

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Stand: 01.06.2026

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten ausschließlich gegenüber Unternehmen im Sinne des § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen (nachfolgend insgesamt „Kunde“).

### 1. Geltungsbereich

1.1 Diese AGB regeln die Geschäftsbeziehung zwischen der CREA GmbH, Friedhofstraße 1a, 49088 Osnabrück, vertreten durch den Geschäftsführer Markus Michels (nachfolgend „CREA“) und dem Kunden.

1.2 Diese AGB gelten in ihrer jeweils bei Vertragsschluss aktuellen Fassung für alle Angebote, Aufträge und Verträge von CREA, soweit nicht schriftlich oder in Textform abweichend vereinbart.

1.3 Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, auch wenn CREA ihnen nicht gesondert widerspricht. Dieses Schweigen gilt als Ablehnung.

1.4 Für Webhosting-, Hosting-, Betriebs-, Wartungs-, Pflege- und Administrationsleistungen in Bezug auf Software-Applikationen gelten vorrangig die hierfür einschlägigen Besonderen Bedingungen von CREA (insbesondere die „Webhosting-Bedingungen“ sowie die „Besonderen Bedingungen für gehostete und gemanagte Software-Applikationen“) in ihrer jeweils aktuellen Fassung. Diese AGB gelten insoweit ergänzend, soweit die jeweiligen Besonderen Bedingungen keine abweichende Regelung treffen. Reine Rechenzentrums- und Infrastrukturleistungen Dritter werden auf Grundlage der Bedingungen des jeweiligen Anbieters erbracht.

### 2. Vertragsschluss, Leistungsgegenstand, Vertragsunterlagen

2.1 Gegenstand des Vertrages sind Agenturleistungen, insbesondere Konzeption und Erstellung von Webseiten und Webanwendungen, Apps, Grafikdesign, Print-Werbemittel, Social Media Betreuung, Social Media Advertising, Suchmaschinenoptimierung (SEO), Suchmaschinenwerbung (SEA), Strategieberatung, Workshops sowie Schulungen, Beratung und Implementierung im Bereich Künstliche Intelligenz (KI).

2.2 Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus dem Angebot von CREA, ggf. Leistungsbeschreibung/Anlage, Pflichtenheft/Lastenheft, Projektplan, Ticketsystem- oder Meeting-Protokollen sowie diesen AGB (zusammen „Vertragsunterlagen“). Bei Widersprüchen gilt folgende Rangfolge: (1) individuelle Vereinbarung/Angebot, (2) Leistungs-

beschreibung/Anlagen, (3) Pflichtenheft/Protokolle, (4) diese AGB.

2.3 Angebote sind freibleibend, soweit nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet. Soweit nicht anders angegeben, beträgt die Angebotsbindung 6 Wochen ab Angebotsdatum.

2.4 Ein Vertrag kommt zustande, wenn der Kunde das Angebot in Textform annimmt und CREA den Auftrag in Textform bestätigt. Einer Auftragsbestätigung steht es gleich, wenn CREA auf ausdrückliche Veranlassung des Kunden (z. B. Projektstart-Freigabe, Terminbestellung, Zugangserteilung, Abruf von Teilleistungen) mit der Leistungsausführung beginnt. Eine Bestätigung per E-Mail ist ausreichend.

2.5 **Briefings:** Das Briefing des Kunden (inkl. Workshops, Einzelabstimmungen) ist Vertragsbestandteil. Erteilt der Kunde das Briefing mündlich, erstellt CREA eine Zusammenfassung („Gesprächsprotokoll“) und übermittelt diese in Textform. Widerspricht der Kunde nicht innerhalb von 5 Werktagen nach Zugang in Textform, gilt das Gesprächsprotokoll als genehmigt.

2.6 **Dienst- und Werkleistungen:** Soweit nicht ausdrücklich eine werkvertragliche Leistung (mit Abnahme) vereinbart ist, erbringt CREA die Leistungen als Dienstleistung. Ein bestimmter wirtschaftlicher oder technischer Erfolg ist nur geschuldet, wenn ausdrücklich als verbindlicher Erfolg vereinbart.

2.7 **Nicht geschuldete Leistungen:** Ohne ausdrückliche Beauftragung schuldet CREA insbesondere nicht:

- laufende Pflege, Wartung, Updates, Security-Patching, Monitoring
- redaktionelle Erstellung oder laufendes Einpflegen von Inhalten
- Betrieb/Hosting, Bereitstellung von Speicherplatz, Domains/DNS
- App-Store-Listing/Vertrieb
- rechtliche Prüfung der Inhalte/Claims/Datenschutztexte

### **3. Leistungsumfang, Projektorganisation, Teil- und Fremdleistungen**

3.1 CREA ist zu Teilleistungen berechtigt, soweit diese für den Kunden zumutbar sind.

3.2 Gestalterische Leistungen erfolgen im Rahmen üblicher künstlerischer Gestaltungsfreiheit. Muster und Entwürfe dienen der Abstimmung und stellen ohne ausdrückliche Zusage keine Beschaffenheitsgarantie dar.

