unverändert weiter, mit Ausnahme von Ziffer 4.8: Im Leistungspaket Komfort gibt es ein Änderungskontingent.

**5.2 Bis zu 5 Unterseiten plus Impressum und Datenschutz.** Zur Startseite treten bis zu fünf Unterseiten. Impressum und Datenschutzerklärung zählen nicht mit. Der Leistungsumfang beträgt damit die Startseite und bis zu fünf weiteren Seiten, zuzüglich der beiden Pflichtseiten. Zur Zählung siehe Abschnitt 7.

**5.3 Änderungskontingent.** Drei Stunden je Kalenderjahr. Es gelten die Regeln des Abschnitts 7.

**5.4 Kontaktformular für direkte Kundenanfragen über Ihre Website.** Die Website erhält ein Kontaktformular. Die Nachrichten werden über die zentrale Formular-Engine von H&K verarbeitet und an eine vom Kunden benannte E-Mail-Adresse zugestellt.

- H&K ist für die über das Formular verarbeiteten Anfragedaten Auftragsverarbeiter des Kunden. Grundlage ist der Auftragsverarbeitungsvertrag (Anlage 3), der mit dem Hauptvertrag geschlossen wird. Verantwortlicher ist der Kunde.
- Der Kunde benennt die Empfängeradresse und teilt eine Änderung unverzüglich mit.
- Nicht enthalten: ein Formular mit Datei-Upload und jede automatische oder KI-gestützte Vorsortierung, Bewertung oder Beantwortung eingehender Anfragen.
- H&K schuldet die technische Funktion des Formulars, nicht die Zustellung jeder einzelnen Nachricht; Zustellung und Sortierung beim Empfänger, etwa in einen Spam-Ordner, liegen außerhalb des Einflussbereichs von H&K.

**5.5 Professionelle Firmen-E-Mail.** H&K richtet E-Mail-Postfächer auf der Domain des Kunden ein (z. B. info@musterbetrieb.de). Die Anzahl der Postfächer ist nicht begrenzt. Abruf per Webmail und über gängige E-Mail-Programme (IMAP/POP3).

Nicht enthalten: Archivierung, Wiederherstellung einzelner E-Mails, Betreuung des E-Mail-Programms auf den Geräten des Kunden, Massen- oder Newsletterversand. Der je Postfach und insgesamt verfügbare Speicherplatz richtet sich nach dem Hosting von H&K.

**5.6 Sicherstellung der Google-Sichtbarkeit.** Dies ist eine Bemühenspflicht, keine Erfolgspflicht. H&K stellt sicher, dass die Website technisch auffindbar ist:

- kein noindex und keine Sperrung in der robots.txt im Livebetrieb,
- sitemap.xml vorhanden und aktuell, canonical-Angabe gesetzt,
- Seitentitel und Hauptüberschrift benennen Leistung und Ort,
- Auszeichnung als lokaler Betrieb (LocalBusiness) mit den Angaben des Kunden,
- Übermittlung der Website an Google zur Indexierung.

Ausdrücklich nicht zugesagt: eine bestimmte Platzierung in Suchergebnissen, eine Aufnahme in den Index überhaupt, eine bestimmte Zahl von Besuchern oder Anfragen, ein bestimmter Zeitpunkt der Indexierung. Google entscheidet darüber allein; H&K hat darauf keinen Einfluss.

**5.7 Einpflegung von Google Bewertungen.** H&K bindet drei bis fünf Bewertungen als statischen Text in die Website ein. Nie als Widget, nie über ein eingebettetes Fremdskript.

- Es werden ausschließlich echte, wörtlich unveränderte Zitate verwendet.
- Genannt werden Vorname und Datum der Bewertung.
- Der Kunde wählt die Bewertungen aus und bestätigt vor der Veröffentlichung in Textform, dass sie echt und unverändert sind. Ohne diese Bestätigung wird nicht veröffentlicht.
- Neben den Bewertungen baut H&K den nach § 5b Abs. 3 UWG erforderlichen Hinweis ein, dass es sich um eine vom Kunden getroffene Auswahl handelt und dass eine Überprüfung der Bewertenden nicht stattfindet. Dieser Hinweis wird auf Wunsch nicht entfernt.
- Eine Aktualisierung erfolgt auf Wunsch des Kunden und wird auf das Änderungskontingent angerechnet.

