Allgemeine Geschäftsbedingungen

für Webhosting, E-Mail, Domains, Webdesign, Website-Wartung, IT-Service, Beratung, Schulung und Online-Marketing

Version 2026-11 · Stand 07.11.2026

Inhalt

Teil A Allgemeine Bestimmungen 2

§ 1 Geltungsbereich und Vertragsbestandteile 2
§ 2 Vertragsschluss 2
§ 3 Leistungen, Leistungsänderungen, keine Rechtsberatung 2
§ 4 Mitwirkungspflichten des Kunden 3
§ 5 Preise, Zahlung, Preisanpassung 3
§ 6 Laufzeit und Kündigung 5
§ 7 Inhalte, Nutzungsregeln, Meldeverfahren und Sperrung 5
§ 8 Mängelrechte 6
§ 9 Haftung 6
§ 10 Höhere Gewalt 7
§ 11 Vertraulichkeit 7
§ 12 Datenschutz und Auftragsverarbeitung 7
§ 13 Datenexport, Anbieterwechsel und Vertragsende bei Datenverarbeitungsdiensten 8
§ 14 Referenznennung 9
§ 15 Änderungen dieser AGB 9
§ 16 Schlussbestimmungen 9

Teil B Besondere Bestimmungen für einzelne Leistungsbereiche 11

§ B1 Webhosting, Server, E-Mail und Hosted Exchange 11
§ B2 Domains und SSL-Zertifikate 12
§ B3 Webdesign und Website-Erstellung 12
§ B4 Website-Wartung und Managed Services 13
§ B5 IT-Service, Fernwartung, Beratung und Schulung 14
§ B6 Online-Marketing, SEO und Bewertungsmanagement 14

Teil C Besondere Bestimmungen für Verbraucher 15

Teil A Allgemeine Bestimmungen

§ 1 Geltungsbereich und Vertragsbestandteile

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge zwischen der pronetic GmbH, Eschenbachstrasse 27, 74078 Heilbronn (nachfolgend „pronetic“), und ihren Kunden über Leistungen von pronetic, insbesondere Webhosting, Server- und E-Mail-Dienste, Domain-Services, Webdesign und Website-Erstellung, Website-Wartung, IT-Service und Fernwartung, Beratung, Schulungen sowie Online-Marketing.

(2) pronetic erbringt ihre Leistungen ausschließlich gegenüber Unternehmern im Sinne von § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen (nachfolgend gemeinsam „Unternehmer“). Verträge mit Verbrauchern im Sinne von § 13 BGB schließt pronetic nicht. Mit seiner Bestellung bestätigt der Kunde, dass er in Ausübung seiner gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt. Kommt ausnahmsweise dennoch ein Vertrag mit einem Verbraucher zustande, gelten für ihn ergänzend und vorrangig die Bestimmungen in Teil C; Bestimmungen, die ausdrücklich nur gegenüber Unternehmern gelten, finden auf Verbraucher keine Anwendung.

(3) Gegenüber Unternehmern gelten diese AGB ausschließlich. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur Vertragsbestandteil, wenn pronetic ihrer Geltung ausdrücklich in Textform zugestimmt hat. Dies gilt auch, wenn pronetic in Kenntnis solcher Bedingungen Leistungen vorbehaltlos erbringt. Gegenüber Unternehmern gelten diese AGB in der bei Abschluss des jeweiligen Vertrags gültigen Fassung auch für künftige Verträge über gleichartige Leistungen.

(4) Vertragsbestandteile sind in folgender Rangfolge:

a) die individuell vereinbarten Regelungen (insbesondere Angebot, Auftragsbestätigung, Projekt- oder Service-Level-Vereinbarung),

b) die Leistungsbeschreibungen von pronetic,

c) die besonderen Bestimmungen für einzelne Leistungsbereiche (Teil B),

d) die allgemeinen Bestimmungen (Teil A).

(5) Der Vertrag über die Auftragsverarbeitung (AV-Vertrag, § 12) geht in allen Fragen des Datenschutzes vor.

(6) Soweit pronetic Leistungen Dritter vermittelt oder weiterverkauft (z. B. Domains, SSL-Zertifikate, Software-Lizenzen, Cloud-Dienste), gelten ergänzend die Bedingungen der jeweiligen Vergabestellen, Hersteller oder Anbieter, auf die pronetic vor Vertragsschluss hinweist (z. B. DENIC-Domainbedingungen und -Domainrichtlinien, Lizenzbedingungen von Softwareherstellern).

§ 2 Vertragsschluss

(1) Darstellungen von Leistungen auf der Website, in Prospekten oder Präsentationen sind unverbindlich und stellen kein Angebot dar.

(2) Angebote von pronetic sind, sofern nicht anders angegeben, 30 Tage ab Angebotsdatum gültig. Der Vertrag kommt zustande, wenn der Kunde das Angebot in Textform (z. B. per E-Mail oder elektronischer Signatur) oder durch Unterzeichnung annimmt.

(3) Beauftragt der Kunde pronetic ohne vorheriges Angebot (z. B. per E-Mail, telefonisch oder über ein Formular), kann pronetic den Auftrag innerhalb von 14 Tagen durch Auftragsbestätigung in Textform oder durch Beginn der Leistungserbringung annehmen.

(4) Der Vorrang individueller Vertragsabreden (§ 305b BGB) bleibt unberührt.

§ 3 Leistungen, Leistungsänderungen, keine Rechtsberatung

(1) Art und Umfang der Leistungen ergeben sich aus dem Angebot bzw. der Auftragsbestätigung und der jeweiligen Leistungsbeschreibung. Garantien im Rechtssinne übernimmt pronetic nur, wenn sie ausdrücklich als „Garantie“ bezeichnet und in Textform vereinbart sind.

(2) pronetic erbringt die Leistungen nach dem bei Vertragsschluss allgemein anerkannten Stand der Technik. Bei Dienstleistungen (z. B. Beratung, Support, Wartung, Online-Marketing) schuldet pronetic die sorgfältige Erbringung der Leistung, aber keinen bestimmten wirtschaftlichen Erfolg, soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart.

(3) pronetic darf zur Leistungserbringung Unterauftragnehmer einsetzen (z. B. Rechenzentrumsbetreiber, Registrare, Softwarehersteller, freie Mitarbeiter). Soweit Unterauftragnehmer personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeiten, sind sie Unterauftragsverarbeiter im Sinne des AV-Vertrags; die datenschutzrechtlichen Anforderungen an sie regelt der AV-Vertrag.

(4) pronetic darf Leistungen, Funktionen und Software (z. B. Betriebssystem-, PHP- oder Datenbankversionen, Programme, Skripte, Schnittstellen) ändern, ersetzen oder einstellen, wenn hierfür ein triftiger Grund besteht, insbesondere technische Weiterentwicklung, die Sicherheit und Stabilität der Systeme, geänderte rechtliche Vorgaben oder die Abkündigung von Produkten durch Hersteller oder Vorlieferanten. Die Änderung muss für den Kunden unter Berücksichtigung der Interessen von pronetic zumutbar sein; die vereinbarten Hauptleistungen dürfen nicht wesentlich eingeschränkt werden. pronetic kündigt wesentliche Änderungen mindestens sechs Wochen vorher in Textform an, es sei denn, eine sofortige Änderung ist aus Sicherheitsgründen erforderlich. Beeinträchtigt eine Änderung die Nutzung für den Kunden mehr als nur unerheblich, kann er den betroffenen Vertrag bis zum Wirksamwerden der Änderung außerordentlich kündigen. pronetic bemüht sich, technische Alternativen (z. B. Upgrades) anzubieten.

