

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen SERVICEGUT, Stand 20.06.2009**

### **Präambel**

SERVICEGUT ist ein Bewertungsportal für Verbraucher und Unternehmen in Deutschland.

Das Portal ermöglicht Verbraucherbefragungen, Bereitstellung von Informationen „Rund um Service“ und Werbung. Registrierte Verbraucher können Unternehmen bewerten, die bereits eingetragen sind und Unternehmen empfehlen (nominieren), die noch nicht bei der Dienstleistungsinitiative mitmachen. Mit der Anmeldung als Nutzer bei SERVICEGUT akzeptieren Sie die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden „AGB“ genannt) für die Nutzung von SERVICEGUT.

Der Nutzer kann diese AGB jederzeit, auch nach Vertragsabschluss, unter dem Link „AGB“ aufrufen, ausdrucken sowie herunterladen bzw. speichern. Ohne Bestätigung, die AGB zu akzeptieren, kann der Registrierungsvorgang nicht abgeschlossen werden.

### **1. Vertragsschluss**

#### **1.1**

Der Nutzer hat sich vor Inanspruchnahme der Dienste von SERVICEGUT zu registrieren. Der Nutzer sichert hierbei zu, dass alle von ihm bei der Registrierung angegebenen Daten wahr und vollständig sind. Der Nutzer ist verpflichtet, SERVICEGUT Änderungen seiner Nutzerdaten unverzüglich anzuzeigen.

#### **1.2**

Das Internet-Angebot von SERVICEGUT stellt kein verbindliches Angebot dar, sondern lediglich eine Aufforderung zur Abgabe eines Angebots seitens des Nutzers. Der Nutzer sichert zu, dass er zum Zeitpunkt der Registrierung mindestens 18 Jahr alt ist.

Ist der Nutzer Verbraucher, so gibt er durch den Abschluss des Registrierungsvorganges ein Angebot zum Abschluss des Vertrages über die Nutzung der Dienste der SERVICEGUT-Plattform ab. SERVICEGUT nimmt dieses Angebot durch Freischaltung des Nutzers für die Dienste der SERVICEGUT-Plattform an. Durch diese Annahme kommt der Vertrag zwischen dem Nutzer und SERVICEGUT zustande.

Ist der Nutzer Unternehmer, so kann er sich kostenfrei registrieren, um so den Mitgliedsantrag anfordern zu können. SERVICEGUT richtet sich ausschließlich an Unternehmer mit Verbrauchern als Endkunden. Der Registrierungsvorgang stellt in diesem Fall auch von Seiten des Unternehmers noch kein Angebot dar. Der nach dem Registrierungsvorgang angeforderte Mitgliedsantrag ist ausgefüllt und unterschrieben an die angegebene Adresse von SERVICEGUT zu senden. SERVICEGUT behält sich vor, die Unternehmen zu überprüfen und eine Auswahl seiner Mitglieder zu treffen. SERVICEGUT darf einen Mitgliedsantrag insbesondere ablehnen, wenn das Unternehmen zum Beispiel nicht in einer Stadt ansässig, nicht als Dienstleister (Handel, Handwerk, Freie Berufe) tätig ist und nicht das

SERVICEGUT-Leitbild anerkennt. Der Vertrag kommt mit Freischaltung des Benutzerkontos zustande. Nähere Einzelheiten können dem Mitgliedsantrag entnommen werden.

### **1.3**

Bei der Anmeldung wählt der Nutzer ein Passwort. Sollte SERVICEGUT ein Unternehmen anmelden, so ist das Unternehmen nach Erhalt der Zugangsdaten angehalten, sich nach dem ersten Login unverzüglich ein neues Passwort zu vergeben. Er ist verpflichtet, sein Passwort geheim zu halten. SERVICEGUT wird das Passwort nicht an Dritte weitergeben. Außer zum Login wird der Nutzer zu keinem Zeitpunkt nach seinem Passwort gefragt.

### **1.4**

Jeder Nutzer darf sich nur einmal registrieren und nur ein Nutzerprofil anlegen. Unternehmen ist es insbesondere verboten durch Registrierung als Verbraucher, dem eigenen Unternehmen Bewertungen zu geben.