## 6. Leistungspaket Premium – „Exklusiver Service“ · 129 € / Monat

Wortlaut des Leistungsumfangs:

Alles aus Komfort · Bis zu 8 Unterseiten plus Impressum und Datenschutz · 6 Std. Änderungen pro Jahr · Hochwertige Bildergalerie (bis zu 30 Bilder) · Pflege Ihres Google-Profiles · Anbindung Ihres Terminbuchungstools · Professionelle Projektpräsentationen

**6.1 Alles aus Komfort.** Sämtliche Leistungen aus Abschnitt 5 gelten unverändert weiter.

**6.2 Bis zu 8 Unterseiten plus Impressum und Datenschutz.** Zur Startseite treten bis zu acht Unterseiten; Impressum und Datenschutzerklärung zählen nicht mit. Zur Zählung siehe Abschnitt 7.

**6.3 Änderungskontingent.** Sechs Stunden je Kalenderjahr. Es gelten die Regeln des Abschnitts 7.

**6.4 Hochwertige Bildergalerie (bis zu 30 Bilder).** Eine Galerie mit bis zu 30 Bildern insgesamt auf der Website. H&K bereitet die Bilder für das Web auf (Zuschnitt, Größe, Ladeverhalten) und bindet sie ein.

- Vom Kunden gelieferte Bilder: Der Kunde sichert H&K in Textform zu, dass er über die erforderlichen Rechte verfügt und dass abgebildete Personen eingewilligt haben. Ohne diese Zusicherung wird nicht veröffentlicht.
- Von H&K erzeugte KI-Bilder: Es gilt Abschnitt 10.
- Nicht enthalten: Fotoshooting, Bildbearbeitung über die Aufbereitung fürs Web hinaus, Bildkauf, Retusche.
- Der Austausch von Galeriebildern nach dem Livegang wird auf das Änderungskontingent angerechnet.

**6.5 Pflege Ihres Google-Profiles.** H&K pflegt das Google-Unternehmensprofil des Kunden. Dies ist eine Bemühenspflicht, keine Erfolgspflicht. Enthalten sind:

- Aktualisierung der Profilangaben: Name, Anschrift, Telefonnummer, Website, Kategorie, Öffnungszeiten. Nach Mitteilung durch den Kunden;
- Einstellen von Bildern und Beiträgen nach Zulieferung durch den Kunden;
- eine Sichtprüfung des Profils einmal je Kalendervierteljahr gemeinsam mit dem Sicherheits-Check nach Ziffer 4.6.

Voraussetzung ist, dass der Kunde H&K als Verwalter seines Profils hinzufügt. Eine Weitergabe seiner eigenen Zugangsdaten findet nicht statt. Sie verstößt gegen die Nutzungsbedingungen des Anbieters, dessen Konten nicht teilbar sind, und widerspricht Ziffer 1.2 des Anhangs 1 zur Anlage 3 (keine geteilten Konten, keine Sammelpasswörter). Fügt der Kunde H&K nicht als Verwalter hinzu, ist diese Leistung nicht erbringbar. Nicht enthalten: Beantwortung von Bewertungen im Namen des Kunden, Werbeanzeigen, Widerspruch gegen Profiländerungen durch Dritte oder durch Google, eine Zusage zur Sichtbarkeit oder Platzierung im Kartendienst. Google kann Profilangaben jederzeit selbst ändern oder das Profil sperren; darauf hat H&K keinen Einfluss.

**6.6 Anbindung Ihres Terminbuchungstools.** H&K bindet das Terminbuchungstool des Kunden durch einen Link in die Website ein. Gut sichtbar platziert, mit Schaltfläche.