(5) pronetic erbringt keine Rechtsdienstleistungen im Sinne des Rechtsdienstleistungsgesetzes (RDG). Hinweise von pronetic zu Datenschutz, Impressum, Cookie-Einwilligungen, Barrierefreiheit, Wettbewerbs-, Marken- oder Urheberrecht sind technischer und organisatorischer Natur und ersetzen keine Rechtsberatung. Die rechtliche Prüfung von Inhalten und Rechtstexten (insbesondere Impressum, Datenschutzerklärung, AGB, Einwilligungsbanner) und die Verantwortung dafür liegen beim Kunden.

§ 4 Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Der Kunde unterstützt pronetic bei der Leistungserbringung angemessen. Er stellt insbesondere rechtzeitig und unentgeltlich die erforderlichen Informationen, Inhalte, Zugänge und Entscheidungen bereit und benennt einen fachkundigen Ansprechpartner.

(2) Der Kunde hält seine bei pronetic hinterlegten Vertrags-, Kontakt- und Rechnungsdaten sowie die Daten von Domaininhabern stets richtig und vollständig und teilt Änderungen unverzüglich mit.

(3) Der Kunde schützt Zugangsdaten (Passwörter, Schlüssel, Codes) vor dem Zugriff Dritter, verwendet sichere Passwörter, nutzt angebotene Zwei-Faktor-Verfahren und informiert pronetic unverzüglich, wenn ein Missbrauch zu befürchten ist. Für Nutzungen und Entgelte, die durch eine von ihm zu vertretende Weitergabe oder unsorgfältige Verwahrung von Zugangsdaten entstehen, haftet der Kunde.

(4) Soweit nicht ausdrücklich eine Datensicherung als Leistung von pronetic vereinbart ist, ist der Kunde für die regelmäßige, dem Risiko angemessene Sicherung seiner Daten (insbesondere Website-Dateien, Datenbanken, E-Mails) selbst verantwortlich. Sicherungen sind nicht ausschließlich auf den Systemen aufzubewahren, deren Daten gesichert werden. Vor Arbeiten von pronetic an seinen Systemen sorgt der Kunde für eine aktuelle Sicherung, soweit pronetic diese nicht als Teil der Leistung übernimmt.

(5) Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht, nicht rechtzeitig oder nicht vollständig nach, verlängern sich vereinbarte Fristen angemessen. Dadurch entstehenden Mehraufwand kann pronetic nach der jeweils gültigen Preisliste berechnen; weitergehende gesetzliche Rechte bleiben unberührt.

§ 5 Preise, Zahlung, Preisanpassung

(1) Es gelten die im Angebot bzw. in der Auftragsbestätigung genannten Preise, im Übrigen die bei Vertragsschluss gültige Preisliste. Gegenüber Unternehmern verstehen sich alle Preise zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

(2) Wiederkehrende Entgelte (z. B. für Hosting, E-Mail, Domains, Wartungspakete) sind für den jeweiligen Abrechnungszeitraum im Voraus fällig. Leistungen nach Aufwand werden, sofern nicht anders vereinbart, monatlich nachträglich nach tatsächlichem Zeitaufwand in angefangenen Einheiten von 15 Minuten abgerechnet; Fahrtzeiten und Fahrtkosten für Vor-Ort-Einsätze werden nach der Preisliste berechnet.

(3) Rechnungen sind innerhalb von 10 Tagen nach Zugang ohne Abzug zahlbar, sofern nicht anders vereinbart. Hat der Kunde ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt, zieht pronetic den Betrag frühestens zum Fälligkeitstag ein. Die Vorabankündigung (Pre-Notification) erfolgt spätestens einen Kalendertag vor dem Einzug, in der Regel mit der Rechnung.

(4) pronetic übermittelt Rechnungen elektronisch, insbesondere als E-Rechnung in einem strukturierten Format oder als PDF, an die vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse. Der Kunde ist mit dem elektronischen Rechnungsversand einverstanden.

(5) Gegenüber Unternehmern tritt Verzug mit Ablauf der Zahlungsfrist nach Absatz 3 ein, ohne dass es einer Mahnung bedarf. Für Verzugszinsen und die Verzugspauschale gelten die gesetzlichen Bestimmungen (§ 288 BGB). Die Geltendmachung eines weitergehenden Verzugsschadens bleibt vorbehalten.

(6) Wird eine Lastschrift aus einem vom Kunden zu vertretenden Grund (z. B. fehlende Kontodeckung, erloschenes Konto, Widerspruch gegen eine berechtigte Lastschrift) nicht eingelöst oder zurückgegeben, erstattet der Kunde pronetic die dadurch entstehenden Bankentgelte. pronetic kann hierfür pauschal 10 Euro je Rücklastschrift berechnen; dem Kunden bleibt der Nachweis gestattet, dass kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist, und pronetic bleibt der Nachweis eines höheren Schadens vorbehalten. Verzugszinsen und gegenüber Unternehmern die gesetzliche Verzugspauschale von 40 Euro (§ 288 Abs. 5 BGB) bleiben unberührt.

(7) Ist der Kunde mit Zahlungen in Höhe von insgesamt mindestens 100 Euro länger als 14 Tage in Verzug, darf pronetic die Leistungen, auf die sich der Rückstand bezieht, nach vorheriger Ankündigung in Textform mit einer Frist von mindestens sieben Tagen (gegenüber Verbrauchern: zwei Wochen) ganz oder teilweise sperren; Beträge, die der Kunde schlüssig beanstandet hat, bleiben dabei außer Betracht. Werden mehrere Leistungen zu einem Gesamtpreis als Paket abgerechnet (z. B. Domain, Webspace und E-Mail-Postfächer eines Hosting-Tarifs), gilt das Paket als eine Leistung und kann insgesamt gesperrt werden. Gegenüber Unternehmern darf pronetic bei unbestrittenen Rückständen auch andere Leistungen aus der Geschäftsbeziehung mit dem Kunden sperren, wenn sie diese in der Ankündigung ausdrücklich benennt und die Sperre nicht außer Verhältnis zur Höhe des Rückstands steht. pronetic hebt die Sperre unverzüglich auf, sobald der Kunde die rückständigen Entgelte vollständig gezahlt hat. Die Pflicht zur Zahlung der Entgelte bleibt während der Sperre bestehen. Domains werden während einer Sperre nicht gelöscht; die Übertragung einer Domain zu einem anderen Anbieter (§ B2 Abs. 6) und die Herausgabe der Daten des Kunden (§ 13) bleiben möglich.

(8) Gegenüber Unternehmern darf pronetic die Entgelte für Dauerschuldverhältnisse nach billigem Ermessen (§ 315 BGB) an die Entwicklung der für die Preisberechnung maßgeblichen Kosten anpassen, insbesondere der Entgelte von Vorlieferanten (z. B. Rechenzentren, Vergabestellen, Softwarehersteller) sowie der Energie- und Personalkosten. Eine Erhöhung ist frühestens zwölf Monate nach Vertragsschluss und danach höchstens einmal innerhalb von zwölf Monaten zulässig; sie darf nur die tatsächliche Kostensteigerung ausgleichen und nicht der Erhöhung des Gewinns dienen. Kostensenkungen sind in gleicher Weise zu berücksichtigen. pronetic teilt Preiserhöhungen mindestens sechs Wochen vor ihrem Wirksamwerden in Textform mit. Beträgt die Erhöhung mehr als 5 % des bisherigen Entgelts, kann der Kunde den betroffenen Vertrag zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens kündigen; hierauf weist pronetic in der Mitteilung hin. Entgelte für Leistungen Dritter, die pronetic zu den Preisen des Herstellers bzw. der Vergabestelle weiterberechnet (z. B. Software-Lizenzen, Registry-Gebühren), passt pronetic abweichend von Satz 2 entsprechend deren Änderungen an.