3.3 **Subunternehmer:** CREA ist berechtigt, Leistungen ganz oder teilweise durch qualifizierte Subunternehmer erbringen zu lassen.

**3.4 Fremdleistungen:** Soweit CREA im Auftrag des Kunden Leistungen Dritter vermittelt oder beauftragt (z. B. Druck, Stockmedien, Lizenzen, Domains), handelt CREA als Vermittler. Verträge über Fremdleistungen kommen zwischen Kunde und Drittem zustande, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart. CREA kann im Namen des Kunden handeln, wenn der Kunde CREA hierzu in Textform bevollmächtigt.

3.5 Kostenvoranschläge für Fremdleistungen sind unverbindlich, soweit der Dritte Änderungen vornimmt. Der Kunde trägt die Kosten der Fremdleistungen.

## 4. Änderungen (Change Requests) und Mehraufwand

**4.1 Änderungsverlangen:** Verlangt der Kunde nach Vertragsschluss Änderungen oder Ergänzungen, die über den vereinbarten Leistungsumfang hinausgehen, liegt ein Änderungsverlangen („Change Request“) vor.

**4.2 Verfahren:** Change Requests sind in Textform einzureichen. CREA prüft Auswirkungen auf Aufwand, Vergütung und Termine und unterbreitet ein Nachtragsangebot.

**4.3 Vergütung/Termine:** Mehraufwand wird nach Vereinbarung vergütet, hilfsweise nach den im Angebot, in einer Preisliste oder einer individuellen Vereinbarung genannten Stundensätzen. Sind keine Stundensätze vereinbart, teilt CREA dem Kunden die für den Change Request geltenden Stundensätze vor Beginn der Ausführung in Textform mit. CREA beginnt mit der Ausführung des Change Requests erst nach Freigabe durch den Kunden in Textform. Termine verlängern sich angemessen.

**4.4 Einigungsfrist:** Kommt innerhalb der von CREA gesetzten angemessenen Frist keine Einigung zustande, bleibt es beim ursprünglichen Leistungsumfang.

## 5. Mitwirkungspflichten des Kunden

5.1 Der Kunde stellt alle zur Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Inhalte, Zugänge, Lizenzen und Materialien rechtzeitig, vollständig und in geeigneten Formaten zur Verfügung.

5.2 Der Kunde benennt entscheidungsbefugte Ansprechpartner und sorgt für zeitnahe Freigaben. Feedback- und Freigabefristen ergeben sich aus dem Projektplan; mangels Vereinbarung gelten 5 Werkzeuge.

5.3 Verzögerungen/Mehrkosten aufgrund fehlender oder verspäteter Mitwirkung gehen zu Lasten des Kunden. CREA kann dadurch bedingte Mehrzeiten gesondert abrechnen.

5.4 Der Kunde sorgt für die Einhaltung interner Compliance-Vorgaben (z. B. CI, Brand Guidelines, Freigabeprozesse) und informiert CREA hierüber vor Projektstart.

5.5 Der Kunde ist für die rechtliche Zulässigkeit der von ihm bereitgestellten Inhalte, Aussagen (Claims), Angebote und Kennzeichnungen verantwortlich. CREA schuldet keine Rechtsberatung.

## 6. Besondere Regelungen für Web- und Softwareleistungen

6.1 **Leistungsabgrenzung Betrieb:** Hosting, Domainregistrierung, DNS, E-Mail, Serverbetrieb, Monitoring, Backups und laufende Wartung sind nur geschuldet, wenn ausdrücklich beauftragt.

6.2 **Technische Rahmenbedingungen:** Sofern nichts anderes vereinbart, liefert CREA Webprojekte für aktuelle Versionen gängiger Browser (jeweils die zuletzt veröffentlichte Hauptversion von Chrome, Edge, Firefox, Safari) sowie für marktübliche Displayauflösungen. Sonderanforderungen (z. B. Legacy-Browser, spezielle Endgeräte) sind gesondert zu vereinbaren.