Das Tool wird nicht in die Website eingebettet. Grund: Ein eingebettetes Fremdsript würde beim Aufruf der Seite Daten an den Anbieter übertragen und ein Einwilligungsbanner erforderlich machen. Die Website von H&K kommt ohne Cookie-Banner aus, und das bleibt so.

H&K schuldet nicht: die Auswahl, die Bereitstellung, die Kosten, die Funktion, die Verfügbarkeit oder die Datenschutzkonformität des Fremddienstes. Vertragspartner des Terminbuchungsanbieters ist allein der Kunde.

**6.7 Professionelle Projektpräsentationen.** Ausgearbeitete Referenzprojekte auf der Website: je Projekt eine Darstellung aus Bildern und einem Beschreibungstext, etwa ein Poolbau bei einem Landschaftsbauer.

- Der Kunde liefert Bilder und die Eckdaten des Projekts; Ziffer 6.4 zur Rechtezusicherung gilt entsprechend.
- H&K formuliert den Beschreibungstext aus den gelieferten Angaben aus. Das ist keine Texterstellung. Ohne Zulieferung entsteht kein Text.
- Enthalten sind zwei Projektpräsentationen je Kalenderjahr. Weitere werden auf das Änderungskontingent angerechnet.
- Ist der abgebildete Auftraggeber erkennbar, holt der Kunde dessen Einverständnis ein.

## 7. Seitenzählung, Änderungen, Änderungskontingent

**7.1 Was als Seite zählt und was nicht.** Eine Seite ist ein eigenständiges, über eine eigene Adresse (URL) erreichbares Dokument der Website. Es zählen mit: Startseite und jede Unterseite, unabhängig von ihrer Länge. Es zählen nicht mit: Impressum und Datenschutzerklärung (sie kommen ausdrücklich hinzu), Abschnitte innerhalb einer Seite, die nur über einen Sprungpunkt im selben Dokument erreichbar sind, sowie technische Seiten ohne eigenen Inhalt (Fehlerseite, Bestätigungsseite nach dem Absenden des Formulars).

Überschreitet der Wunsch des Kunden den Seitenumfang seines Leistungspakets, ist der Weg der Wechsel in das nächsthöhere Leistungspaket (Abschnitt 12).

Im Leistungspaket Premium ist der Seitenumfang mit acht Unterseiten erreicht. Weitere Seiten sind nicht Gegenstand der Leistungspakete. H&K erstellt sie auf Wunsch des Kunden gegen Aufwand nach § 8.6 der Anlage 2 nach vorheriger Mitteilung des geschätzten Aufwands und Beauftragung in Textform. Sie werden danach wie die übrigen Seiten betreut; ein zusätzliches Änderungskontingent entsteht dadurch nicht.

**7.2 Was eine Änderung ist und was nicht.** Auf das Änderungskontingent angerechnet wird die Arbeitszeit für vom Kunden gewünschte Anpassungen: Textänderungen, Austausch oder Ergänzung von Bildern, Änderungen an Gestaltung, Aufbau oder Navigation, Aktualisierung von Öffnungszeiten, Leistungen oder Kontaktdaten außerhalb der Pflichtangaben, Aktualisierung eingebundener Bewertungen, zusätzliche Projektpräsentationen.

Nicht angerechnet werden:

- die kostenlose Korrektur von Pflichtangaben nach Ziffer 4.3,
- die Beseitigung von Fehlern an Leistungen, die H&K selbst erbracht hat (Gewährleistung),
- die technische Betreuung nach Ziffer 4.4 sowie Backups und Sicherheits-Checks nach Ziffer 4.6,
- die quartalsweise Sichtprüfung des Google-Profiles nach Ziffer 6.5,
- die Beantwortung von Anfragen und die Beratung im üblichen Umfang.