(9) Der Kunde kann gegen Forderungen von pronetic nur mit unbestrittenen, rechtskräftig festgestellten oder entscheidungsreifen Forderungen aufrechnen; dies gilt nicht für Gegenforderungen aus demselben Vertragsverhältnis, insbesondere wegen Mängeln. Ein Zurückbehaltungsrecht kann der Kunde nur wegen Ansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis geltend machen.

§ 6 Laufzeit und Kündigung

(1) Verträge über wiederkehrende Leistungen (z. B. Hosting, E-Mail, Domains, Wartungs- und Supportpakete) werden mit der im Angebot genannten Mindestvertragslaufzeit geschlossen. Ist keine Mindestvertragslaufzeit genannt, beträgt sie gegenüber Unternehmern zwölf Monate ab Bereitstellung. Die Vertragslaufzeit ist unabhängig vom vereinbarten Abrechnungszeitraum (z. B. jährlich, halbjährlich oder vierteljährlich im Voraus).

(2) Verträge mit Unternehmern verlängern sich jeweils um weitere zwölf Monate, wenn sie nicht mit einer Frist von einem Monat zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit gekündigt werden, sofern im Angebot nichts anderes vereinbart ist. Diese Frist gilt für beide Parteien. Eine ordentliche Kündigung wird erst zum Ende der laufenden Vertragslaufzeit wirksam; die Entgelte bis zu diesem Zeitpunkt bleiben geschuldet, und im Voraus gezahlte Entgelte für die laufende Vertragslaufzeit werden nicht erstattet. Für Domains gilt ergänzend § B2.

(3) Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für pronetic insbesondere vor, wenn

a) der Kunde mit der Zahlung von Entgelten in Höhe von mindestens zwei Monatsentgelten in Verzug ist,

b) der Kunde trotz Abmahnung erheblich gegen § 7 verstößt oder ein Verstoß so schwer wiegt, dass pronetic die Fortsetzung des Vertrags auch ohne Abmahnung nicht zumutbar ist,

c) der Kunde die Registrierungsdaten von Domains trotz Aufforderung nicht berichtigt oder schwerwiegend gegen die Bedingungen einer Vergabestelle verstößt.

(4) Kündigungen bedürfen der Textform (z. B. E-Mail). pronetic bestätigt den Eingang in Textform und kann sich bei Zweifeln an der Berechtigung des Absenders vor der Ausführung rückversichern.

(5) Bei Vertragsende gelten für die Herausgabe und Löschung von Daten § 13 und der AV-Vertrag, für Domains § B2 Abs. 6.

§ 7 Inhalte, Nutzungsregeln, Meldeverfahren und Sperrung

(1) Der Kunde ist für alle Inhalte verantwortlich, die er oder Dritte über seine Dienste (insbesondere Website, Webspace, Server, E-Mail-Postfächer) speichern, verbreiten oder zugänglich machen. pronetic ist nicht verpflichtet, die Inhalte des Kunden auf ihre Rechtmäßigkeit zu prüfen.

(2) Der Kunde darf die Leistungen nicht für rechtswidrige Zwecke nutzen. Untersagt sind insbesondere:

a) Inhalte, die gegen Strafgesetze, Jugendschutzvorschriften oder Rechte Dritter verstoßen, insbesondere gegen Urheber-, Marken-, Namens-, Persönlichkeits- und Datenschutzrechte;

b) volksverhetzende, gewaltverherrlichende, terroristische, kinder- oder jugendpornografische oder sonst strafbare Inhalte sowie – sofern nicht ausdrücklich vereinbart – pornografische Inhalte;

c) die Verbreitung von Schadsoftware, Phishing, das Ausspähen von Daten, Angriffe auf fremde Systeme (z. B. Port-Scans, Überlastungsangriffe) sowie der Betrieb offener Proxys, von Anonymisierungsdiensten oder Kryptowährungs-Mining;

d) der Versand unerwünschter Werbe-E-Mails (Spam) und von E-Mails ohne die erforderliche Einwilligung (§ 7 UWG), auch über Dritte;

e) eine übermäßige Belastung der Systeme, die den Betrieb für andere Kunden beeinträchtigt (vgl. § B1 Abs. 4).

(3) Der Kunde hält von ihm installierte oder verantwortete Software (z. B. Content-Management-Systeme, Plugins, Skripte) durch Updates auf aktuellem Sicherheitsstand, soweit diese Aufgabe nicht im Rahmen eines Wartungsvertrags von pronetic übernommen wurde.

(4) Meldeverfahren: Jede Person kann pronetic Inhalte, die sie für rechtswidrig hält, elektronisch melden, per E-Mail an abuse@pronetic.de oder über www.pronetic.de/kontakt. Die Meldung soll eine Begründung, die genaue Fundstelle (z. B. URL), Name und E-Mail-Adresse der meldenden Person (außer bei Meldungen bestimmter Straftaten) und die

Erklärung enthalten, dass die Angaben nach bestem Wissen richtig und vollständig sind (Art. 16 der Verordnung (EU) 2022/2065, Digital Services Act – DSA). pronetic bestätigt den Eingang, prüft Meldungen zeitnah, sorgfältig, objektiv und frei von Willkür und teilt der meldenden Person die Entscheidung mit. Eine automatisierte Moderation von Inhalten findet nicht statt; Meldungen werden von Menschen geprüft.

(5) Erhält pronetic Kenntnis von rechtswidrigen Inhalten oder einem Verstoß gegen diesen § 7, darf pronetic die erforderlichen und verhältnismäßigen Maßnahmen ergreifen, insbesondere einzelne Inhalte entfernen oder sperren, Funktionen (z. B. den E-Mail-Versand) beschränken oder – wenn mildere Mittel nicht ausreichen – den betroffenen Dienst vorübergehend sperren. pronetic wählt das mildeste geeignete Mittel, berücksichtigt die berechtigten Interessen des Kunden und gibt ihm, soweit zumutbar, vorher Gelegenheit zur Stellungnahme oder Abhilfe.

(6) pronetic teilt dem Kunden spätestens mit Wirksamwerden einer Maßnahme in Textform Art und Umfang der Maßnahme, die zugrunde liegenden Tatsachen, die herangezogene Rechts- oder Vertragsgrundlage sowie die Möglichkeiten mit, die Maßnahme überprüfen zu lassen (Gegendarstellung gegenüber pronetic, außergerichtliche und gerichtliche Rechtsbehelfe; Art. 17 DSA). Die Maßnahme wird aufgehoben, sobald ihr Grund entfallen ist.

(7) Bei einer akuten Gefährdung (z. B. kompromittierte Website, Schadsoftware, Spam-Versand, Angriffe) darf pronetic betroffene Dienste auch ohne vorherige Anhörung vorübergehend sperren oder isolieren, soweit dies zur Abwehr von Schäden für den Kunden, für Dritte oder für die Infrastruktur erforderlich ist; pronetic informiert den Kunden unverzüglich.

(8) pronetic befolgt rechtmäßige Anordnungen von Behörden und Gerichten (Art. 9 und 10 DSA) und meldet den zuständigen Behörden Informationen, die den Verdacht einer Straftat begründen, die eine Gefahr für das Leben oder die Sicherheit von Personen darstellt (Art. 18 DSA). Zentrale Kontaktstelle für Behörden, die Europäische Kommission und Nutzer nach Art. 11 und 12 DSA ist abuse@pronetic.de (Kommunikation auf Deutsch oder Englisch).