### **1.5 .**

Da es technisch nicht möglich ist, mit Sicherheit feststellen, ob ein auf der SERVICEGUT-Plattform angemeldeter Nutzer tatsächlich diejenige Person darstellt, die sie vorgibt zu sein, leistet SERVICEGUT keine Gewähr für die tatsächliche Identität eines Nutzers.

### **1.6.**

Verwendet der Nutzer in seiner Visitenkarte ein Logo, so sichert er zu, dass hiermit keinerlei Rechte Dritter verletzt werden und stellt SERVICEGUT von etwaigen Forderungen frei.

## **2. Vertragsgegenstand**

SERVICEGUT bietet dem Nutzer eine Plattform an, die die Gelegenheit der Bewertung von Unternehmen gibt. Teilnehmende Unternehmen können sich diese Bewertungen ansehen. SERVICEGUT bietet darüber hinaus Unternehmen die Möglichkeit, sich durch besondere Auszeichnung und die Anerkennung des SERVICE-Leitbilds dem Verbraucher als besonders servicefreundlich darzustellen. Nach Vertragsschluss erhalten die Nutzer den Zugang zum geschützten Mitgliederbereich.

### **2.1.**

Der Nutzer kann sich kostenfrei bei SERVICEGUT registrieren lassen und Bewertungen für registrierte Unternehmen abgeben. Nicht eingetragene Unternehmen kann er vorschlagen (nominieren). Bewertungen von teilnehmenden Unternehmen werden automatisch in der Datenbank abgelegt und bei einer Auswertung berücksichtigt. Nominierte und damit noch nicht teilnehmende Unternehmensbewertungen werden in einer Auswertung erst berücksichtigt, wenn das Unternehmen auch bei SERVICEGUT teilnimmt. Ein vom Verbraucher nominiertes Unternehmen wird von SERVICEGUT kontaktiert, um teilzunehmen.

### **2.2.**

Die Bewertungen erfolgen anonym und werden zunächst nicht im Portal sichtbar. Umfängliche Auswertungen sind für Unternehmen und Stadt optional erhältlich. Unternehmen erhalten im Premium-

paket eine auf das eigene Unternehmen bezogene Auswertung in Kurzform. Es ist eine quantitative Zusammenfassung der bis zu dem Zeitpunkt der Abfrage eingegangenen Bewertungen.

### **2.3.**

Nur Verbraucher dürfen Bewertungen abgeben. Unternehmen dürfen zum Schutz der Mitbewerber keine Bewertungen abgeben.

### **2.4.**

SERVICEGUT weist darauf hin, dass es technisch nicht möglich ist, eine 100%ige Verfügbarkeit der SERVICEGUT-Plattform zur Verfügung zu stellen. Insbesondere Wartungs-, Sicherheits- oder Kapazitätsbelange sowie Ereignisse, die nicht im Machtbereich von SERVICEGUT stehen, können zu kurzzeitigen Störungen oder zur vorübergehenden Einstellung der Dienste von SERVICEGUT führen.

## **3. Verträge**

### **3.1.**

Für Verbraucher ist die Nutzung der SERVICEGUT-Plattform kostenfrei.

### **3.2.**

Unternehmen können zwischen zwei verschiedenen Paketen (Standard/Premium) wählen, die im Mitgliedsantrag selbst eingehend beschrieben sind. Die Vertragslaufzeit beträgt 12 Monate. Sofern nicht mindestens drei Monate vor Ablauf des Vertragslaufzeit schriftlich gekündigt wird, verlängert sich dieser automatisch um weitere 12 Monate.

### **3.3.**

Die Zahlung des Nutzungsentgeltes und/oder des Honorars für Beratung sowie die Bezahlung sonstiger Dienstleistungen und Mittel (Werbemittel), die bei SERVICEGUT zusätzlich gesondert erworben werden können, hat ausschließlich auf das folgend genannte Konto zu erfolgen:

Agentur ServiceGut -Andre Gentz  
Konto: 190 215 3087  
Bankleitzahl: 370 501 98  
bei der Sparkasse KölnBonn.