6.3 **Drittkomponenten:** Leistungen können auf Drittsoftware, Plugins, Frameworks, Themes oder APIs basieren. CREA hat keinen Einfluss auf die künftige Verfügbarkeit, Funktionsweise oder Kompatibilität dieser Drittkomponenten. CREA haftet nicht für Funktionsstörungen, Leistungsausfälle oder Inkompatibilitäten, die durch Änderungen, Updates, Einschränkungen oder die Einstellung von Diensten durch den Drittanbieter verursacht werden, sofern CREA diese nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig zu vertreten hat.

6.4 **Übergabe/Deployment:** Soweit Deployment vereinbart ist, erfolgt dieses auf vom Kunden bereitgestellten Zielsystemen/Zugängen. Der Kunde stellt sichere Zugänge bereit (z. B. 2FA, Rollenrechte).

6.5 **Datenmigration:** Migrationen (Alt-Systeme, CMS, CRM, Shopdaten) sind nur geschuldet, wenn ausdrücklich vereinbart. Der Kunde erstellt vor Migration vollständige Backups.

## 7. SEO-Leistungen

7.1 SEO-Leistungen hängen u. a. von Algorithmen, Wettbewerb, Technik/Content des Kunden und Maßnahmen Dritter ab. Ein bestimmter Rang, Traffic oder Umsatz ist nur geschuldet, wenn ausdrücklich als verbindlicher Erfolg vereinbart.

7.2 Sofern Reporting vereinbart ist, gilt die im Angebot festgelegte Messmethodik (z. B. Google Search Console, Google Analytics, Dritttools). Der Kunde stellt hierfür erforderliche Zugänge und Einwilligungen bereit.

7.3 Maßnahmen an Systemen des Kunden (z.B. CMS, Server, Shop) erfolgen nur, soweit der Kunde die erforderlichen Rechte und Zugänge einräumt.

## 8. SEA und Social Media Advertising

8.1 **Kontoinhaberschaft:** Werbekonten (z. B. Google Ads, Meta Business) sollen im Eigentum und unter der primären Kontrolle des Kunden geführt werden. CREA erhält die für die Betreuung notwendigen Zugriffsrechte (Admin/Partner).

8.2 **Werbudgets/Plattformkosten:** Plattformkosten (Media Spend) sind nicht Bestandteil der Agenturvergütung und werden vom Kunden direkt an die Plattform gezahlt, sofern nicht ausdrücklich anderes vereinbart. Soweit vereinbart ist, dass CREA die Plattformkosten im Namen oder im Auftrag des Kunden verauslagt, werden diese dem Kunden zuzüglich einer Bearbeitungsgebühr (Handling Fee / Aufschlag) in Rechnung gestellt. CREA ist in diesem Fall berechtigt, die voraussichtlichen Media-Budgets monatlich im Voraus in Rechnung zu stellen (Vorkasse). CREA ist erst nach vollständigem Zahlungseingang zur Schaltung der Anzeigen verpflichtet.

8.3 **Budgetfreigabe:** Der Kunde legt Budgets und Laufzeiten in Textform fest. Ohne Budgetfreigabe ist CREA berechtigt, Kampagnen zu pausieren.

8.4 **Freigaben/Claims:** Der Kunde ist für die inhaltliche und rechtliche Richtigkeit von Anzeigen, Zielseiten, Preisangaben, Pflichtinformationen und Claims verantwortlich. CREA setzt Vorgaben des Kunden um.

8.5 **Sperrungen/Disapprovals:** CREA haftet nicht für Ablehnungen, Einschränkungen oder Sperrungen durch Plattformen, soweit CREA diese nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat.

8.6 **Tracking/Consent:** Soweit Conversion-Tracking vereinbart ist, stellt der Kunde die erforderlichen Einwilligungen (CMP/Consent) und rechtlichen Grundlagen sicher.

## 9. Social Media Betreuung

9.1 **Plattformabhängigkeit:** Funktionen, Reichweiten und Verfügbarkeiten sozialer Netzwerke können sich jederzeit ändern. Ein bestimmter Erfolg ist nur geschuldet, wenn ausdrücklich vereinbart.

9.2 **Zugänge/Sicherheit:** Der Kunde stellt sichere Zugänge (z. B. 2FA) bereit. Konto-Wiederherstellung und Sicherheitsvorfälle bei Plattformen sind primär vom Kunden zu betreiben; CREA unterstützt nach Vereinbarung.

9.3 **Community Management:** Reaktionszeiten, Moderation und Krisenkommunikation sind nur geschuldet, wenn ausdrücklich vereinbart.

## 10. KI-Schulung, Beratung und Implementierung

10.1 **Leistungscharakter:** KI-Schulungen, Beratung und Implementierung sind grund-

sätzlich Dienstleistungen. CREA schuldet keine bestimmte wirtschaftliche oder technische Wirkung.