(9) Der Kunde stellt pronetic von Ansprüchen Dritter frei, die auf einer von ihm zu vertretenden Verletzung der Pflichten aus diesem § 7 beruhen, einschließlich der Kosten einer angemessenen Rechtsverteidigung. pronetic informiert den Kunden unverzüglich über geltend gemachte Ansprüche und gibt ihm Gelegenheit, sie abzuwehren.

§ 8 Mängelrechte

(1) Für Mängel gelten die gesetzlichen Bestimmungen, soweit nachfolgend nichts anderes bestimmt ist.

(2) Unternehmer haben Mängel unverzüglich nach ihrer Entdeckung in Textform mit einer nachvollziehbaren Beschreibung der Fehlersymptome zu melden.

(3) Bei Werkleistungen leistet pronetic gegenüber Unternehmern zunächst nach eigener Wahl Nacherfüllung durch Beseitigung des Mangels oder Neuherstellung. Schlägt die Nacherfüllung fehl, kann der Kunde nach den gesetzlichen Vorschriften mindern, zurücktreten oder Schadens- bzw. Aufwendungsersatz nach Maßgabe von § 9 verlangen.

(4) Bei Leistungen mit mietrechtlichem Charakter (z. B. Bereitstellung von Webspace, Servern oder Software zur Nutzung) ist die verschuldensunabhängige Haftung von pronetic für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorhanden waren (§ 536a Abs. 1 Alt. 1 BGB), ausgeschlossen.

(5) Mängelansprüche von Unternehmern verjähren in zwölf Monaten ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn, bei Werkleistungen ab der Abnahme. Dies gilt nicht für Ansprüche nach § 9 Abs. 1 und bei arglistigem Verschweigen eines Mangels.

(6) Ein Mangel liegt nicht vor, soweit eine Störung auf unsachgemäßer Nutzung, auf Änderungen oder Eingriffen des Kunden oder Dritter, auf nicht von pronetic gelieferter Software (z. B. Plugins, Themes, Skripte) oder auf einer Systemumgebung beruht, die nicht den vereinbarten Voraussetzungen entspricht.

§ 9 Haftung

(1) pronetic haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei schuldhafter Verletzung des Lebens, des

Körpers oder der Gesundheit, bei Übernahme einer Garantie, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels, nach dem Produkthaftungsgesetz sowie in allen anderen Fällen zwingender gesetzlicher Haftung.

(2) Bei leichter Fahrlässigkeit haftet pronetic nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht. Wesentliche Vertragspflichten sind Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. In diesem Fall ist die Haftung auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt.

(3) Gegenüber Unternehmern ist die Haftung in den Fällen des Absatzes 2 zusätzlich auf 50.000 Euro je Schadensfall und auf 100.000 Euro für alle Schadensfälle innerhalb eines Vertragsjahres begrenzt.

(4) Für den Verlust von Daten haftet pronetic bei leichter Fahrlässigkeit nur in Höhe des Aufwands, der bei ordnungsgemäßer, dem Risiko angemessener Datensicherung durch den Kunden für die Wiederherstellung erforderlich gewesen wäre. Dies gilt nicht, soweit pronetic die Datensicherung vertraglich übernommen hat.

(5) Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Beschäftigten und Erfüllungsgehilfen von pronetic.

(6) Soweit pronetic öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste erbringt, bleibt § 70 des Telekommunikationsgesetzes (TKG) unberührt.

(7) Schadensersatzansprüche von Unternehmern verjähren, außer in den Fällen des Absatzes 1, in einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn.

§ 10 Höhere Gewalt

(1) Keine Partei haftet für die Nichterfüllung oder verspätete Erfüllung ihrer Pflichten, soweit diese auf Umständen beruht, die außerhalb ihres zumutbaren Einflussbereichs liegen und trotz zumutbarer Sorgfalt nicht abgewendet werden konnten (höhere Gewalt), insbesondere Naturereignisse, Pandemien, Krieg, Terror, Arbeitskämpfe in Drittbetrieben, behördliche Maßnahmen, Ausfälle öffentlicher Strom- oder Kommunikationsnetze sowie Cyberangriffe, die trotz Schutzmaßnahmen nach dem Stand der Technik nicht abgewehrt werden konnten.

(2) Die betroffene Partei informiert die andere unverzüglich. Leistungsfristen verlängern sich um die Dauer der Behinderung zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit. Dauert die Behinderung länger als drei Monate, kann jede Partei den betroffenen Vertrag außerordentlich kündigen.

§ 11 Vertraulichkeit

(1) Die Parteien behandeln alle vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei, die ihnen im Rahmen der Zusammenarbeit bekannt werden (insbesondere Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, Zugangsdaten, Kundendaten, Preise), vertraulich und verwenden sie nur zur Durchführung des Vertrags.

(2) Dies gilt nicht für Informationen, die öffentlich bekannt sind oder ohne Pflichtverletzung bekannt werden, die der empfangenden Partei bereits rechtmäßig bekannt waren oder die aufgrund gesetzlicher Pflichten oder behördlicher bzw. gerichtlicher Anordnung offengelegt werden müssen.

(3) Die Pflicht besteht nach Vertragsende drei Jahre fort; für Geschäftsgeheimnisse und personenbezogene Daten gilt sie zeitlich unbegrenzt.

§ 12 Datenschutz und Auftragsverarbeitung

(1) Die Parteien beachten die geltenden Datenschutzvorschriften, insbesondere die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) und das Telekommunikation-Digitale-Dienste-Datenschutz-Gesetz (TDDDG).

(2) Personenbezogene Daten, die pronetic zur Anbahnung, Durchführung und Abrechnung des Vertrags verarbeitet, verarbeitet pronetic als Verantwortlicher. Einzelheiten enthält die Datenschutzerklärung unter www.pronetic.de/datenschutz.

(3) Soweit pronetic im Rahmen der Leistungen personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet oder ein Zugriff auf solche Daten nicht ausgeschlossen werden kann (z. B. bei Hosting, E-Mail, Wartung oder Fernwartung), gilt der Vertrag über die Auftragsverarbeitung (AV-Vertrag) von pronetic in der bei Vertragsschluss gültigen Fassung als vereinbart. Er ist unter www.pronetic.de/av-vertrag abrufbar. Der Kunde kann den AV-Vertrag dort jederzeit mit den Angaben zu seinen Leistungen, Datenarten und Ansprechpartnern vervollständigen und elektronisch abschließen.

(4) Die jeweils aktuelle Liste der Unterauftragsverarbeiter ist unter www.pronetic.de/dienstleister veröffentlicht. Änderungen kündigt pronetic nach Maßgabe des AV-Vertrags vorab an.

(5) Messenger-Dienste (z. B. WhatsApp, Telegram) und unverschlüsselte E-Mails sind nur für die allgemeine Kommunikation bestimmt. Zugangsdaten, besondere Kategorien personenbezogener Daten und andere vertrauliche Inhalte soll der Kunde nur über die von pronetic hierfür benannten sicheren Wege übermitteln.

§ 13 Datenexport, Anbieterwechsel und Vertragsende bei Datenverarbeitungsdiensten

(1) Für Datenverarbeitungsdienste im Sinne der Verordnung (EU) 2023/2854 (Data Act), insbesondere Webhosting, Server, E-Mail und Hosted Exchange, gelten ergänzend die folgenden Bestimmungen. Sie gelten nicht für Leistungen, die überwiegend individuell für den Kunden entwickelt wurden (Art. 31 Abs. 1 Data Act), und nicht für zeitlich begrenzte Test- und Evaluierungsversionen (Art. 31 Abs. 2 Data Act); hierauf weist pronetic vor Vertragsschluss hin.