**7.3 Anwachsen, Verfall, keine Übertragung.** Das Änderungskontingent wächst anteilig ab dem Vertragsbeginn nach § 9.1 des Hauptvertrags, also ab der Unterschrift, nicht erst ab dem Abrechnungsbeginn: je angefangenem Vertragsmonat ein Zwölftel des Jahreskontingents; im Leistungspaket Komfort 15 Minuten, im Leistungspaket Premium 30 Minuten je Monat.

Es verfällt am Ende des Kalenderjahres. Eine Übertragung in das Folgejahr findet nicht statt. Nicht verbrauchte Zeit wird nicht ausgezahlt und nicht verrechnet, auch nicht bei Vertragsende.

Zeitrachweis: H&K erfasst je Änderungsauftrag Datum, Beschreibung und Dauer. Der Kunde erhält die Aufstellung auf Anfrage und in jedem Fall, sobald das Kontingent überschritten ist.

**7.4 Wenn das Kontingent aufgebraucht ist.** Erster Weg: das nächsthöhere Leistungspaket. H&K weist den Kunden vor jeder Abrechnung nach Aufwand darauf hin, wenn ein Wechsel für ihn günstiger ist. Der Wechsel ist jederzeit zum Folgemonat möglich.

Zweiter Weg: Abrechnung nach Aufwand. Nur wenn der Kunde den Wechsel nicht wünscht oder das Leistungspaket Premium bereits erreicht ist:

- 120 € netto je Stunde.
- Mindestabrechnungseinheit 15 Minuten. Abgerechnet wird je angefangene Viertelstunde, also 30 € netto je angefangener Viertelstunde.
- Die Taktung gilt ausschließlich oberhalb des Änderungskontingents. Innerhalb des Kontingents wird die tatsächlich benötigte Zeit angerechnet.
- Im Leistungspaket Basis findet keine Abrechnung nach Aufwand statt (Ziffer 4.8).
- Vor Beginn der Arbeit teilt H&K dem Kunden mit, dass das Kontingent überschritten wird, und nennt den geschätzten Aufwand. Der Kunde beauftragt in Textform. Ohne diese Beauftragung entsteht keine Vergütungspflicht.

Alle Preise netto. Als Kleinunternehmerin nach § 19 UStG berechnet H&K keine Umsatzsteuer; der Nettobetrag ist der Zahlungsbetrag (§ 1a und § 8.8 der Anlage 2).

## 8. Reaktionszeit

Zugesagt ist eine erste inhaltliche Rückmeldung innerhalb von drei Werktagen. Werktage sind Montag bis Freitag ohne die gesetzlichen Feiertage am Sitz von H&K (98574 Schmalkalden, Freistaat Thüringen). Die Frist beginnt mit dem Zugang der Anfrage bei H&K per E-Mail oder telefonisch. Geht die Anfrage an einem Samstag, Sonntag oder Feiertag ein, beginnt sie am nächsten Werktag.

Dies ist eine Reaktions-, keine Fertigstellungsfrist. Zugesagt ist die erste inhaltliche Rückmeldung, nicht, dass die gewünschte Leistung innerhalb dieser Zeit erbracht ist.

Die Frist gilt nicht für Anfragen Dritter über das Kontaktformular des Kunden und ist gehemmt, solange und soweit:

- die Anfrage unvollständig oder unklar ist und H&K eine Rückfrage gestellt hat,
- der Kunde eine für die Bearbeitung erforderliche Zulieferung oder Freigabe schuldet,
- höhere Gewalt vorliegt. Dazu zählen auch Streik, behördliche Anordnungen und großflächige Störungen der Telekommunikations- oder Stromversorgung,
- eine Störung beim Host, beim Domainanbieter oder in Netzen Dritter vorliegt,
- die Anfrage eine Leistung betrifft, die nicht Gegenstand des Vertrags ist.

## 9. Google-Leistungen: Bemühens-, keine Erfolgspflicht

Für alle Leistungen mit Bezug auf Google, Ziffer 3.2, 5.6, 5.7 und 6.5, gilt einheitlich:

H&K schuldet die beschriebene Tätigkeit, nicht deren Ergebnis. Es werden weder eine Platzierung in Suchergebnissen oder im Kartendienst noch eine Aufnahme in den Index, eine Zahl von Besuchern, Anfragen oder Bewertungen noch ein Zeitpunkt zugesagt. Google entscheidet über Anzeige, Reihenfolge, Änderung und Sperrung allein und kann seine Regeln jederzeit ändern.