**10.2 Tool-Einsatz:** CREA kann zur Leistungserbringung KI-Systeme und -Tools einsetzen, soweit dies zur Leistungserbringung erforderlich oder zweckmäßig ist. Soweit der Kunde den Einsatz bestimmter Tools ausschließen möchte, hat er dies vor Leistungsbeginn in Textform mitzuteilen.

**10.3 Daten und Vertraulichkeit:** Der Kunde entscheidet, welche Daten/Inhalte CREA zur Verarbeitung bereitstellt. Der Kunde stellt sicher, dass übermittelte Daten rechtmäßig genutzt werden dürfen. Vertrauliche Informationen sollen nur nach vorheriger Abstimmung und, soweit erforderlich, in anonymisierter/pseudonymisierter Form in KI-Systeme eingebracht werden.

**10.4 Output und Prüfung:** KI-generierte oder KI-unterstützt erstellte Inhalte können unvollständig oder fehlerhaft sein. Der Kunde prüft Ergebnisse fachlich und rechtlich vor Nutzung und bleibt für deren Einsatz verantwortlich.

**10.5 Compliance und Kennzeichnung:** Soweit gesetzliche Pflichten (z. B. nach dem EU AI Act) den Kunden treffen, insbesondere Kennzeichnungspflichten für KI-generierte Inhalte oder Chatbots gegenüber Endnutzern, ist der Kunde für die Einhaltung bei der Veröffentlichung verantwortlich. CREA nimmt Kennzeichnungen nur vor, wenn dies ausdrücklich beauftragt ist. Eine Rechtsberatung oder verbindliche Compliance-Zertifizierung schuldet CREA nicht.

## 11. Abnahme (werkvertragliche Leistungen)

**11.1 Abnahmepflicht:** Bei werkvertraglichen Leistungen nimmt der Kunde die Leistung innerhalb von 14 Kalendertagen nach Bereitstellungsanzeige in Textform ab.

**11.2 Abnahmefiktion:** Erfolgt innerhalb der Frist keine Abnahme oder keine schriftliche Mängelrüge mit Fehlerbeschreibung, gilt die Abnahme als erfolgt. Die Abnahme gilt auch als erfolgt, wenn der Kunde die Leistung produktiv nutzt.

**11.3 Teilabnahmen:** Abtrennbare Teilleistungen können separat abgenommen werden.

**11.4 Unwesentliche Mängel:** Unwesentliche Mängel berechtigen nicht zur Abnahmeverweigerung.

## 12. Korrekturschleifen

12.1 Soweit nicht anders vereinbart, sind zwei Korrekturschleifen für den jeweiligen Leistungsstand enthalten. Korrekturen müssen innerhalb der Abnahmefrist (Ziffer 11.1) in Textform mitgeteilt werden.

12.2 Korrekturen sind Anpassungen innerhalb des vereinbarten Leistungsumfangs. Change Requests nach Ziffer 4 sind nicht enthalten.

12.3 Nach Ablauf der Abnahmefrist verfällt das Recht auf die enthaltenen Korrekturschleifen.

12.4 Weitere Überarbeitungen werden gesondert vergütet.

### 13. Leistungszeit und Verzug

13.1 Termine sind nur verbindlich, wenn sie ausdrücklich als Fixtermin vereinbart sind.

13.2 Bei Verzögerungen durch höhere Gewalt, Ausfälle von Telekommunikation, Plattformstörungen, Verzögerungen bei Subunternehmern oder fehlende Mitwirkung des Kunden verlängern sich Fristen angemessen.

13.3 **Verzug:** Gerät CREA in Verzug, kann der Kunde Rechte erst nach erfolgloser Setzung einer angemessenen Nachfrist (mindestens 14 Tage) geltend machen, soweit kein gesetzlicher Ausnahmefall vorliegt.

13.4 **Leistungszeiten:** Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, erbringt CREA Leistungen während der üblichen Bürozeiten am Sitz von CREA (Montag bis Donnerstag, 8:30 bis 17:00 Uhr, Freitag, 8:30 bis 16:00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage).

13.5 **Leistungen außerhalb der Bürozeiten:** Leistungen außerhalb der in Ziffer 13.4 genannten Zeiten (z. B. abends, nachts, am Wochenende oder an Feiertagen) werden nur geschuldet, wenn sie vom Kunden ausdrücklich in Textform angefordert oder im Angebot vorgesehen sind. Solche Leistungen werden gesondert vergütet (Ziffer 14.9).