(2) Der Kunde kann jederzeit mit einer Ankündigungsfrist von höchstens zwei Monaten verlangen, zu einem anderen Anbieter zu wechseln oder seine exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte auf eigene IT-Infrastruktur zu übertragen (Anbieterwechsel), oder die Löschung seiner Daten verlangen. An die Ankündigungsfrist schließt sich ein Übergangszeitraum von höchstens 30 Kalendertagen an, in dem pronetic die vertraglichen Leistungen weiter erbringt, den Wechsel in angemessenem Umfang unterstützt, mit gebotener Sorgfalt die Geschäftskontinuität aufrechterhält, über bekannte Risiken für die Kontinuität informiert und während des gesamten Wechsels ein hohes Sicherheitsniveau gewährleistet. Ist der Übergangszeitraum technisch nicht durchführbar, teilt pronetic dies innerhalb von 14 Arbeitstagen nach dem Wechselverlangen begründet mit und nennt einen alternativen Übergangszeitraum von höchstens sieben Monaten. Der Kunde kann den Übergangszeitraum einmalig um einen Zeitraum verlängern, den er für seine Zwecke für angemessen hält.

(3) Exportierbar sind alle vom Kunden eingebrachten oder unmittelbar durch seine Nutzung erzeugten Daten, insbesondere Dateien des Webspace, Datenbanken, E-Mails und Postfachinhalte, Kalender- und Kontaktdaten, DNS-Einträge sowie – soweit verfügbar – Konfigurationsdaten. pronetic stellt sie in gängigen, maschinenlesbaren Formaten bereit (z. B. Dateiarchive, SQL-Exporte, IMAP-Zugriff bzw. EML-, MBOX- oder PST-Export, Zonendateien). Ausgenommen sind interne Betriebsdaten von pronetic, deren Herausgabe Geschäftsgeheimnisse oder die Sicherheit der Dienste gefährden würde (z. B. Konfigurationen der Infrastruktur, Daten anderer Kunden). Einzelheiten zu Verfahren, Formaten und Schnittstellen veröffentlicht pronetic unter www.pronetic.de/dienstleister (Art. 26 Data Act).

(4) Der Vertrag endet mit erfolgreichem Abschluss des Wechsels bzw. – wenn der Kunde keinen Wechsel, sondern die Löschung wünscht – mit Ablauf der Ankündigungsfrist; pronetic bestätigt die Beendigung in Textform. Nach Ende des Übergangszeitraums kann der Kunde seine Daten mindestens 30 Kalendertage lang abrufen. Danach oder nach Bestätigung des erfolgreichen Abrufs löscht pronetic alle exportierbaren Daten innerhalb von weiteren 30 Tagen vollständig, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen; Sicherungskopien werden im regulären Rotationszyklus spätestens 90 Tage nach dem Vertragsende überschrieben (§ 11 Abs. 2 und 3 AV-Vertrag).

(5) Bis einschließlich 11.01.2027 kann pronetic für den Wechsel ermäßigte Entgelte verlangen, die die unmittelbar mit dem Wechsel verbundenen Kosten nicht übersteigen. Ab dem 12.01.2027 erhebt pronetic keine Wechselentgelte. Vom Kunden zusätzlich gewünschte Migrationsleistungen (z. B. Einrichtung beim neuen Anbieter) werden nach Aufwand vergütet.

(6) Erfolgt der Wechsel vor Ablauf der laufenden Vertragslaufzeit (Mindestvertragslaufzeit oder Verlängerungszeitraum nach § 6 Abs. 2), bleiben die bis zu deren Ende vereinbarten Entgelte als Entgelt für die vorzeitige Beendigung

geschuldet; pronetic muss sich ersparte Aufwendungen anrechnen lassen.

(7) pronetic veröffentlicht unter www.pronetic.de/dienstleister Angaben zur Rechtsordnung, der die eingesetzte IT-Infrastruktur unterliegt, sowie zu den Maßnahmen gegen einen unrechtmäßigen staatlichen Zugriff aus Drittländern (Art. 28 Data Act).

(8) Für alle übrigen Leistungen gibt pronetic nach Vertragsende überlassene Unterlagen und Daten auf Verlangen heraus bzw. löscht sie nach Maßgabe des AV-Vertrags.

§ 14 Referenznennung

(1) pronetic darf den Kunden (Firmenname und Logo) nach Abschluss eines Projekts als Referenz auf der eigenen Website und in Präsentationen nennen und von pronetic erstellte Websites in angemessener Form darstellen, sofern der Kunde dem nicht in Textform widerspricht.

(2) pronetic darf in von ihr erstellten Websites einen dezenten Hinweis auf die Urheberschaft (z. B. „Webdesign: pronetic“ mit Link) im Fußbereich oder Impressum anbringen. Der Kunde kann dem jederzeit in Textform widersprechen; pronetic entfernt den Hinweis dann kostenfrei.

(3) Gegenüber Verbrauchern erfolgt eine Referenznennung nur mit deren Einwilligung.

§ 15 Änderungen dieser AGB

(1) pronetic kann diese AGB gegenüber Unternehmern mit Wirkung für bestehende Dauerschuldverhältnisse ändern, wenn dies wegen Gesetzesänderungen, Rechtsprechung, behördlicher Vorgaben, technischer Entwicklungen oder zur Einführung zusätzlicher Leistungen erforderlich ist und das vertragliche Gleichgewicht nicht wesentlich zulasten des Kunden verschoben wird. Hauptleistungspflichten und Preise werden nicht nach dieser Klausel geändert; für Preise gilt § 5 Abs. 8.

(2) pronetic teilt Änderungen mindestens sechs Wochen vor ihrem Wirksamwerden in Textform mit und hebt die Änderungen hervor. Widerspricht der Kunde nicht innerhalb von sechs Wochen nach Zugang in Textform, gelten die Änderungen als genehmigt. pronetic weist in der Mitteilung gesondert auf das Widerspruchsrecht, die Frist und die Folgen eines unterlassenen Widerspruchs hin.

(3) Widerspricht der Kunde, gelten die bisherigen Bedingungen fort; pronetic kann den Vertrag in diesem Fall ordentlich kündigen.

(4) Gegenüber Verbrauchern werden Änderungen nur mit deren ausdrücklicher Zustimmung wirksam.

§ 16 Schlussbestimmungen

(1) Erklärungen im Rahmen des Vertrags bedürfen der Textform, soweit gesetzlich keine strengere Form vorgeschrieben ist.

(2) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG). Gegenüber Verbrauchern gilt diese Rechtswahl nur, soweit ihnen dadurch nicht der Schutz zwingender Bestimmungen des Staates entzogen wird, in dem sie ihren gewöhnlichen Aufenthalt haben.

(3) Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen oder hat er keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis Heilbronn. pronetic darf auch am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden klagen. Erfüllungsort ist Heilbronn.

(4) Der Kunde kann Rechte aus dem Vertrag nur mit vorheriger Zustimmung von pronetic in Textform auf Dritte übertragen; § 354a HGB bleibt unberührt. pronetic darf den Vertrag im Wege der Vertragsübernahme auf ein mit ihr verbundenes Unternehmen oder einen Rechtsnachfolger übertragen. pronetic informiert den Kunden mindestens vier Wochen vorher; der Kunde kann den Vertrag zum Zeitpunkt der Übertragung kündigen.

(5) Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen

unberührt. An die Stelle unwirksamer Bestimmungen treten die gesetzlichen Vorschriften (§ 306 BGB).

(6) pronetic ist weder bereit noch verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

Teil B Besondere Bestimmungen für einzelne Leistungsbereiche

§ B1 Webhosting, Server, E-Mail und Hosted Exchange

(1) pronetic stellt Speicherplatz, Rechenleistung, Datenbanken, E-Mail-Postfächer und zugehörige Software im Umfang des gebuchten Tarifs bereit. Die Leistungen werden in Rechenzentren in Deutschland erbracht, die von Unterauftragnehmern betrieben werden (www.pronetic.de/dienstleister). Ein Anspruch auf eine bestimmte IP-Adresse, einen bestimmten Server oder eine bestimmte Softwareversion besteht nur, wenn dies vereinbart ist.