## 10. KI-Bilder und ihre Kennzeichnung

**10.1 KI-Bilder.** Die Website kann Bilder enthalten, die H&K mit einem KI-Bildgenerator erzeugt hat. H&K weist den Kunden vor der Freigabe der Demo-Vorschau darauf hin, welche Bilder das sind.

**10.2 Jedes KI-Bild trägt eine Kennzeichnung:** einen für Menschen erkennbaren, in das Bild eingebrannten Hinweis mit dem Kürzel „KI“. H&K bringt sie beim Bau an, und zwar bereits in der Demo-Vorschau, nicht erst zum Livegang. Damit erfüllt H&K ihre Offenlegungspflicht als Betreiberin nach Art. 50 Abs. 4 der Verordnung (EU) 2024/1689.

**10.3 Die Kennzeichnung ist Vertragsbestandteil und keine Gestaltungsfrage.** Sie wird auf Wunsch nicht entfernt, überdeckt oder unkenntlich gemacht.

H&K bemisst ihre Größe so, dass sie im gesamten Bild erkennbar bleibt. Weil der Hinweis in das Bild eingebrannt ist, wird er mit dem Bild zusammen kleiner dargestellt, sobald das Bild kleiner dargestellt wird, etwa auf einem Mobiltelefon. Das ist keine Verkleinerung im Sinne dieses Abschnitts.

**10.4 Pflichten des Kunden während der Betreuung.** Die Kennzeichnungen sind nicht zu entfernen, zu überdecken, zu verändern oder unkenntlich machen. KI-Bilder außerhalb der Website sind nur mit Kennzeichnung zu verwenden und einen eigenen Bildtausch vorab in Textform zu melden, vgl. § 5.3 der Anlage 2. Die Rechtsfolgen eines Verstoßes regeln § 5.4, § 5.5 und § 11.4 lit. b der Anlage 2. Mit dem Ende der Betreuung endigen diese Pflichten (§ 5.3, § 6.9 der Anlage 2).

**10.5 Keine Exklusivität.** H&K sagt nicht zu, dass ein KI-Bild nur auf der Website des Kunden erscheint. Ein ausschließliches Nutzungsrecht wird nicht eingeräumt.

**10.6 Bezeichnung.** KI-Bilder werden gegenüber dem Kunden und auf der Website nicht als „Stockfoto“ oder „Symbolbild“ bezeichnet.

## 11. Verfügbarkeit

H&K gewährleistet eine Verfügbarkeit der Website von 99 % im Jahresmittel. Ausgenommen sind angekündigte Wartungsarbeiten sowie Störungen außerhalb des Einflussbereichs von H&K (zum Beispiel Ausfälle des Hosters oder höhere Gewalt).

Woran sich der Wert bemisst: H&K betreibt die Website auf dem Webpace eines Hosters, der eine mittlere Zugänglichkeit seiner Server und Datenwege von 99,0 % im Jahresmittel zusagt. H&K gibt diesen Wert an den Kunden weiter. Eine darüber hinausgehende Verfügbarkeit wird nicht zugesagt.

Wie gerechnet wird. Bezugsgröße ist das Kalenderjahr, bei einem kürzeren Vertragsjahr die Vertragszeit. Als Ausfallzeit zählt jeder Zeitraum, in dem die Startseite der Website über https nicht erreichbar ist, gemessen ab einer zusammenhängenden Dauer von fünf Minuten. Nicht als Ausfallzeit zählen die im ersten Absatz ausgenommenen Zeiten sowie Ausfälle, die auf Inhalte, Eingriffe oder unterbliebene Mitwirkung des Kunden zurückgehen (§ 4.7 der Anlage 2). Die 99 % beziehen sich damit auf die Zeit, die H&K zu vertreten hat.