### 14. Vergütung, Rechnungsstellung, Zahlungsbedingungen

14.1 Vergütungen verstehen sich zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer.

14.2 **Rechnungsstellung/Format:** Die Rechnungsstellung erfolgt in der Regel auf elektronischem Weg (z. B. per E-Mail als PDF oder im Format einer E-Rechnung gem. EN 16931). Der Kunde stimmt dem elektronischen Rechnungsversand zu. Rechnungen sind innerhalb von 10 Kalendertagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug fällig, soweit nichts anderes vereinbart.

14.3 Teilleistungen/Projektphasen können anteilig abgerechnet werden. CREA ist berechtigt, angemessene Vorauszahlungen zu verlangen.

14.4 **SEPA-Firmenlastschrift:** Erteilt der Kunde ein SEPA-Firmenmandat, erfolgt der Einzug frühestens 10 Tage nach Rechnungsdatum.

14.5 Reisekosten werden nach Aufwand abgerechnet, sofern vereinbart.

**14.6 Zahlungsverzug:** Der Kunde gerät mit Ablauf der in Ziffer 14.2 genannten Zahlungsfrist in Verzug. Verzugszinsen betragen 9 Prozentpunkte über dem Basiszinssatz. Weitere Verzugsschäden bleiben unberührt.

**14.7 Zurückbehaltungsrecht/Leistungspause:** Bei Zahlungsverzug ist CREA berechtigt, Leistungen nach Ankündigung in Textform bis zur Zahlung auszusetzen. Termine verlängern sich entsprechend.

**14.8 Aufrechnung:** Aufrechnung ist nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen zulässig.

**14.9 Vergütung außerhalb der Bürozeiten:** Für Leistungen außerhalb der Bürozeiten nach Ziffer 13.4 gilt die hierfür im Angebot, Preisliste oder einer individuellen Vereinbarung festgelegte Vergütung. Soweit keine gesonderte Vergütung vereinbart ist, werden diese Leistungen nach Zeitaufwand zu den vereinbarten Stundensätzen abgerechnet.

**14.10 Laufende Betreuungsleistungen (Dauerschuldverhältnisse):** Soweit Leistungen als laufende Betreuung („Retainer“) vereinbart sind (z. B. SEO-, SEA- oder Social-Media-Betreuung, Service-Updates), handelt es sich um Dauerschuldverhältnisse.

**14.11 Preisanpassung:** CREA ist berechtigt, die Vergütung für Dauerschuldverhältnisse (Ziffer 14.10) einmal jährlich angemessen anzupassen, um gestiegene Personal- und Kosten für Drittdienste auszugleichen. Die Anpassung wird dem Kunden 6 Wochen vor Inkrafttreten in Textform angekündigt. Beträgt die Preiserhöhung mehr als 5 %, hat der Kunde das Recht, den Vertrag zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung außerordentlich zu kündigen.

**14.12 Laufzeit und Kündigung:** Dauerschuldverhältnisse laufen auf unbestimmte Zeit, sofern nicht im Angebot eine Mindestlaufzeit oder feste Laufzeit vereinbart ist. Sie können von jeder Partei mit einer Frist von 1 Monat zum Monatsende in Textform gekündigt werden. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

**14.13 Vergütung bei Vertragsende:** Bis zum Wirksamwerden der Kündigung sind die vereinbarten Vergütungen zu zahlen. Bereits begonnene, vom Kunden veranlasste Sonderleistungen oder Change Requests werden nach Vereinbarung abgerechnet.

**14.14 Übergabe bei Vertragsende:** Der Kunde stellt rechtzeitig alle erforderlichen Mitwirkungen für eine geordnete Übergabe sicher (z. B. Benennung eines Ansprechpartners, Übernahme von Zugriffsrechten). CREA unterstützt eine übliche Übergabe im angemessenen Umfang. Ein darüber hinausgehender Übergabe- oder Migrationsaufwand ist gesondert zu vergüten.

## 15. Rechte an Arbeitsergebnissen, Nutzungsrechte, Herausgabe

15.1 **Schutz:** Arbeitsergebnisse (Konzepte, Layouts, Texte, Grafiken, Software, Dokumentationen, Schulungsunterlagen etc.) können urheberrechtlich geschützt sein.