(2) pronetic stellt eine Verfügbarkeit der Hosting- und E-Mail-Infrastruktur von 99 % im Jahresmittel am Übergabepunkt des Rechenzentrums zum Internet bereit. Nicht in die Berechnung einbezogen werden Ausfälle

a) durch angekündigte Wartungsarbeiten, die pronetic möglichst in nutzungsarmen Zeiten durchführt,

b) infolge höherer Gewalt (§ 10) oder infolge von Störungen in Netzen Dritter, die nicht Erfüllungsgehilfen von pronetic sind,

c) die der Kunde zu vertreten hat oder die auf von ihm eingesetzter Software, seinen Inhalten oder Konfigurationen beruhen, einschließlich gegen den Kunden gerichteter Angriffe,

d) durch Sperrungen nach § 5 Abs. 7 oder § 7.

(3) Weitergehende Verfügbarkeitszusagen, Reaktionszeiten und Gutschriften bedürfen einer gesonderten Service-Level-Vereinbarung.

(4) Der Webspace dient dem Betrieb von Websites und Webanwendungen. Er darf nicht als reiner Datenspeicher, für Datensicherungen Dritter, Massen-Downloads oder Streaming genutzt werden, sofern dies nicht vereinbart ist. Übermäßige Belastungen der Systeme (z. B. durch fehlerhafte Skripte, extreme Datenbankabfragen oder Massenversand) sind zu vermeiden; pronetic kann betroffene Prozesse begrenzen oder beenden und den Kunden zur Abhilfe auffordern.

(5) Der Kunde ruft eingehende E-Mails regelmäßig ab. Ist die Speicherkapazität eines Postfachs erschöpft, können eingehende Nachrichten abgewiesen werden. Der Kunde beauftragt pronetic, eingehende und ausgehende E-Mails automatisiert auf Schadsoftware und unerwünschte Werbung (Spam) zu prüfen; Nachrichten können dabei markiert, in Quarantäne verschoben oder – bei Schadsoftware oder eindeutigem Spam – abgewiesen werden. Eine fehlerfreie Einstufung kann nicht gewährleistet werden. Postfächer sind kein Archiv; gesetzliche Aufbewahrungspflichten (z. B. nach GoBD) erfüllt der Kunde eigenverantwortlich, sofern keine Archivierungsleistung vereinbart ist.

(6) pronetic wahrt das Fernmeldegeheimnis (§ 3 TDDDG). Eine Kenntnisnahme von Inhalten erfolgt nur, soweit dies zur Erbringung der Leistungen, zur Störungsbeseitigung, auf Weisung des Kunden oder aufgrund gesetzlicher Verpflichtung erforderlich ist.

(7) pronetic bzw. der Rechenzentrumsbetreiber sichert die Systeme im Rahmen der Leistungsbeschreibung, um den Betrieb im Störungsfall wiederherzustellen. Diese Sicherungen ersetzen nicht die Datensicherung durch den Kunden (§ 4 Abs. 4), es sei denn, eine Backup-Leistung ist ausdrücklich vereinbart. Die Wiederherstellung einzelner Daten auf Wunsch des Kunden wird zu dem in der Preisliste genannten Entgelt berechnet, soweit sie nicht im Tarif enthalten ist.

(8) Laufzeitumgebungen (z. B. PHP-, Datenbank- und Betriebssystemversionen) werden aktualisiert, wenn der Hersteller die Unterstützung einstellt oder Sicherheitsgründe dies erfordern. pronetic kündigt solche Umstellungen in der Regel mindestens vier Wochen vorher an. Die Anpassung eigener Anwendungen an neue Versionen obliegt dem Kunden, soweit kein Wartungsvertrag besteht.

(9) Vermittelt pronetic Cloud-Dienste oder Software-Lizenzen von Herstellern (z. B. Microsoft), gelten zusätzlich deren Bedingungen, die der Kunde vor der Bereitstellung akzeptiert. Für Verfügbarkeit und Funktion der Herstellerdienste ist pronetic nur im Rahmen eigener Pflichtverletzungen verantwortlich.

§ B2 Domains und SSL-Zertifikate

(1) Bei der Registrierung und Verwaltung von Domains wird pronetic im Verhältnis zwischen dem Kunden und der jeweiligen Vergabestelle (Registry, z. B. DENIC eG für .de) bzw. dem Registrar nur als Vermittler tätig. Der Vertrag über die Domain kommt zwischen dem Domaininhaber und der Vergabestelle zustande; es gelten deren Registrierungsbedingungen und Richtlinien (für .de die DENIC-Domainbedingungen und DENIC-Domainrichtlinien) sowie die Regeln zur Streitbeilegung der jeweiligen Top-Level-Domain.

(2) Domains werden auf den Namen des Kunden bzw. der vom Kunden benannten Person als Domaininhaber registriert. pronetic hat keinen Einfluss auf die Vergabe und übernimmt keine Gewähr dafür, dass beantragte Domains zugeteilt werden, frei von Rechten Dritter sind oder dauerhaft Bestand haben. Die Auskunft „frei“ bei einer Domainabfrage ist unverbindlich.

(3) Der Kunde versichert, dass die beantragte Domain und ihre Nutzung keine Rechte Dritter (z. B. Marken-, Namens- oder Firmenrechte) verletzen und nicht gegen Gesetze verstoßen. Er stellt pronetic von Ansprüchen Dritter frei, die auf einer von ihm zu vertretenden Verletzung dieser Pflicht beruhen.

(4) Der Kunde gibt vollständige und zutreffende Registrierungsdaten an (insbesondere Name, Anschrift, E-Mail-Adresse und Telefonnummer des Domaininhabers) und hält sie aktuell. pronetic, Registrar und Vergabestelle sind berechtigt und nach §§ 49, 50 des BSI-Gesetzes (BSIG) bzw. den Vergaberegeln verpflichtet, diese Daten zu überprüfen (z. B. durch Bestätigungs-E-Mails), nicht personenbezogene Registrierungsdaten zu veröffentlichen und berechtigten Zugangsnachfragern (z. B. Strafverfolgungsbehörden) Zugang zu gewähren. Werden Daten trotz Aufforderung nicht berichtigt oder bestätigt, kann die Domain nach den Regeln der Vergabestelle gesperrt oder gelöscht werden.

(5) Die Entgelte für Registrierung und Verlängerung können je Top-Level-Domain unterschiedlich sein; für Premium-Domains und nach Ablauf von Einführungsangeboten können abweichende Verlängerungsentgelte gelten. Domains werden automatisch um die jeweilige Registrierungsperiode verlängert, solange der Vertrag nicht gekündigt ist.

(6) Domainverträge können mit einer Frist von einem Monat zum Ende der jeweiligen Registrierungsperiode gekündigt werden. Mit der Kündigung teilt der Kunde mit, ob die Domain zu einem anderen Anbieter übertragen (Providerwechsel) oder gelöscht werden soll. Für einen Providerwechsel stellt pronetic dem Domaininhaber den Transfercode (AuthInfo) zur Verfügung und hebt Transfersperren auf. Erteilt der Kunde trotz Aufforderung mit einer Frist von mindestens vier Wochen keine Weisung, darf pronetic die Domain nach Vertragsende an die Vergabestelle zurückgeben (bei .de: Überführung in den Status „Transit“) oder löschen lassen; auf diese Folge weist pronetic in der Aufforderung hin.

(7) Aus Sicherheitsgründen setzt pronetic, soweit von der Vergabestelle unterstützt, eine Transfersperre; der Domaininhaber kann deren Aufhebung jederzeit verlangen.

(8) Bei Domainstreitigkeiten (z. B. DENIC-Dispute, UDRP-Verfahren) befolgt pronetic die Entscheidungen der Vergabestellen, Schiedsstellen und Gerichte. Macht ein Dritter eine Rechtsverletzung durch eine Domain glaubhaft geltend, kann pronetic nach § 7 vorgehen; pronetic informiert den Kunden unverzüglich.

(9) Kann eine Domain nach den Bestimmungen der Vergabestelle nicht aufrechterhalten werden, kann pronetic den betreffenden Vertragsteil mit einer Frist von 14 Tagen außerordentlich kündigen; im Voraus gezahlte Entgelte werden anteilig erstattet.

(10) Bei SSL-/TLS-Zertifikaten wird pronetic als Vermittler zwischen Kunde und Zertifizierungsstelle tätig; es gelten deren Bedingungen. Wegen der seit 2026 schrittweise verkürzten Höchstlaufzeiten von Zertifikaten erfolgt die Verlängerung, soweit möglich, automatisiert. Eine Gewähr für die Ausstellung oder den Fortbestand eines Zertifikats übernimmt pronetic nicht.

§ B3 Webdesign und Website-Erstellung

(1) Umfang, Funktionen, Seitenumfang, Anzahl der Entwurfs- und Korrekturschleifen sowie Termine ergeben sich aus dem Angebot bzw. dem abgestimmten Konzept. Änderungs- und Zusatzwünsche nach Freigabe von Konzept oder Design werden als Zusatzleistung nach Aufwand vergütet, sofern nicht anders vereinbart; pronetic weist vorab auf

voraussichtliche Mehrkosten hin.

(2) Der Kunde stellt die von ihm beizubringenden Inhalte (insbesondere Texte, Bilder, Logos, Videos, rechtliche Pflichtangaben) rechtzeitig in gängigen digitalen Formaten bereit. Er versichert, über die erforderlichen Rechte an diesen Inhalten zu verfügen (insbesondere Urheber-, Nutzungs-, Marken- und Persönlichkeitsrechte abgebildeter Personen), und stellt pronetic von Ansprüchen Dritter frei, die auf einer von ihm zu vertretenden Verletzung dieser Pflicht beruhen.

(3) Setzt pronetic auf Wunsch des Kunden lizenzpflichtige Elemente Dritter ein (z. B. Bilder aus Bilddatenbanken, Schriften, Premium-Plugins, Themes), gelten deren Lizenzbedingungen; laufende Lizenzkosten trägt der Kunde. Open-Source-Software (z. B. WordPress) unterliegt den jeweiligen Open-Source-Lizenzen.

(4) pronetic zeigt die Fertigstellung an und stellt die Website zur Prüfung bereit. Der Kunde prüft sie innerhalb von 14 Tagen und erklärt die Abnahme oder verweigert sie unter Angabe mindestens eines Mangels in Textform. Unwesentliche Mängel berechtigen nicht zur Verweigerung der Abnahme. Die Website gilt als abgenommen, wenn der Kunde die Abnahme nicht innerhalb dieser Frist unter Angabe mindestens eines Mangels verweigert (§ 640 Abs. 2 BGB); gegenüber Verbrauchern gilt dies nur, wenn pronetic zusammen mit der Aufforderung zur Abnahme in Textform auf diese Folge hingewiesen hat. Gegenüber Unternehmern gilt die Website außerdem als abgenommen, wenn der Kunde sie ohne Vorbehalt produktiv nutzt (Live-Schaltung).

(5) Mit vollständiger Zahlung der Vergütung erhält der Kunde an den für ihn erstellten Arbeitsergebnissen das zeitlich und räumlich unbeschränkte Recht, sie für eigene Zwecke zu nutzen, zu vervielfältigen, zu bearbeiten (auch durch Dritte) und öffentlich zugänglich zu machen. An individuell für den Kunden entworfenen Gestaltungen (z. B. Logo, Corporate Design) ist dieses Recht ausschließlich, im Übrigen einfach. Bis zur vollständigen Zahlung ist die Nutzung nur widerruflich gestattet.

(6) pronetic behält alle Rechte an vorbestehenden und allgemein verwendbaren Bestandteilen (z. B. eigene Frameworks, Module, Vorlagen, Know-how) und darf diese weiter verwenden; der Kunde erhält daran ein einfaches, unbefristetes Nutzungsrecht im Rahmen der erstellten Website. Offene Arbeits- und Quelldateien (z. B. Design-Rohdaten) schuldet pronetic nur, wenn dies vereinbart ist.

(7) pronetic setzt die Website technisch so um, wie der Kunde sie vorgibt bzw. freigibt. Die Verantwortung für rechtliche Pflichtinhalte und die Rechtskonformität der Website (insbesondere Impressum, Datenschutzerklärung, Einwilligungsmanagement nach § 25 TDDDG, Barrierefreiheit nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz, Preisangaben, Wettbewerbsrecht) liegt beim Kunden (§ 3 Abs. 5). Barrierefreiheit nach einem bestimmten Standard (z. B. WCAG 2.1 AA bzw. EN 301 549) schuldet pronetic nur, wenn sie ausdrücklich vereinbart ist.

(8) Mit der Abnahme ist die Erstellungsleistung erbracht. Updates, Sicherheitsaktualisierungen und Anpassungen nach der Abnahme sind nicht enthalten; sie erfolgen im Rahmen eines Wartungsvertrags (§ B4) oder nach Aufwand. Ohne Wartungsvertrag ist der Kunde für die Aktualisierung der Website verantwortlich (§ 7 Abs. 3).

(9) Soweit nicht anders vereinbart, sind gegenüber Unternehmern 50 % der Vergütung bei Auftragserteilung und der Rest nach Abnahme fällig. Im Übrigen kann pronetic Abschlagszahlungen nach Leistungsfortschritt verlangen (§ 632a BGB).

(10) Kündigt der Kunde den Vertrag vor Fertigstellung (§ 648 BGB), kann pronetic die vereinbarte Vergütung abzüglich ersparter Aufwendungen verlangen; es wird vermutet, dass pronetic 5 % der auf den noch nicht erbrachten Teil entfallenden Vergütung zusteht.

§ B4 Website-Wartung und Managed Services

(1) Inhalt und Umfang der Wartung (z. B. Häufigkeit der Updates von Content-Management-System, Themes und Plugins, Datensicherungen und deren Aufbewahrungsdauer, Sicherheits- und Verfügbarkeitsüberwachung, Firewall, Performance-Optimierung) ergeben sich aus dem gebuchten Wartungspaket.

(2) pronetic führt die Wartung sorgfältig nach dem Stand der Technik durch und erstellt vor Updates eine Datensicherung, sofern dies im Paket enthalten ist. Updates können Inkompatibilitäten verursachen; pronetic stellt in diesem Fall nach Möglichkeit den vorherigen Zustand wieder her. Weitergehende Anpassungen (z. B. Ersatz

eingestellter Plugins, Programmierarbeiten) werden nach Aufwand vergütet, soweit sie nicht im Paket enthalten sind.

(3) Absolute Sicherheit gegen Angriffe, Schadsoftware oder Datenverlust kann nicht gewährleistet werden. Die Bereinigung kompromittierter Websites und die Wiederherstellung nach Sicherheitsvorfällen sind nur im Rahmen des gebuchten Pakets enthalten und werden im Übrigen nach Aufwand vergütet.

(4) Lizenzen für kostenpflichtige Erweiterungen (z. B. Premium-Plugins) stellt der Kunde bereit bzw. trägt deren Kosten, sofern sie nicht Bestandteil des Pakets sind.

(5) Änderungen des Kunden oder Dritter an der Website (z. B. Installation weiterer Plugins) sind mit pronetic abzustimmen. Für Störungen, die auf nicht abgestimmten Eingriffen beruhen, ist pronetic nicht verantwortlich; ihre Behebung wird nach Aufwand berechnet.

§ B5 IT-Service, Fernwartung, Beratung und Schulung

(1) IT-Service-, Beratungs- und Schulungsleistungen sind Dienstleistungen. Ein bestimmter Erfolg ist nur geschuldet, wenn dies ausdrücklich vereinbart ist. Reaktions- und Wiederherstellungszeiten gelten nur, wenn sie in einer Service-Level-Vereinbarung festgelegt sind.

(2) Fernwartung erfolgt über eine verschlüsselte Fernwartungssoftware (derzeit TeamViewer). Eine Sitzung wird nur mit Zustimmung des Kunden im Einzelfall aufgebaut (z. B. durch Übermittlung der Sitzungs-ID); ein unbeaufsichtigter Zugriff erfolgt nur, wenn er in Textform vereinbart ist. Der Kunde soll die Sitzung beobachten, vor Beginn vertrauliche Inhalte schließen, die für die Wartung nicht benötigt werden, und kann die Sitzung jederzeit beenden. Verbindungsdaten werden protokolliert.

(3) Beratungsleistungen (z. B. Digital-Audit, IT-Sicherheit, Datenschutzorganisation, Einsatz Künstlicher Intelligenz) betreffen technische und organisatorische Fragen; § 3 Abs. 5 gilt. Die Entscheidung über die Umsetzung von Empfehlungen und deren Folgen liegt beim Kunden.

(4) Bei KI-gestützten Leistungen (z. B. Texte, Bilder, Auswertungen, Chatbots) kann pronetic die inhaltliche Richtigkeit, Vollständigkeit und Schutzrechtsfreiheit der von KI-Systemen erzeugten Ergebnisse nicht gewährleisten; der Kunde prüft die Ergebnisse vor ihrer Verwendung. Die Pflichten als Betreiber von KI-Systemen nach der Verordnung (EU) 2024/1689 (KI-Verordnung), z. B. Transparenzpflichten und die Sicherstellung von KI-Kompetenz der Beschäftigten, obliegen dem Kunden, soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart. pronetic verwendet Daten des Kunden nicht zum Training von KI-Modellen und setzt KI-Dienste Dritter für personenbezogene Daten des Kunden nur nach Maßgabe des AV-Vertrags ein.

(5) Sagt der Kunde einen vereinbarten Schulungs- oder Workshop-Termin weniger als fünf Werktage vorher ab, kann pronetic 50 %, bei einer Absage weniger als einen Werktag vorher 80 % des vereinbarten Honorars verlangen, es sei denn, der Kunde weist nach, dass pronetic kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist. pronetic bemüht sich um einen Ersatztermin. Bereits entstandene, nicht stornierbare Kosten (z. B. Raummiete, Reisekosten) trägt der Kunde.

(6) Schulungsunterlagen darf der Kunde nur für interne Zwecke nutzen; eine Weitergabe oder Veröffentlichung bedarf der Zustimmung von pronetic.

§ B6 Online-Marketing, SEO und Bewertungsmanagement

(1) pronetic schuldet keine bestimmten Platzierungen in Suchmaschinen, Reichweiten, Klickzahlen oder Umsätze, da diese von Algorithmen und Entscheidungen Dritter (z. B. Google) abhängen.

(2) Werbebudgets für Plattformen (z. B. Google Ads, Meta) zahlt der Kunde unmittelbar an die Plattformbetreiber, sofern nicht anders vereinbart. Werbe- und Analysekonten sowie Unternehmensprofile (z. B. Google Unternehmensprofil, Google Search Console) werden auf den Namen des Kunden geführt; pronetic erhält die zur Leistungserbringung erforderlichen Zugriffsrechte, die der Kunde jederzeit entziehen kann.

(3) Der Kunde ist für die rechtmäßige Gestaltung seiner Werbung und den Einsatz von Analyse- und Trackingtechnologien verantwortlich, insbesondere für die Einholung erforderlicher Einwilligungen (§ 25 TDDDG,

DSGVO) und die Information in seiner Datenschutzerklärung.

(4) Nutzt der Kunde das Bewertungs-Tool von pronetic, um eigene Kunden um Bewertungen zu bitten, ist er für die rechtmäßige Ansprache verantwortlich. Bewertungsanfragen per E-Mail oder SMS sind Werbung und nur mit Einwilligung oder unter den Voraussetzungen des § 7 Abs. 3 UWG zulässig. Gekaufte, gefälschte oder durch Gegenleistungen beeinflusste Bewertungen sowie das gezielte Erbitten ausschließlich positiver Bewertungen sind unzulässig.

(5) Versendet pronetic im Auftrag des Kunden Newsletter oder Kundeninformationen (z. B. über eine E-Mail-Marketing-Plattform), stellt der Kunde sicher und weist auf Verlangen nach, dass für jeden Empfänger eine wirksame Einwilligung vorliegt oder die Voraussetzungen des § 7 Abs. 3 UWG erfüllt sind; Abmeldungen setzt pronetic unverzüglich um. Die Empfängerdaten verarbeitet pronetic im Auftrag des Kunden (AV-Vertrag).

(6) Von pronetic erstellte Texte und Inhalte prüft der Kunde vor der Veröffentlichung auf inhaltliche und rechtliche Richtigkeit.

Teil C Besondere Bestimmungen für Verbraucher

(1) Kommt ausnahmsweise ein Vertrag mit einem Verbraucher zustande (§ 1 Abs. 2), gehen die Bestimmungen dieses Teils den übrigen Bestimmungen vor.

(2) Alle Preise sind Endpreise einschließlich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

(3) Die anfängliche Laufzeit von Verträgen über wiederkehrende Leistungen beträgt höchstens 24 Monate. Nach Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit läuft der Vertrag auf unbestimmte Zeit und kann jederzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden; die Kündigung zum Ende der Mindestlaufzeit ist mit einer Frist von einem Monat möglich. § 6 Abs. 2 gilt nicht. Im Voraus gezahlte Entgelte für die Zeit nach dem Vertragsende werden erstattet. Kündigungen sind in Textform möglich.

(4) Preisänderungen und Änderungen dieser AGB werden gegenüber Verbrauchern nur mit deren ausdrücklicher Zustimmung wirksam; § 5 Abs. 8 und § 15 Abs. 1 bis 3 gelten nicht.

(5) Es gelten die gesetzlichen Mängelrechte, bei digitalen Produkten einschließlich der Aktualisierungspflicht nach §§ 327 ff. BGB. Änderungen digitaler Produkte nimmt pronetic nur unter den Voraussetzungen des § 327r BGB vor. § 8 Abs. 2, 3 und 5 sowie § 9 Abs. 3 und 7 gelten nicht.

(6) Für den Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen Bestimmungen; § 5 Abs. 5 gilt nicht.

(7) Verbrauchern steht bei Fernabsatzverträgen und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen ein gesetzliches Widerrufsrecht zu. Einzelheiten ergeben sich aus der Widerrufsbelehrung (www.pronetic.de/widerrufsbelehrung).

(8) Die Gerichtsstandsregelung in § 16 Abs. 3 gilt nicht.

pronetic GmbH · Eschenbachstrasse 27, 74078 Heilbronn · Amtsgericht Stuttgart HRB 733384 · Vertretungsberechtigter Geschäftsführer: siehe Impressum