Der Abzug von Skonto ist nicht zulässig. Die einzelnen Preise sind Nettopreise, zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer. Sofern nichts anderes vereinbart wird, ist das Geld innerhalb von zehn Tagen nach Lieferung, Zusendung oder Freigabe des jeweiligen Paketes zu zahlen. Je nach Bestellart kann die Zusendung auf dem Postweg oder über digitale Medien (z.B. Email) erfolgen.

Die Entgelte für die Mitgliedschaft sind mit Rechnungsstellung für die gesamte Laufzeit sofort zur Zahlung fällig. Diese werden bei monatlicher Zahlungsweise (optional möglich nur bei Premium-Paket) per Lastschrift mit Einzugsermächtigung eingezogen.

Schlägt der Forderungseinzug fehl, so hat der Kunde (Nutzer) SERVICEGUT die dafür anfallenden Mehrkosten zu erstatten, soweit er das Fehlschlagen zu vertreten hat.

#### **3.4.**

Die Rechnung der von SERVICEGUT erbrachten Leistungen werden per Email als pdf-Dokument zur Verfügung gestellt. Das Unternehmen ist verpflichtet, eine gültige eMail-Adresse als Rechnungsadresse zu hinterlegen und den Posteingang zu dieser eMail auch regelmäßig abzurufen.

#### **3.5.**

Bei Verträgen mit Unternehmen behält sich SERVICEGUT bis zur vollständigen Begleichung aller Forderungen aus den laufenden Geschäftsbeziehungen das Eigentum an der gesamten gelieferten Ware vor. Kommt der Kunde in Zahlungsverzug, kann SERVICEGUT - unbeschadet sonstiger Rechte - vom Vertrag zurücktreten und die erbrachte Leistung herausverlangen.

### **4. Pflichten/Rechte des Nutzers**

#### **4.1**

Der Nutzer ist verpflichtet, ausschließlich wahre und nicht irreführende Angaben in seinem Profil zu machen und keine Pseudonyme oder Künstlernamen zu verwenden.

#### **4.2.**

Der Nutzer ist verpflichtet, bei der Nutzung der Inhalte und Dienste auf der SERVICEGUT-Plattform die anwendbaren Gesetze sowie alle Rechte Dritter zu beachten.

#### **4.3.**

Dem Nutzer ist untersagt, Mechanismen, Software oder Scripts in Verbindung mit der Nutzung der SERVICEGUT-Plattform zu verwenden. Insbesondere ist dem Nutzer untersagt, in irgendeiner Weise Daten, die bei SERVICEGUT hinterlegt sind, durch jegliche Technologien abzufragen, auszuwerten o.ä. Es ist jede Handlung, die geeignet ist, die Funktionalität der SERVICEGUT-Infrastruktur zu beeinträchtigen, untersagt.

#### **4.4.**

Der Nutzer darf Inhalte der SERVICEGUT-Plattform weder verbreiten noch öffentlich wiedergeben.

#### **4.5.**

Bemerkt ein Nutzer eine gesetzes- oder vertragswidrige Benutzung der SERVICEGUT-Plattform (z.B. Nutzung von Pseudonymen), wird er gebeten, diese mit dem auf den SERVICEGUT-Plattform von jeder Seite aus erreichbaren Kontaktformular zu melden, um eine möglichst sichere Plattform zu bieten, von der alle profitieren.

#### **4.6.**

Verbraucher, die Bewertungen (Berichte) abgegeben haben, können an einer Verlosung von Preisen teilnehmen. Der Verbraucher kann die automatische Teilnahme in seinem Benutzerkonto jederzeit aktivieren/deaktivieren. Einen Rechtsanspruch auf die Preise kann SERVICEGUT nicht garantieren.

Die Teilnahme- und Durchführungsbedingungen für die Verlosungen sind bei Aktivierung der automatischen Teilnahme gesondert vom Verbraucher zu bestätigen und jederzeit unter dem Punkt „Bedingungen für die Verlosung“ einsehbar.

#### **4.7.**

Unternehmen nehmen automatisch an der Wahl zum besten Dienstleister (Bester ServiceGut-Dienstleister) teil. Details sind im Mitgliedsantrag nachzulesen.