Was H&K nicht zusagt: eine Behebungsfrist und eine Gutschrift bei Ausfall, ihr Hoster sagt beides ihr selbst nicht zu. Die Zusage der 99 % ist keine Garantie und keine Übernahme eines Beschaffungsrisikos im Sinne des § 13.1 der Anlage 2, sondern eine Leistungspflicht; für ihre Verletzung haftet H&K nach § 13 der Anlage 2.

Wird die Verfügbarkeit aus Gründen unterschritten, die H&K zu vertreten hat, entfällt der Monatsbeitrag anteilig für die Zeit, in der die Website nicht erreichbar war. Der Kunde macht das innerhalb von drei Monaten nach dem Ende des betroffenen Kalendermonats in Textform geltend; H&K verrechnet den Betrag mit dem nächsten Beitrag. Weitergehende Ansprüche nach § 13 der Anlage 2 bleiben unberührt.

Was H&K darüber hinaus schuldet:

- Störungen, die H&K selbst zu vertreten hat, beseitigt sie im Rahmen der Reaktionszeit. Bei Störungen des Hosters wirkt sie darauf hin, dass sie behoben werden, und hält den Kunden auf dem Stand.

- Planbare Wartung kündigt H&K mindestens 48 Stunden vorher in Textform an und führt sie außerhalb der Zeit von 8 bis 18 Uhr an Werktagen durch, soweit sie den Zeitpunkt bestimmen kann. Wartung, die der Hoster ansetzt, kann H&K nur weitermelden.
- Die Aufhebung einer Sperre nach § 9.4 der AGB innerhalb von drei Werktagen. Im Übrigen wird eine Behebungsfrist nicht zugesagt.

Ausfälle, die H&K nicht zu vertreten hat, z.B. Störungen beim Hoster, bei Netzbetreibern oder bei der Domainverwaltung sowie höhere Gewalt, begründen keinen Anspruch auf Minderung, Schadensersatz oder Erstattung des Monatsbeitrags.

§ 13 der AGB bleibt unberührt. Für Schäden, die H&K zu vertreten hat, haftet sie nach jener Vorschrift unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Ein Ausschluss der Haftung oder der gesetzlichen Minderung für Störungen, die H&K zu vertreten hat, ist mit diesem Abschnitt nicht verbunden.

## 12. Wechsel des Leistungspakets

**12.1 Jederzeit.** Der Wechsel in ein höheres Leistungspaket ist jederzeit zum Folgemonat möglich. Er wird in Textform vereinbart.

**12.2 Zeitkontingent.** Beim Wechsel wird das Änderungskontingent für den Rest des Kalenderjahres anteilig nach dem neuen Leistungspaket berechnet; bereits verbrauchte Zeit bleibt angerechnet.

**12.3 Erstellung neuer Seiten.** Zusätzliche Seiten, die durch den Wechsel möglich werden, entstehen nicht von selbst, sie werden vom Kunden beauftragt. Die Erstellung zusätzlicher Seiten innerhalb des neuen Seitenumfangs wird nicht auf das Änderungskontingent angerechnet.

## 13. Preise

| Leistungspaket | Bezeichnung          | Preis         |
|----------------|----------------------|---------------|
| Basis          | „Sicher & startklar“ | 49 € / Monat  |
| Komfort        | „Rundum betreut“     | 69 € / Monat  |
| Premium        | „Exklusiver Service“ | 129 € / Monat |

Die Erstellung kostet 0 €. Die Betreuung ist monatlich kündbar; Einzelheiten regeln der Hauptvertrag und die AGB (Anlage 2). Eine Preisanpassung ist nur nach § 8.7 der Anlage 2 möglich.

Alle Preise netto. Als Kleinunternehmerin nach § 19 UStG berechnet H&K keine Umsatzsteuer; der Nettobetrag ist der Zahlungsbetrag (§ 1a und § 8.8 der Anlage 2).