15.2 **Nutzungsrechte:** Der Kunde erhält die für den Vertragszweck erforderlichen Nutzungsrechte an den vereinbarten Arbeitsergebnissen. Soweit nicht anders vereinbart, erhält der Kunde ein einfaches Nutzungsrecht. Der Kunde darf Arbeitsergebnisse an mit ihm verbundene Unternehmen im Sinne der §§ 15 ff. AktG sowie an von ihm beauftragte Dienstleister weitergeben und diesen die Nutzung gestatten, soweit dies für den Vertragszweck, den Betrieb oder die Pflege der Arbeitsergebnisse erforderlich ist. Eine weitergehende Übertragung oder Unterlizenzierung an Dritte ist nur mit vorheriger Zustimmung von CREA in Textform zulässig; die Zustimmung darf nicht unbillig verweigert werden. Im Fall einer Gesamtrechtsnachfolge oder Unternehmensveräußerung des Kunden dürfen Nutzungsrechte auf den Rechtsnachfolger übergehen.

15.3 **Übergang:** Nutzungsrechte gehen erst mit vollständiger Zahlung der vereinbarten Vergütung auf den Kunden über.

15.4 **Bearbeitungsrechte:** Ein Bearbeitungsrecht besteht nur, wenn es ausdrücklich vereinbart ist.

15.5 **Rohdaten/Quellcode:** Rohdaten, offene Dateien (z. B. Adobe-Dateien) und Quellcode werden nur herausgegeben, wenn dies ausdrücklich vereinbart ist.

15.6 **Drittmaterial/Open Source:** Für Standardsoftware und Open-Source-Komponenten gelten die jeweiligen Lizenzbedingungen. Nutzungsrechte erwirbt der Kunde nach Maßgabe der jeweiligen Lizenzen.

15.7 **Kundendaten:** Der Kunde räumt CREA die zur Vertragserfüllung notwendigen Nutzungsrechte an bereitgestellten Materialien ein und versichert, hierzu berechtigt zu sein.

## 16. Gewährleistung (werkvertragliche Leistungen)

16.1 **Gewährleistungsfrist:** Die Gewährleistungsfrist beträgt 12 Monate ab Abnahme.

16.2 **Mängelanzeige:** Der Kunde zeigt Mängel in Textform mit qualifizierter Fehlerbeschreibung an.

16.3 Offensichtliche Mängel sind binnen 14 Tagen ab Abnahme anzuzeigen.

16.4 **Nacherfüllung:** CREA leistet bei berechtigten Mängeln Nacherfüllung nach eigener Wahl.

16.5 **Eingriffe des Kunden:** Ansprüche entfallen, soweit der Kunde oder Dritte ohne Zu-

stimmung Änderungen vornehmen und der Mangel hierauf beruht.

## 17. Haftung

17.1 CREA haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie nach dem Produkthaftungsgesetz und bei ausdrücklich übernommenen Garantien.

17.2 Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist die Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt.

17.3 Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen.

17.4 Die Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten von Mitarbeitern, Vertretern, Organen und Subunternehmern.

17.5 Für Leistungen und Entscheidungen Dritter (Plattformen, Registries, Provider) haftet CREA nicht, soweit diese außerhalb des Einflussbereichs von CREA liegen.

17.6 Der Kunde stellt CREA von Ansprüchen Dritter frei, die aus vom Kunden bereitgestellten Inhalten, Weisungen, Claims oder der Nutzung der Arbeitsergebnisse entgegen diesen AGB resultieren, soweit CREA diese nicht zu vertreten hat.

## 18. Referenznennung

18.1 CREA ist berechtigt, den Kunden als Referenz zu benennen und Arbeitsergebnisse in angemessenem Umfang zu Zwecken der Eigenwerbung zu verwenden (z. B. Portfolio/Website). Der Kunde kann dem vor Veröffentlichung aus wichtigem Grund in Textform widersprechen. Nach Veröffentlichung kann der Kunde die weitere Verwendung für die Zukunft aus wichtigem Grund in Textform untersagen; bereits hergestellte Referenzmaterialien dürfen in angemessenem Umfang weiterverwendet werden, solange dies dem Kunden nicht unzumutbar ist.

18.2 CREA darf das Kundenlogo zur Referenznennung verwenden und auf veröffentlichte Projekte verlinken.

## 19. Vertraulichkeit

19.1 Beide Parteien verpflichten sich zur Vertraulichkeit über nicht allgemein bekannte Informationen, insbesondere Konditionen, Know-how, Unterlagen und Geschäftsgeheimnisse. Die Vertraulichkeitspflicht gilt nicht für Informationen, die (a) der empfangenden Partei bereits nachweislich bekannt waren, (b) ohne Pflichtverletzung allgemein bekannt werden, (c) rechtmäßig von Dritten ohne Vertraulichkeitsverpflichtung erlangt werden oder (d) aufgrund gesetzlicher Pflichten oder behördlicher oder ge-

richtlicher Anordnung offengelegt werden müssen; in diesem Fall soll die betroffene Partei die andere Partei vorab informieren, soweit rechtlich zulässig.