#### **4.8.**

Im Club werden in der Rubrik Serviceloads nicht nur Arbeitsmittel, Werbeartikel, sondern auch Partnerangebote zu Seminaren, Fachbüchern angeboten. Für Partnerangebote gelten die AGB und Datenschutzerklärungen der jeweiligen Partnerunternehmen, die selbst die komplette Buchungsabwicklung durchführen und auch Vertrags- und Ansprechpartner der Nutzer sind.

#### **4.9.**

Der Firmenname, die Servicemarken, das Logo, die Website und alle damit verbundenen Inhalte, sowie die Konzepte von SERVICEGUT sind urheberrechtlich geschützt und dürfen in keiner Form eigenständig und ohne ausdrückliche Genehmigung von SERVICEGUT verwendet werden.

#### **4.10.**

Die Unternehmen verpflichten sich, den Aufkleber zur Initiative im Eingangsbereich des Ladenlokals, des Büros, der Praxis etc. anzubringen. Sie sind zudem verpflichtet, die für die Kunden wichtige Unterlagen (Broschüren, Handzettel, Fragebögen), die von SERVICEGUT zur Verfügung gestellt werden, gut greifbar im Unternehmen im Bereich mit Kundenkontakt auszulegen.

#### **4.11.**

Die Unternehmen verpflichten sich weiterhin, ihre Mitarbeiter über das Leitbild zu informieren und dafür Sorge zu tragen, dass alle im eigenen Unternehmen diesem Bild folgen. Sie stellen sicher, dass es in ihrem Unternehmen einen festen Ansprechpartner zum Thema Dienstleistungen gibt und dieser regelmäßig das Internet-Portal [www.servicegut.de](http://www.servicegut.de) nutzt.

#### **4.12.**

Der Geschäftsführer, die Geschäftsführerin oder ein Mitarbeiter sollten mindestens zweimal im Jahr ein Dienstleistungsangebot seitens Servicegut annehmen. Details sind im Mitgliedsantrag nachzulesen.

### **5. Bewertungen**

#### **5.1.**

Es ist untersagt, das Bewertungs- und Nominierungssystem von SERVICEGUT zu missbrauchen. Bewertungen haben der Wahrheit zu entsprechen. SERVICEGUT behält sich vor, die gemachten Angaben zu überprüfen. Die Meinungsäußerungen auf der SERVICEGUT-Website geben nicht notwendigerweise die Meinung von SERVICEGUT wieder.

#### **5.2.**

SERVICEGUT behält sich das Recht vor, von Verbrauchern eingestellte Freitexte technisch zu bearbeiten, soweit dies der besseren Übersichtlichkeit und Darstellung dient.

### **5.3.**

Unternehmen ist es verboten durch Registrierung als Verbraucher, dem eigenen Unternehmen Bewertungen zu geben

## **6. Beendigung des Vertrags**

### **6.1.**

Ist der Nutzer Verbraucher, kann er jederzeit sein Benutzerkonto kündigen (löschen).

Ist der Nutzer Unternehmer, so bestimmt sich seine Kündigungsfrist nach der von ihm gewählten Laufzeit des Vertrags. Sofern nicht mindestens drei Monate vor Ablauf des Vertragslaufzeit schriftlich gekündigt wird, verlängert sich dieser automatisch um weitere 12 Monate.

SERVICEGUT kann den Vertrag jederzeit ohne Angabe von Gründen mit einer Frist von zwei Wochen kündigen. In diesem Fall erhält der Unternehmer den anteiligen Paketpreis für die restliche Vertragslaufzeit zurück, wenn nicht ein wichtiger Grund gemäß § 6.4. vorliegt.

### **6.2.**

Das Recht beider Parteien, aus wichtigem Grund zu kündigen, bleibt unberührt.

### **6.4.**

Ein wichtiger Grund für SERVICEGUT liegt insbesondere dann vor, wenn die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses für SERVICEGUT unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der Interessen von SERVICEGUT und des Nutzers nicht zumutbar ist.