19.2 Die Pflicht gilt auch nach Vertragsende.

19.3 Subunternehmer sind entsprechend zu verpflichten.

## 20. Datenschutz

20.1 Beide Parteien beachten die geltenden Datenschutzgesetze. Soweit CREA personenbezogene Daten im Auftrag verarbeitet, schließen die Parteien bei Bedarf einen Vertrag zur Auftragsverarbeitung (AVV).

20.2 Der Kunde ist verantwortlich für rechtliche Texte (z.B. Datenschutzerklärung, Cookie-Banner-Texte, Impressum), sofern nicht ausdrücklich deren Erstellung beauftragt ist.

20.3 Stellt CREA dem Kunden im Rahmen der Zusammenarbeit Muster, Textbausteine oder Vorlagen für rechtliche Texte (z. B. Impressum, Datenschutzhinweise, Cookie-Banner-Texte, Einwilligungstexte) zur Verfügung, geschieht dies ausschließlich als unverbindliche Orientierung. CREA erbringt keine Rechtsdienstleistungen und darf keine Rechtsberatung vornehmen. Solche Muster ersetzen keine anwaltliche Beratung. Der Kunde ist verpflichtet, rechtliche Texte vor Verwendung eigenverantwortlich prüfen zu lassen und bleibt für deren rechtliche Richtigkeit und Vollständigkeit verantwortlich.

## 21. Wettbewerbsklausel (Abwerbverbot)

21.1 Der Kunde verpflichtet sich, Mitarbeiter oder eingesetzte freie Mitarbeitende/Erfüllungsgehilfen von CREA, die dem Kunden im Rahmen der Zusammenarbeit bekannt werden, während der Vertragslaufzeit und 12 Monate danach nicht gezielt abzuwerben oder zu beschäftigen. Dies gilt nicht, wenn die betreffende Person sich aus eigenem Antrieb auf eine allgemein ausgeschriebene Stelle bewirbt und der Kunde keine gezielte Abwerbung vorgenommen hat.

21.2 Für jeden schuldhaften Verstoß kann CREA eine angemessene Vertragsstrafe verlangen, deren Höhe von CREA nach billigem Ermessen festgesetzt wird und im Streitfall gerichtlich überprüfbar ist. Weitergehende Ansprüche bleiben unberührt; eine Vertragsstrafe wird angerechnet.

## 22. Aufbewahrung, Übergabe, Sicherheit

22.1 Nach Projektabschluss besteht keine Aufbewahrungspflicht von CREA für Arbeitsdaten, soweit nicht ausdrücklich vereinbart. Der Kunde sichert übergebene Daten unverzüglich.

22.2 Versand/Transport erfolgt auf Gefahr des Kunden.

## 23. Optionale Zusatzmodule (nur bei ausdrücklicher Beauftragung)

23.1 **Allgemeines:** Die in diesem Abschnitt beschriebenen Zusatzleistungen werden nur geschuldet, wenn sie ausdrücklich im Angebot oder einer individuellen Vereinbarung beauftragt sind. Ohne solche Beauftragung bestehen keine Pflichten von CREA zur Wartung, zu Updates oder zur Barrierefreiheit.

### 23.2 Service-Updates für CMS-Systeme (Security Updates)

23.2.1 **Leistungsinhalt:** Bei beauftragten Service-Updates spielt CREA für das vom Kunden eingesetzte Content-Management-System (nachfolgend „CMS“) zeitnah verfügbare Sicherheitsupdates ein. Dies umfasst, soweit im Angebot nicht abweichend beschrieben, Sicherheitsupdates für:

- das CMS selbst (Core) innerhalb der jeweils betriebenen Hauptversion
- installierte Erweiterungen/Module/Plugins und Templates/Themes, soweit Updates verfügbar sind und der Kunde die erforderlichen Lizenzen, Zugänge und Wartungsverträge bereitstellt.

23.2.2 **Keine Major-Updates:** Major Updates, also ein Wechsel der Hauptversion (z. B. von Version 6.4 auf 6.5 oder von Version 10 auf 11), sind nicht Bestandteil der Service-Updates, ebenso keine umfassenden Versionssprünge, Migrationen, Refactorings, Re-Plattforming- oder Re-Launch-Maßnahmen. Solche Leistungen bedürfen einer gesonderten Beauftragung.