Wichtige Gründe sind insbesondere:

- Nichteinhaltung gesetzlicher Vorschriften durch den Nutzer,
- Verstoß des Nutzers gegen seine vertraglichen Pflichten, insbesondere der in Nr. 4 und Nr. 5 genannten,
- der Ruf der auf der SERVICEGUT-Plattform angebotenen Dienste wird durch die Präsenz des Nutzers erheblich beeinträchtigt,
- der Nutzer schädigt wiederholt einen oder mehrere andere Nutzer, insbesondere durch unwahre Bewertungsangaben

### **6.5.**

Bei Vorliegen eines wichtigen Grundes nach Ziffer 6.4. kann SERVICEGUT unabhängig von einer Kündigung nach Ziffer 6.3 auch die folgenden Sanktionen gegen den Nutzer verhängen:

- Löschung von Bewertungen
- Ausspruch einer Abmahnung oder

- Sperrung des Zugangs zu den Diensten der SERVICEGUT-Plattform.

## **6.6.**

Die Kündigung kann per Email, per Telefax oder Brief an SERVICEGUT vorgenommen werden. Bei der Kündigung sind die auf der SERVICEGUT-Plattform registrierte E-Mail-Adresse des Nutzers und der Name der Firma anzugeben. Die abgegebenen Bewertungen bleiben auch nach Kündigung erhalten. SERVICEGUT kann gleichfalls per Email, Telefax oder Brief kündigen.

## **6.7. Widerrufsrecht für Verbraucher**

**Dem Verbraucher steht neben der Möglichkeit, sein Benutzerkonto jederzeit löschen zu können, auch noch die Möglichkeit des Widerrufs seiner auf Abschluss eines Nutzungsvertrags gerichteten Willenserklärung zu:**

**Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von zwei Wochen ohne Angabe von Gründen in Textform (z. B. Brief, Fax, E-Mail) widerrufen. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung in Textform jedoch nicht vor Vertragsschluss und auch nicht vor Erfüllung unserer Informationspflichten gemäß § 312 c Abs. 2 BGB in Verbindung mit § 1 Abs. 1, 2 und 4 BGB-InfoV und § 312e Abs. 1 Satz 1 BGB in Verbindung mit § 3 BGB-InfoV. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs. Der Widerruf ist zu richten an:**

**Agentur ServiceGut, Inhaber André Gentz, Ulmenweg 19 in 53913 Swisttal, [info@servicegut.de](mailto:info@servicegut.de),  
0 22 26/ 15 83 78**

### **Widerrufsfolgen**

**Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren und ggf. gezogene Nutzungen (z. B. Zinsen) herauszugeben.**

**Bei einer Dienstleistung erlischt Ihr Widerrufsrecht vorzeitig, wenn SERVICEGUT mit der Ausführung der Dienstleistung mit Ihrer ausdrücklichen Zustimmung vor Ende der Widerrufsfrist begonnen hat oder Sie diese selbst veranlasst haben**

### **Ende der Widerrufsbelehrung**

## **6.8.**

Nach Vertragsbeendigung verliert der Unternehmer die Nutzungsrechte an den ihm überlassenen Werbemitteln. Der verwendete Logo-Aufkleber ist unverzüglich zu entfernen.

## **7. Verantwortlichkeit/Haftung**

### **7.1.**

SERVICEGUT übernimmt keine Verantwortung für die von den Nutzern der SERVICEGUT-Plattform bereitgestellten Informationen.

## **7.2.**

Schadensersatzansprüche – gleich aus welchem Rechtsgrund – gegen SERVICEGUT (einschl. deren Erfüllungsgehilfen), die leichte Fahrlässigkeit voraussetzen, bestehen nur, wenn eine wesentliche Vertragspflicht/Kardinalpflicht verletzt worden ist. Schadensersatzansprüche sind in diesem Fall der Höhe nach auf den typischen vorhersehbaren Schaden beschränkt. Ansprüche wegen Körperschäden sowie wegen Sachschäden nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.

## **7.3.**

Der Nutzer stellt SERVICEGUT von sämtlichen Ansprüchen, einschließlich Schadensersatzansprüchen, frei, die andere Nutzer oder sonstige Dritte gegen SERVICEGUT wegen einer Verletzung ihrer Rechte durch die vom Nutzer auf den SERVICEGUT-Plattform eingestellten Inhalte geltend machen. Der Nutzer stellt SERVICEGUT ferner von sämtlichen Ansprüchen, einschließlich Schadensersatzansprüchen, frei, die andere Nutzer oder sonstige Dritte gegen SERVICEGUT wegen der Verletzung ihrer Rechte durch die Nutzung der Dienste der SERVICEGUT-Plattform durch den Nutzer geltend machen. Der Nutzer übernimmt alle aufgrund einer Verletzung von Rechten Dritter entstehenden angemessenen Kosten, die SERVICEGUT entstehen, einschließlich der für die Rechtsverteidigung entstehenden angemessenen Kosten. Alle weitergehenden Rechte sowie Schadensersatzansprüche von SERVICEGUT bleiben unberührt.

Die vorstehenden Pflichten des Nutzers gelten nicht, soweit der Nutzer die betreffende Rechtsverletzung nicht zu vertreten hat.

## **7.4.**

Werden durch die Inhalte des Nutzers Rechte Dritter verletzt, wird der Nutzer nach Wahl von SERVICEGUT auf eigene Kosten des Nutzers SERVICEGUT das Recht zur Nutzung der Inhalte verschaffen oder die Inhalte schutzrechtsfrei gestalten. Werden durch die Nutzung der Dienste der SERVICEGUT-Plattform durch den Nutzer Rechte Dritter verletzt, wird der Nutzer die vertragswidrige und/oder gesetzwidrige Nutzung nach Aufforderung durch SERVICEGUT sofort einstellen.

## **7.5.**

Für die Benutzung eines SERVICEGUT-Aufklebers auf Schaufensterscheiben, Mobiliar, Autolack o.ä. entstandenen Schäden übernimmt SERVICEGUT keinerlei Haftung. Eben so wenig für alle anderen Werbemittel.

## **8. Datenschutz**

SERVICEGUT beachtet alle gesetzlichen Datenschutzvorgaben (deutsche Datenschutzgesetze und europäische Datenschutzrichtlinien). SERVICEGUT wird die personenbezogenen Daten der Nutzer insbesondere nicht unbefugt an Dritte weitergeben oder Dritten sonst wie zur Kenntnis bringen. Einzelheiten sind in den Datenschutzbestimmungen von SERVICEGUT geregelt, die auf dem Internetportal [www.servicegut.de](http://www.servicegut.de) jederzeit einsehbar sind.

## **9. Schlussbestimmungen**

### **9.1.**

SERVICEGUT behält sich vor, die auf den SERVICEGUT-Plattform angebotenen Dienste zu ändern oder abweichende Dienste anzubieten.

### **9.2.**

SERVICEGUT behält sich vor, diese AGB jederzeit ohne Nennung von Gründen zu ändern, es sei denn, das ist für den Nutzer nicht zumutbar. SERVICEGUT wird den Nutzer über Änderungen der AGB rechtzeitig benachrichtigen. Widerspricht der Nutzer der Geltung der neuen AGB nicht innerhalb von vier Wochen nach der Benachrichtigung, gelten die geänderten AGB als vom Nutzer angenommen. SERVICEGUT wird den Nutzer in der Benachrichtigung auf sein Widerspruchsrecht und die Bedeutung der Widerspruchsfrist hinweisen.

### **9.3.**

Soweit nichts anderes vereinbart ist, kann der Nutzer alle Erklärungen an SERVICEGUT per E-Mail, per Kontaktformular, Fax oder Brief senden. SERVICEGUT kann Erklärungen gegenüber dem Nutzer ebenfalls per E-Mail, per Fax oder Brief an die Adresse übermitteln, die der Nutzer in seinem Nutzerkonto hinterlegt hat.

### **9.4.**

Sollten einzelne Regelungen dieser AGB unwirksam sein oder werden, wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Regelungen nicht berührt.

### **9.5.**

Gerichtsstand ist, soweit gesetzlich zulässig, der Sitz von SERVICEGUT.

### **9.7.**

Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des Internationalen Privatrechts und des ins deutsche Recht übernommenen UN-Kaufrechts.