23.2.3 **Zeitnähe und Durchführbarkeit:** „Zeitnah“ bedeutet innerhalb einer angemessenen Frist, in der Regel binnen 20 Werktagen ab Veröffentlichung des jeweiligen Sicherheitsupdates. Bei als kritisch eingestuften Sicherheitsupdates bemüht sich CREA um eine Umsetzung binnen 3 Werktagen. Die Fristen stehen unter dem Vorbehalt, dass Updates ohne unverhältnismäßiges Risiko eingespielt werden können. Bestehen Kompatibilitätsrisiken, Abhängigkeiten oder Konflikte (z. B. mit Erweiterungen, Templates, individueller Entwicklung, Hosting-Umgebung), ist CREA berechtigt, Updates bis zur Klärung zurückzustellen und den Kunden zu informieren.

**23.2.4 Pauschale, kein Incident Response:** Die Service-Update-Pauschale umfasst ausschließlich die Durchführung der Updates im vereinbarten Umfang. Nicht enthalten sind insbesondere:

- Wiederherstellung, Bereinigung oder forensische Analyse nach Sicherheitsvorfällen
- Entfernung von Malware, Härtungsmaßnahmen, Penetrationstests
- Wiederherstellung von Verfügbarkeit oder Daten
- Notfallmaßnahmen außerhalb vereinbarter Zeiten Diese Leistungen können gesondert beauftragt und vergütet werden.

**23.2.5 Keine Gewähr für Sicherheit und Verfügbarkeit:** Auch bei beauftragten Service-Updates schuldet CREA keine Garantie, dass die Website frei von Sicherheitslücken ist oder nicht angegriffen werden kann. Eine bestimmte Verfügbarkeit (Uptime) wird durch Service-Updates nicht geschuldet.

**23.2.6 Mitwirkung:** Der Kunde stellt erforderliche Zugänge, Wartungsfenster, Lizenznachweise und, soweit vereinbart, eine geeignete Testumgebung bereit. Der Kunde ist verantwortlich für vollständige Backups, soweit nicht ausdrücklich die Erstellung von Backups als Leistung beauftragt ist.

## **23.3 Barrierefreiheit (Hinweis auf BFSG / WCAG)**

**23.3.1 Beauftragungsvorbehalt und Hinweispflicht:** Barrierefreiheit wird nur geschuldet, wenn sie im Angebot ausdrücklich als Leistungsbestandteil vereinbart ist. Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich zu prüfen, ob sein Online-Angebot gesetzlichen Vorgaben zur Barrierefreiheit (insb. Barrierefreiheitsstärkungsgesetz – BFSG) unterliegt. Eine Prüfung dieser Verpflichtung durch CREA erfolgt nicht. Beauftragt der Kunde keine barrierefreie Umsetzung, obwohl er dazu verpflichtet ist, trägt er etwaige Rechtsfolgen selbst.

**23.3.2 Standard und Zielrichtung:** Soweit Barrierefreiheit beauftragt ist, richtet sich die Umsetzung nach WCAG 2.1. CREA schuldet eine weitestgehende barrierearme Umsetzung im vereinbarten Projektumfang. Eine vollständige Barrierefreiheit oder eine formelle Konformitätserklärung wird nicht geschuldet, soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart.

**23.3.3 Grenzen und Abhängigkeiten:** Barrierefreiheit kann durch Vorgaben des Kunden, Inhalte, CI-Restriktionen, technische Rahmenbedingungen, eingesetzte Drittkomponenten (z. B. Plugins, externe Widgets, Fonts, Cookie-Banner, Payment-Provider) und das eingesetzte CMS beeinflusst werden. Für Barrieren, die auf solche Faktoren zurückzuführen sind, trägt der Kunde die Verantwortung, soweit CREA diese nicht zu ver-

treten hat.

**23.3.4 Inhalte des Kunden:** Der Kunde ist verantwortlich für die Barrierefreiheit von durch ihn gelieferten oder eingepflegten Inhalten (z. B. PDFs, Videos, Texte, Alt-Texte, Tabellen, Formulareingaben), sofern nicht deren Erstellung oder Überarbeitung ausdrücklich beauftragt ist.

**23.3.5 Prüfung und Abnahme:** Soweit vereinbart, erfolgen Prüfungen mittels gängiger Tools und stichprobenartiger manueller Checks. Die Abnahme richtet sich nach Ziffer 11. Die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben im Betrieb, insbesondere laufende Aktualisierungen von Inhalten, bleibt Verantwortung des Kunden.

## 24. Schlussbestimmungen

24.1 Gerichtsstand und Erfüllungsort ist Osnabrück, sofern der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.

24.2 Es gilt deutsches Recht.

24.3 Änderungen und Nebenabreden bedürfen der Textform. Dies gilt auch für die Änderung dieser Textformklausel.

24.4 Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung gilt eine solche als vereinbart, die dem wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt.