GRUNDLAGEN DER ZUSAMMENARBEIT

Kreatif GmbH · Fassung vom 24. November 2026

1. Geltungsbereich und Rangfolge

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge der Kreatif GmbH, Johann Kravogl Straße 12, 39100 Bozen (BZ), MwSt.-Nr. IT02596800215 („Kreatif"), insbesondere über Beratung und Projektmanagement, Konzept, UX/UI- und Grafikdesign, Website- und Softwareentwicklung, CMS-Implementierung, SEO und digitale Dienstleistungen, Webhosting und Serveradministration, Registrierung und Verwaltung von Domains sowie Wartung, Support und technische Betreuung.

1.2 Die AGB gelten für Unternehmer und für Verbraucher. Verbraucher ist eine natürliche Person, die zu Zwecken handelt, die nicht ihrer unternehmerischen, gewerblichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit zuzurechnen sind (Art. 3 Codice del consumo, GvD 206/2005). Wo eine Regelung zwischen Unternehmern und Verbrauchern unterscheidet, steht es in der jeweiligen Klausel. Zwingende Verbraucherschutzvorschriften bleiben in jedem Fall unberührt.

1.3 Das Angebot und individuelle schriftliche Vereinbarungen gehen diesen AGB vor. Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nur, wenn Kreatif ihnen schriftlich zustimmt.

1.4 Es gilt die bei Beauftragung vereinbarte Fassung dieser AGB. Später veröffentlichte Fassungen ändern bestehende Verträge nicht; für laufende Leistungen gilt Punkt 14.

2. Angebot und Vertragsschluss

2.1 Angebote von Kreatif sind 60 Tage ab Ausstellung gültig, sofern im Angebot nichts anderes steht.

2.2 Der Vertrag kommt mit der schriftlichen Annahme des Angebots durch den Kunden zustande, durch Unterzeichnung des Angebots (auch digital) oder eine andere schriftliche Annahmeerklärung.

2.3 Verbraucher erhalten vor Vertragsschluss die gesetzlich vorgeschriebenen Informationen (Art. 48 und 49 Codice del consumo), insbesondere den Gesamtpreis einschließlich Mehrwertsteuer und – bei Verträgen im Fernabsatz oder außerhalb von Geschäftsräumen – die Belehrung über das Widerrufsrecht mit dem Muster-Widerrufsformular. Nach Vertragsschluss erhalten sie eine Bestätigung auf einem dauerhaften Datenträger.

3. Leistungsumfang

3.1 Art und Umfang der Leistungen ergeben sich aus dem Angebot und den darin genannten Unterlagen. Nicht genannte Leistungen schuldet Kreatif nicht.

3.2 Änderungs- und Zusatzwünsche werden gesondert vereinbart und vergütet. Kreatif nennt vorher die Auswirkungen auf Preis und Termine.

3.3 Wartung, Updates, Support, Hosting und laufende Betreuung schuldet Kreatif nur, wenn sie ausdrücklich vereinbart sind. Gesetzlich vorgeschriebene Aktualisierungspflichten, insbesondere gegenüber Verbrauchern bei digitalen Inhalten und digitalen Dienstleistungen (einschließlich Sicherheitsaktualisierungen), bleiben unberührt.

3.4 Websites und Anwendungen werden für die im Angebot genannten Browser und Gerätetypen umgesetzt. Nennt das Angebot keine, gilt ein angemessener, zum Zeitpunkt der Umsetzung üblicher technischer Standard. Eine Kompatibilität mit allen Browsern, Versionen und Geräten schuldet Kreatif nicht.

3.5 Bestimmte Platzierungen in Suchmaschinen, Besucherzahlen oder Umsätze schuldet Kreatif nicht, außer sie sind ausdrücklich zugesichert.

3.6 Kreatif darf Mitarbeitende und geeignete Dritte einsetzen und bleibt dem Kunden gegenüber für deren Leistungen verantwortlich.

4. Mitwirkung des Kunden

4.1 Der Kunde stellt rechtzeitig und vollständig die nötigen Unterlagen, Inhalte, Informationen, Zugangsdaten, Entscheidungen und Freigaben zur Verfügung.

4.2 Verzögert sich die Leistung, weil der Kunde nicht oder verspätet mitwirkt, verschieben sich vereinbarte Termine angemessen. Nachweisbaren Mehraufwand kann Kreatif nach den vereinbarten, sonst nach den üblichen Sätzen berechnen. Die gesetzlichen Rechte beider Parteien bleiben unberührt.

5. Prüfung, Freigabe und Abnahme

5.1 Kreatif legt Entwürfe und Zwischenergebnisse zur Prüfung vor. Der Kunde prüft sie innerhalb der vereinbarten, sonst einer angemessenen Frist und gibt sie frei oder nennt konkret, was zu ändern ist.

5.2 Das Endergebnis gilt als abgenommen, wenn der Kunde es freigibt oder produktiv nutzt (z. B. durch Veröffentlichung der Website), ohne wesentliche Mängel zu melden. Ansprüche wegen Mängeln, die bei der Prüfung nicht erkennbar waren, und die gesetzlichen Rechte von Verbrauchern bleiben unberührt.

6. Preise und Zahlung

6.1 Preise gelten in Euro. Gegenüber Unternehmern verstehen sie sich netto zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer; Verbrauchern nennt Kreatif den Gesamtpreis einschließlich Mehrwertsteuer.

6.2 Kreatif kann Anzahlungen, Teil- und Schlussrechnungen stellen, wie im Angebot oder Vertrag vereinbart.

6.3 Die Zahlungsfrist ergibt sich aus dem Angebot oder Vertrag und steht auf der Rechnung; in der Regel ist die Zahlung bei Sicht oder innerhalb von 30 Tagen fällig. Fehlt eine Vereinbarung, gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

6.4 Bei Zahlungsverzug von Unternehmern gelten die Verzugszinsen und der Ersatz der Beitreibungskosten nach GvD 231/2002, bei Verbrauchern die gesetzlichen Verzugszinsen nach Art. 1224 und 1284 des italienischen Zivilgesetzbuchs (Codice civile, c.c.).

6.5 Bleibt eine fällige Rechnung unbezahlt, kann Kreatif laufende Leistungen (z. B. Hosting, Wartung, Support) im angemessenen Umfang aussetzen, bis die Zahlung eingeht – erst nach einer schriftlichen Mahnung, die eine angemessene Nachfrist setzt und die Aussetzung ankündigt. Die Mahnung geht an die vom Kunden angegebene Adresse; ist sie dort nicht zustellbar, nutzt Kreatif einen anderen bekannten Weg (z. B. PEC oder Post). Daten des Kunden werden wegen der Aussetzung nicht gelöscht. Die Zahlungspflicht bleibt bestehen.

7. Laufzeit, Kündigung und Rücktritt

7.1 Projektaufträge (z. B. Konzept, Design, Entwicklung): Der Kunde kann jederzeit vom Vertrag zurücktreten. Je nach Vertragsart gilt Art. 1671 c.c. (Werkvertrag), Art. 2227 c.c. (Werkleistung) oder Art. 2237 c.c. (geistige Leistung): Der Kunde ersetzt die entstandenen Aufwendungen und vergütet die erbrachte Arbeit, in den Fällen der Art. 1671 und 2227 c.c. auch den entgangenen Gewinn. Zu den Aufwendungen gehören bereits verbindlich beauftragte Leistungen Dritter (z. B. Lizenzen). Das gesetzliche Widerrufsrecht von Verbrauchern (Punkt 8) und andere zwingende Verbraucherrechte schränkt diese Regelung nicht ein.

7.2 Laufende Leistungen (z. B. Hosting, Domains, Wartung, Support, Lizenzen): Laufzeit, Verlängerung und Kündigungsfrist ergeben sich aus dem Angebot oder Vertrag. Ist nichts vereinbart, kann jede Partei mit angemessener Frist zum Ende der laufenden Abrechnungsperiode kündigen. Verlängert sich ein Vertrag automatisch, muss die Kündigung innerhalb der im Angebot genannten Frist eingehen. Bereits bezahlte Zeiträume werden nur erstattet, soweit vereinbart oder gesetzlich vorgesehen; Kosten, die Kreatif bei Dritten bereits verbindlich entstanden sind (z. B. Registrierungsgebühren), werden nicht erstattet; zwingende gesetzliche Kündigungs- und Erstattungsrechte gehen vor. Verlängert sich ein befristeter Vertrag mit einem Verbraucher automatisch, weist Kreatif 30 Tage vor Ablauf schriftlich oder elektronisch darauf hin, bis wann gekündigt werden kann; fehlt der Hinweis, kann der Verbraucher bis zum nächsten Ablauf jederzeit kostenfrei kündigen (Art. 65-bis Codice del consumo).

7.3 Jede Partei kann den Vertrag auflösen, wenn die andere Partei wesentliche Pflichten verletzt und den Verstoß nach schriftlicher Aufforderung nicht innerhalb der gesetzlichen Frist behebt (Art. 1453 ff. und 1454 c.c.). Weitere gesetzliche Ansprüche bleiben unberührt.

7.4 Kreatif kann vom Vertrag zurücktreten, wenn die Leistung aus Gründen, die Kreatif nicht zu vertreten hat, unmöglich wird, sowie bei geistigen Leistungen aus wichtigem Grund (Art. 2237 Abs. 2 c.c.), und zwar so, dass dem Kunden kein Nachteil entsteht. Der Kunde vergütet dann die erbrachten, für ihn nutzbaren Leistungen und die Aufwendungen nach den gesetzlichen Bestimmungen.

8. Widerrufsrecht für Verbraucher

8.1 Verbraucher haben ein gesetzliches Widerrufsrecht bei Verträgen, die im Fernabsatz oder außerhalb der Geschäftsräume von Kreatif geschlossen werden (Art. 52 ff. Codice del consumo). Ein Fernabsatzvertrag liegt nur vor, wenn der Vertrag im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- oder Dienstleistungssystems ohne gleichzeitige körperliche Anwesenheit beider Parteien bis einschließlich Vertragsschluss ausschließlich über Fernkommunikationsmittel geschlossen wird (Art. 45 Abs. 1 lit. g Codice del consumo). Dass einzelne Abstimmungen per E-Mail oder Telefon erfolgen, macht einen Vertrag allein noch nicht zum Fernabsatzvertrag.

8.2 Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage ab Vertragsschluss. Wird der Vertrag bei einem nicht erbetenen Besuch von Kreatif in der Wohnung des Verbrauchers oder bei einem von Kreatif organisierten Ausflug geschlossen, beträgt sie 30 Tage (Art. 52 Abs. 1-bis). Hat Kreatif den Verbraucher nicht über das Widerrufsrecht informiert, endet die Frist zwölf Monate nach Ablauf der ursprünglichen Frist; wird die Information in dieser Zeit nachgeholt, endet sie 14 bzw. 30 Tage nach deren Erhalt (Art. 53).

8.3 Der Widerruf erfolgt durch eine eindeutige Erklärung an Kreatif, z. B. per E-Mail an support@kreatif.it oder per Post, oder mit dem Muster-Widerrufsformular. Für Verträge, die über eine Online-Benutzeroberfläche geschlossen werden, gelten zusätzlich die gesetzlichen Vorgaben zur Widerrufsfunktion (Art. 54-bis). Zur Wahrung der Frist genügt die rechtzeitige

Absendung.

8.4 Verlangt der Verbraucher ausdrücklich, dass Kreatif vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Dienstleistung beginnt, und widerruft er danach, zahlt er einen Betrag, der dem Anteil der bis zum Widerruf erbrachten Leistungen an allen vertraglich vorgesehenen Leistungen entspricht; Grundlage ist der vereinbarte Gesamtpreis, ist dieser überhöht, der Marktwert des Geleisteten (Art. 57 Abs. 3). Das Verlangen holt Kreatif ausdrücklich ein, bei Verträgen außerhalb der Geschäftsräume auf einem dauerhaften Datenträger (Art. 50 Abs. 3 und Art. 51 Abs. 8). Der Verbraucher schuldet nichts, wenn er den Beginn nicht ausdrücklich verlangt hat oder Kreatif ihn nicht ordnungsgemäß über das Widerrufsrecht und diese Zahlungspflicht informiert hat (Art. 57 Abs. 4).

8.5 Bei Dienstleistungen erlischt das Widerrufsrecht, wenn Kreatif die Dienstleistung vollständig erbracht hat und der Verbraucher dem Beginn vorher ausdrücklich zugestimmt und anerkannt hat, dass er sein Widerrufsrecht mit vollständiger Erfüllung verliert (Art. 59 Abs. 1 lit. a). Das gilt nicht, wenn der Vertrag bei einem nicht erbetenen Besuch von Kreatif in der Wohnung des Verbrauchers oder bei einem von Kreatif organisierten Ausflug geschlossen wurde (Punkt 8.2); dann erlischt das Widerrufsrecht nicht durch die vollständige Erbringung (Art. 59 Abs. 1-bis). Bei digitalen Inhalten, die gesondert und nicht auf einem körperlichen Datenträger bereitgestellt werden, erlischt es mit Beginn der Bereitstellung, wenn der Verbraucher vorher ausdrücklich zugestimmt und anerkannt hat, dass er damit sein Widerrufsrecht verliert, und Kreatif ihm den Vertrag mit diesen Erklärungen bestätigt hat (Art. 59 Abs. 1 lit. o). Dass eine Leistung individuell gestaltet oder entwickelt wird, schließt das Widerrufsrecht nicht aus.

8.6 Im Widerrufsfall erstattet Kreatif erhaltene Zahlungen, abzüglich eines Betrags nach Punkt 8.4, binnen 14 Tagen ab Eingang des Widerrufs. Kreatif verwendet dafür dasselbe Zahlungsmittel wie der Verbraucher, außer dieser hat ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall entstehen ihm durch die Erstattung Kosten (Art. 56 Abs. 1).

9. Inhalte und Material des Kunden

9.1 Der Kunde sichert zu, dass er an allen gelieferten Inhalten – etwa Fotos, Videos, Texten, Grafiken, Marken, Logos, Schriften und personenbezogenen Daten – die nötigen Rechte besitzt und sie für den vereinbarten Zweck verwenden darf.

9.2 Für die Rechtmäßigkeit der Inhalte und Materialien, die der Kunde liefert oder selbst beschafft, ist der Kunde verantwortlich. Material, das Kreatif selbst beschafft (z. B. lizenzierte Fotos oder Schriften), lizenziert Kreatif im vereinbarten Nutzungsumfang; die Freigabe durch den Kunden überträgt diese Verantwortung nicht auf ihn. Ist der Kunde Unternehmer, stellt er Kreatif von Ansprüchen Dritter frei, die aus von ihm gelieferten Inhalten und von ihm zu vertretenden Rechtsverletzungen entstehen, einschließlich angemessener Kosten der Rechtsverteidigung; das gilt nicht, soweit Kreatif selbst rechtswidrig gehandelt oder die Verletzung verursacht hat. Verbraucher haften nach den gesetzlichen Bestimmungen.

9.3 Rechtlich relevante Inhalte (z. B. Impressum, Datenschutz- und Cookie-Hinweise, Geschäftsbedingungen, Produktangaben) prüft und gibt der Kunde frei. Kreatif erbringt keine Rechtsberatung.

10. Nutzungsrechte

10.1 Die Leistungen von Kreatif, insbesondere Design, Gestaltung, Konzeption, UX/UI und digitale Umsetzungen, sind individuelle Arbeiten. Kreatif behält die Urheberrechte und sonstigen Rechte an seinen schutzfähigen kreativen, gestalterischen, konzeptionellen und technischen Leistungen, soweit nichts anderes vereinbart ist.

10.2 Nach vollständiger Bezahlung erhält der Kunde an den Arbeitsergebnissen, die ihm zur dauerhaften Nutzung überlassen werden (z. B. Design, Website, Logo), ein nicht ausschließliches, zeitlich und räumlich unbeschränktes Recht, sie für den vereinbarten Projekt- und Verwendungszweck zu nutzen. Die kommerzielle Nutzung in diesem Rahmen ist ausdrücklich gestattet. Das Recht umfasst alles, was für die vertragsgemäße Nutzung nötig ist, insbesondere den Betrieb, die Pflege der Inhalte und eine vereinbarte Übergabe oder Migration. Bei zeitlich begrenzten Lizenzen, Abonnements, Hosting und anderen laufenden Leistungen besteht das Nutzungsrecht nur für die Vertragslaufzeit und im vereinbarten Umfang. Bis zur vollständigen Bezahlung ist die Nutzung vorläufig gestattet. Kreatif kann diese Gestattung nur widerrufen, wenn der Kunde mit einer fälligen Zahlung in Verzug ist und eine schriftlich gesetzte angemessene Nachfrist erfolglos verstrichen ist; eine noch laufende Zahlungsfrist genügt dafür nicht. Weitergehende gesetzliche Voraussetzungen, insbesondere zum Schutz von Verbrauchern, bleiben unberührt.

10.3 Ausschließliche oder weitergehende Rechte – etwa zur Nutzung für andere Zwecke oder zur Übertragung von Rechten – bedürfen einer ausdrücklichen Vereinbarung. Bei individuell beauftragten Logos, Markenentwicklungen und Corporate Designs umfasst das Nutzungsrecht die ausdrücklich vereinbarten Verwendungszwecke, einschließlich einer vereinbarten Eintragung als Marke; Kreatif erteilt die dafür nötigen Zustimmungen.

10.4 Nicht zum Lieferumfang gehören, soweit nicht vereinbart: Entwürfe, Zwischenstände, nicht gewählte Varianten, interne Gestaltungssysteme, Arbeitsdateien und Entwicklungsmaterialien. Ein allgemeiner Anspruch auf offene oder bearbeitbare Design- und Arbeitsdateien besteht nicht.

10.5 Bei der Herausgabe ist zu unterscheiden:

- Inhalte und Daten des Kunden (z. B. Texte, Bilder, Datenbankinhalte) gibt Kreatif auf Anfrage in einem gängigen Format heraus.

- Die vertraglich geschuldeten finalen Arbeitsergebnisse erhält der Kunde in der vereinbarten Form.
- Weitere technische Bestandteile (z. B. Quellcode, Vorlagen, Konfigurationen) übergibt Kreatif, soweit dies ausdrücklich vereinbart oder gesetzlich vorgeschrieben ist.
- Interne Arbeitsdateien, Entwürfe und Entwicklungsmaterialien (Punkt 10.4) sowie eigene Rahmenwerke und Werkzeuge von Kreatif (Punkt 10.6) gibt Kreatif nicht heraus, soweit sie nicht Teil eines nach den vorstehenden Punkten zu übergebenden Ergebnisses sind. Ein Anspruch auf nicht vereinbarte Quell- und Projektdateien besteht nicht.

Gesetzliche Rechte auf Datenexport und Anbieterwechsel (Punkt 11.6) und die vertragsgemäße Nutzung des gelieferten Ergebnisses bleiben unberührt. Zusätzliche technische Leistungen für eine Migration kann Kreatif gesondert berechnen, soweit gesetzlich zulässig; für Hostingleistungen gilt Punkt 11.6.

10.6 Bestehende Rahmenwerke, Bibliotheken, wiederverwendbare Komponenten, Werkzeuge und allgemeines Know-how bleiben bei Kreatif bzw. den jeweiligen Rechteinhabern; der Kunde darf sie als Teil des gelieferten Ergebnisses nutzen. Lizenzen Dritter und Open-Source-Lizenzen bleiben unberührt und gehen für die betroffenen Bestandteile vor.

10.7 Kreatif darf den Kunden als Referenz nennen und Projekte, die bereits veröffentlicht sind oder die der Kunde freigegeben hat, in eigenen Medien zeigen, außer der Kunde widerspricht oder Vertraulichkeit ist vereinbart. Vertrauliche Informationen werden dabei nicht veröffentlicht, personenbezogene Daten (z. B. Namen oder Bilder von Personen) nur mit Einwilligung der betroffenen Personen. Marken des Kunden nutzt Kreatif nur, um die Referenz zu kennzeichnen. Der Kunde kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widersprechen.

11. Hosting, Domains und Datensicherung

11.1 Für Hosting- und Serverleistungen setzt Kreatif eigene bzw. von Kreatif administrierte Serverumgebungen und Leistungen externer Anbieter ein. Umfang, Ressourcen und Merkmale ergeben sich aus dem gebuchten Produkt und der Leistungsvereinbarung.

11.2 Kreatif ist bestrebt, eine möglichst hohe Verfügbarkeit der angebotenen Hosting- und Serverleistungen sicherzustellen. Die geschuldete Verfügbarkeit richtet sich nach dem gebuchten Hostingprodukt und den jeweiligen vertraglichen Vereinbarungen. Besondere Verfügbarkeitsgarantien bedürfen einer ausdrücklichen Vereinbarung; bereits vertraglich vereinbarte Garantien bleiben unberührt. Angekündigte Wartungsfenster und Störungen außerhalb des Einflussbereichs von Kreatif, etwa in öffentlichen Netzen oder durch höhere Gewalt, gelten nicht als Verletzung einer vereinbarten Verfügbarkeit. Wartungsarbeiten kündigt Kreatif nach Möglichkeit vorher an. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bleiben unberührt.

11.3 Datensicherungen erfolgen abhängig vom eingesetzten Hostingsystem, dem gebuchten Leistungsumfang und den technischen Gegebenheiten. Umfang, Häufigkeit und Aufbewahrungsdauer der Datensicherungen können je nach Hostingprodukt variieren. Verbindliche Backup- und Wiederherstellungsleistungen bedürfen einer vertraglichen Vereinbarung; individuell vereinbarte Leistungen bleiben verbindlich. Gesetzliche Datenschutz- und Datensicherheitspflichten bleiben unberührt.

11.4 Soweit technisch möglich und zumutbar, sichert der Kunde Inhalte und Daten, die für ihn wichtig sind, zusätzlich selbst. Wiederherstellungen außerhalb der vereinbarten Leistungen berechnet Kreatif nach Aufwand, außer Kreatif hat den Datenverlust zu vertreten.

11.5 Vertragspartner von Kreatif ist der Kunde; Inhaber einer Domain ist, wer bei der Registrierung als Inhaber eingetragen ist. Der Kunde liefert richtige Inhaberdaten und hält sie aktuell. Ergänzend gelten die Bedingungen der jeweiligen Vergabestelle und des Registrars. Domains verlängern sich wie vereinbart; Kündigungen müssen rechtzeitig vor dem Verlängerungstermin eingehen. Für den Verlust einer Domain wegen verspäteter Kündigung, fehlender Mitwirkung (z. B. Bestätigung der Inhaberdaten) oder nicht bezahlter Verlängerung haftet Kreatif nicht, außer Kreatif hat ihn zu vertreten.

11.6 Vor Vertragsende kann der Kunde die Herausgabe seiner Daten verlangen; Kreatif unterstützt die Übertragung von Domains und Daten an einen neuen Anbieter. Soweit eine Hostingleistung ein Datenverarbeitungsdienst im Sinne der Verordnung (EU) 2023/2854 (Data Act) ist, gelten die zwingenden Regeln zu Anbieterwechsel und Datenexport nach Kapitel VI, die diese AGB nicht einschränken, insbesondere:

- Der Kunde kann verlangen, zu einem anderen Anbieter oder auf eigene Systeme zu wechseln oder seine exportierbaren Daten zu übertragen; die Kündigungsfrist für den Beginn des Wechsels beträgt höchstens zwei Monate (Art. 25 Abs. 2 lit. d).
- Danach folgt eine Übergangszeit von höchstens 30 Tagen, in der der Vertrag fortgilt und Kreatif den Wechsel im gesetzlich geschuldeten Umfang unterstützt; eine längere Übergangszeit ist nur nach Art. 25 Abs. 4 und 5 möglich.
- Im Anschluss kann der Kunde seine Daten mindestens 30 Tage lang abrufen. Ist der Wechsel erfolgreich abgeschlossen, werden nach Ablauf dieses Zeitraums alle exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte, die der Kunde unmittelbar erzeugt hat oder die ihn unmittelbar betreffen, vollständig gelöscht (Art. 25 Abs. 2 lit. g und h).
- Bis 11. Januar 2027 darf Kreatif für den Wechsel höchstens die unmittelbar damit verbundenen Kosten berechnen, ab 12. Januar 2027 keine Wechselentgelte mehr (Art. 29). Leistungen, die über die gesetzlich geschuldeten Wechselaktivitäten

hinausgehen und gesondert beauftragt werden (z. B. Einrichtung oder Anpassung beim neuen Anbieter), sind davon nicht erfasst und werden nach Vereinbarung berechnet.

Die weiteren Angaben nach Art. 25 und 26 Data Act, insbesondere die exportierbaren Daten und Formate, regelt der Vertrag über das jeweilige Hostingprodukt. Bei Leistungen, die kein Datenverarbeitungsdienst sind, werden die Daten nach Vertragsende und Ablauf der vereinbarten Frist für den Abruf gelöscht.

11.7 Der Kunde nutzt Hosting und Domains rechtmäßig und stellt keine rechtswidrigen Inhalte bereit. Erhält Kreatif Kenntnis von rechtswidrigen Inhalten oder besteht eine akute Gefahr für die Sicherheit der Systeme, kann Kreatif die betroffenen Inhalte oder Dienste im nötigen Umfang und nur so lange wie nötig sperren. Kreatif teilt dem Kunden spätestens mit Beginn der Sperre klar und konkret mit, welche Maßnahme getroffen wurde, auf welche Tatsachen und auf welche Rechtsgrundlage oder Vertragsbestimmung sie sich stützt, ob sie auf eine Meldung nach Punkt 11.8 zurückgeht, ob dabei automatisierte Mittel eingesetzt wurden und welche Rechtsbehelfe bestehen (Art. 17 der Verordnung (EU) 2022/2065, Digital Services Act), außer eine Behörde oder das Gesetz untersagt die Mitteilung. Der Kunde kann der Sperre gegenüber Kreatif widersprechen; gerichtliche und außergerichtliche Rechtsbehelfe bleiben unberührt.

11.8 Jede Person kann Kreatif Inhalte auf von Kreatif gehosteten Diensten, die sie für rechtswidrig hält, elektronisch an support@kreatif.it melden (Art. 16 Digital Services Act). Die Meldung soll die genaue Fundstelle (z. B. URL), eine Begründung, Name und E-Mail-Adresse der meldenden Person sowie die Erklärung enthalten, dass die Angaben nach bestem Wissen richtig und vollständig sind; Name und E-Mail-Adresse sind nicht nötig bei Meldungen zu Straftaten nach Art. 3 bis 7 der Richtlinie 2011/93/EU (sexueller Missbrauch und sexuelle Ausbeutung von Kindern). Hat die meldende Person eine elektronische Kontaktangabe gemacht, bestätigt Kreatif den Eingang der Meldung unverzüglich. Kreatif prüft Meldungen im Einzelfall durch eigene Mitarbeitende, zeitnah, sorgfältig, nicht willkürlich und objektiv, und teilt der meldenden Person die Entscheidung unverzüglich mit, zusammen mit den Rechtsbehelfen dagegen; setzt Kreatif für die Bearbeitung oder Entscheidung automatisierte Mittel ein, gibt es das in dieser Mitteilung an (Art. 16 Abs. 4 bis 6). Dieselbe Adresse ist zentrale Kontaktstelle für Kunden und Behörden nach Art. 11 und 12 Digital Services Act; die Kommunikation ist auf Deutsch, Italienisch und Englisch möglich.

12. Gewährleistung und Haftung

12.1 Kreatif beseitigt Mängel der Leistung innerhalb angemessener Frist. Mängel sind innerhalb der gesetzlichen Fristen zu melden. Für Verbraucher gelten die gesetzlichen Gewährleistungsrechte, bei digitalen Inhalten und Dienstleistungen einschließlich der Pflicht zu Aktualisierungen (Art. 128 ff. und 135-octies ff. Codice del consumo).

12.2 Kreatif haftet nach den gesetzlichen Bestimmungen. Die Regelungen dieser AGB schließen die Haftung nicht aus und beschränken sie nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, auch von Erfüllungsgehilfen, bei der Verletzung von Pflichten aus Vorschriften der öffentlichen Ordnung (Art. 1229 c.c.), bei Schäden an Leben, Körper oder Gesundheit und gegenüber zwingenden Rechten von Verbrauchern (Art. 33 Abs. 2 lit. a und b Codice del consumo). Beruht die Nichterfüllung oder Verspätung nicht auf Vorsatz, ist der Ersatz nach Art. 1225 c.c. auf den Schaden begrenzt, der bei Entstehen der Verbindlichkeit vorhersehbar war; das ist die gesetzliche Regel, keine zusätzliche vertragliche Beschränkung.

12.3 Ändert der Kunde oder ein von ihm beauftragter Dritter die gelieferten Ergebnisse, entfallen Gewährleistung und Haftung von Kreatif nur für die Mängel und Schäden, die durch diese Änderungen verursacht werden.

12.4 Für Leistungen Dritter, die Kreatif nicht schuldet (z. B. externe Schnittstellen, Plattformen, Zahlungsdienste, Vergabestellen und öffentliche Netze), haftet Kreatif nur bei eigenem Verschulden, etwa bei Auswahl oder Einbindung.

12.5 Keine Partei haftet für Verzögerungen oder Ausfälle durch Ereignisse außerhalb ihres Einflussbereichs, die sie weder vorhersehen noch abwenden konnte, z. B. Naturereignisse, Krieg, Epidemien, behördliche Anordnungen oder großflächige Störungen öffentlicher Netze. Termine verschieben sich um die Dauer der Störung; die Rechte von Verbrauchern bleiben unberührt.

13. Vertraulichkeit und Datenschutz

13.1 Beide Parteien behandeln vertrauliche Informationen der anderen Partei vertraulich, auch nach Vertragsende.

13.2 Verarbeitet Kreatif personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden (z. B. bei Hosting, Wartung oder Support), gilt die gesonderte Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO. Wie Kreatif als Verantwortlicher mit den Daten des Kunden und seiner Ansprechpersonen umgeht, steht in den Datenschutzhinweisen.

14. Änderungen bei laufenden Leistungen

14.1 Verbindlich vereinbarte Festpreisprojekte ändert Kreatif weder im Preis noch im Leistungsumfang einseitig.

14.2 Preise laufender Leistungen (z. B. Hosting, Domains, Wartung, Support, Lizenzen) kann Kreatif aus sachlichen Gründen anpassen. Sachliche Gründe sind insbesondere die allgemeine Kosten- und Preisentwicklung einschließlich Inflation, gestiegene Personal- und Betriebskosten, gestiegene Kosten für Infrastruktur, Lizenzen oder Leistungen Dritter sowie geänderte technische, gesetzliche oder regulatorische Anforderungen an die Leistung. Die Anpassung muss nachvollziehbar und im Verhältnis zu diesen Gründen angemessen sein; willkürliche Preisänderungen sind ausgeschlossen. Kreatif teilt sie mindestens 30 Tage vor Wirksamwerden schriftlich mit Angabe der Gründe mit. Der Kunde kann die betroffene Leistung

bis dahin ohne Kosten kündigen; sonst gilt der neue Preis ab diesem Zeitpunkt. Gegenüber Verbrauchern kommen nur die genannten Gründe in Betracht, die Mitteilung erfolgt nach Punkt 14.5, und zwingende Verbraucherschutzvorschriften (insbesondere Art. 33 Abs. 2 lit. m und o Codice del consumo) bleiben unberührt.

14.3 Änderungen dieser AGB für laufende Leistungen teilt Kreatif mindestens 30 Tage vor Wirksamwerden schriftlich mit; die Änderungen werden dabei kenntlich gemacht. Unternehmer können die betroffene Leistung bis dahin ohne Kosten kündigen; sonst gelten die Änderungen ab diesem Zeitpunkt. Bereits vereinbarte Zusagen bleiben unberührt.

14.4 Technische Änderungen laufender Leistungen (z. B. neue Softwareversionen, Wechsel von Systemen) nimmt Kreatif vor, wenn sie aus sachlichen Gründen nötig sind – etwa für Sicherheit, Aktualität oder neue gesetzliche Vorgaben – und der vereinbarte Leistungsumfang erhalten bleibt. Beeinträchtigen sie die Nutzung mehr als nur geringfügig, gilt das Verfahren nach Punkt 14.2.

14.5 Gegenüber Verbrauchern erfolgen Mitteilungen nach den Punkten 14.2 bis 14.4 auf einem dauerhaften Datenträger (z. B. per E-Mail). Geänderte AGB werden für Verbraucher nur mit ihrer ausdrücklichen Zustimmung wirksam; Schweigen gilt nicht als Zustimmung. Bei digitalen Dienstleistungen (z. B. Hosting) sind Änderungen über das zur Erhaltung der Vertragsmäßigkeit Nötige hinaus nur aus den in Punkt 14.4 genannten Gründen und ohne zusätzliche Kosten zulässig; beeinträchtigen sie die Nutzung mehr als nur geringfügig, kann der Verbraucher den Vertrag innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Mitteilung oder, falls später, nach der Änderung kostenfrei beenden (Art. 135-vicies semel Codice del consumo).

15. Schlussbestimmungen

15.1 Schriftliche Erklärungen können auch per E-Mail oder PEC abgegeben werden. Kündigungen und Widerrufe richtet der Kunde an support@kreatif.it oder an die Anschrift von Kreatif.

15.2 Es gilt italienisches Recht. Verbrauchern mit gewöhnlichem Aufenthalt in einem anderen Staat bleibt der Schutz der dort zwingenden Vorschriften erhalten (Art. 6 Abs. 2 Verordnung (EG) Nr. 593/2008, Rom I).

15.3 Gerichtsstand für Unternehmer ist ausschließlich Bozen, soweit gesetzlich zulässig. Für Verbraucher mit Wohnsitz in Italien gilt zwingend der Gerichtsstand ihres Wohnsitzes oder Domizils (Art. 33 Abs. 2 lit. u und Art. 66-bis Codice del consumo). Für Verbraucher mit Wohnsitz in einem anderen Mitgliedstaat der EU gelten die Art. 17 bis 19 der Verordnung (EU) Nr. 1215/2012: Sie können Kreatif in Italien oder an ihrem eigenen Wohnsitz verklagen; Kreatif kann sie nur in dem Mitgliedstaat verklagen, in dem sie ihren Wohnsitz haben.

15.4 Ist eine Bestimmung unwirksam, bleiben die übrigen wirksam; an ihre Stelle tritt die gesetzliche Regelung.

15.5 Die AGB liegen auf Deutsch, Italienisch und Englisch vor. Maßgeblich ist die Sprachfassung, in der der Vertrag geschlossen wurde.

ANNAHME DER AGB

Der Kunde bestätigt, diese AGB erhalten und gelesen zu haben, und nimmt sie an.

Ort und Datum

Unterschrift / Stempel

AUSDRÜCKLICHE GENEHMIGUNG NACH ART. 1341 UND 1342 C.C.

Der Kunde genehmigt nach Art. 1341 Abs. 2 und 1342 c.c. ausdrücklich folgende Klauseln:

- 5.2 Abnahme durch Freigabe oder produktive Nutzung
- 6.5 Aussetzung laufender Leistungen bei Zahlungsverzug
- 7.2 Laufzeit, automatische Verlängerung, Kündigungsfristen und keine Erstattung von Drittkosten
- 7.4 Rücktrittsrecht von Kreatif
- 9.2 Verantwortung für Inhalte und Freistellung durch Unternehmer
- 10.2 Widerruf der vorläufigen Nutzung bei Zahlungsverzug
- 10.4 Kein Anspruch auf Entwürfe und Arbeitsdateien
- 10.5 Beschränkung der Herausgabe technischer Bestandteile
- 11.2 Verfügbarkeit nach gebuchtem Produkt, Wartungsfenster
- 11.3 Datensicherung nach gebuchtem Produkt
- 11.4 Eigene Datensicherung des Kunden, Kosten der Wiederherstellung
- 11.5 Haftung beim Verlust einer Domain
- 11.7 Sperrung von Hostingdiensten
- 12.3 Haftung bei Änderungen durch den Kunden
- 12.4 Haftung für Leistungen Dritter
- 12.5 Höhere Gewalt
- 14.2 Preisanpassung bei laufenden Leistungen
- 14.3 Änderung der AGB bei laufenden Leistungen
- 14.4 Technische Änderungen laufender Leistungen
- 15.3 Gerichtsstand

Bei Verbrauchern lässt diese Genehmigung den Schutz nach Art. 33 ff. Codice del consumo unberührt.

Ort und Datum

Unterschrift / Stempel

Datenschutzhinweise

INFORMATIONEN NACH ART. 13 UND 14 DSGVO FÜR KUNDEN, INTERESSENTEN UND IHRE ANSPRECHPERSONEN

1. Verantwortlicher

Kreatif GmbH, Johann Kravogl Straße 12, 39100 Bozen (BZ), Italien
MwSt.-Nr. IT02596800215 · Telefon +39 0471 503570 · E-Mail support@kreatif.it · PEC kreatif@pec.it

2. Datenschutzbeauftragter

Matthias Herrlinger, dpo@datenschutz.st

3. Geltungsbereich

Diese Hinweise betreffen die Verarbeitung, für die Kreatif selbst verantwortlich ist: die Anbahnung und Abwicklung von Verträgen mit Kunden und Interessenten. Verarbeitet Kreatif personenbezogene Daten im Auftrag eines Kunden (z. B. Daten von Website-Besuchern bei Hosting oder Wartung), gilt die gesonderte Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO; diese Hinweise ersetzen sie nicht. Für die Website von Kreatif gilt die dortige Datenschutzerklärung.

4. Welche Daten wir verarbeiten

- Identifikations- und Kontaktdaten: Name, Firma, Funktion, Anschrift, E-Mail, Telefon
- Vertrags- und Abrechnungsdaten: Steuer- und MwSt.-Nummer, Bankverbindung, Angebote, Rechnungen, Zahlungen
- Inhalte der Kommunikation und Projektunterlagen
- Zugangsdaten zu Systemen, die uns für das Projekt überlassen werden

Bei Kunden, die Unternehmen sind, betrifft das vor allem die Daten ihrer Ansprechpersonen, Mitarbeitenden und Vertreter.

5. Herkunft der Daten

Wir erhalten die Daten direkt von Ihnen. Sind Sie Ansprechperson, Mitarbeitende oder Vertreter eines Kunden, erhalten wir Ihre Daten in der Regel von diesem Kunden (Ihrem Arbeit- oder Auftraggeber), gegebenenfalls ergänzt aus öffentlichen Registern (z. B. Handelsregister). In diesem Fall erhalten Sie diese Hinweise innerhalb einer angemessenen Frist, spätestens innerhalb eines Monats; wenn wir Sie kontaktieren, spätestens bei der ersten Kontaktaufnahme, und wenn die Weitergabe an einen anderen Empfänger vorgesehen ist, spätestens bei der ersten Weitergabe (Art. 14 Abs. 3 lit. a bis c DSGVO).

6. Zwecke und Rechtsgrundlagen

- Maßnahmen vor Vertragsschluss, die auf Ihre Anfrage erfolgen (z. B. Angebote), und Erfüllung eines Vertrags, wenn Sie selbst unser Vertragspartner sind (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO): Projektabwicklung, Kommunikation, Abrechnung
- Kommunikation mit Ansprechpersonen von Kunden, die Unternehmen oder Organisationen sind (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO): Unser berechtigtes Interesse ist, den Vertrag mit Ihrem Arbeit- oder Auftraggeber abzuwickeln und mit den zuständigen Personen zu kommunizieren.
- Erfüllung rechtlicher Pflichten (Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO): z. B. Buchführung, elektronische Rechnungsstellung, steuerliche Aufbewahrung
- Durchsetzung und Abwehr von Rechtsansprüchen sowie Sicherheit unserer IT-Systeme (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO): Unser berechtigtes Interesse ist, unsere Rechte zu wahren und unsere Systeme und Daten zu schützen.
- Mit Ihrer Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO), z. B. für einen Newsletter oder die Nennung Ihrer Person in einer Referenz; Einwilligungen holen wir gesondert ein.

7. Empfänger

Zugriff haben nur befugte Mitarbeitende von Kreatif, soweit sie die Daten für ihre Aufgaben benötigen. Darüber hinaus können Daten erhalten:

- Dienstleister, die in unserem Auftrag tätig und vertraglich gebunden sind (z. B. IT, Hosting, Software, Buchhaltung)
- Steuerberater, Wirtschaftsprüfer, Rechtsanwälte und Banken
- Behörden und öffentliche Stellen, soweit gesetzlich vorgeschrieben (z. B. die Agentur der Einnahmen über das Austauschsystem für elektronische Rechnungen)
- Dritte, die für die Erfüllung nötig sind, z. B. Vergabestellen und Registrare für die Inhaberdaten von Domains

Ohne Ihre Einwilligung werden Ihre Daten nicht veröffentlicht.

8. Übermittlung in Drittländer

Verarbeiten Dienstleister Daten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums, geschieht das nur auf Grundlage eines Angemessenheitsbeschlusses der EU-Kommission (Art. 45 DSGVO) oder geeigneter Garantien, insbesondere Standardvertragsklauseln (Art. 46 Abs. 2 lit. c DSGVO). Eine Kopie der Garantien erhalten Sie über die oben genannten Kontakte.

9. Speicherdauer

- Buchführungsunterlagen, Rechnungen sowie empfangene und versandte Geschäftsbriefe: 10 Jahre ab der letzten Eintragung (Art. 2220 c.c.), länger, wenn steuerliche Vorschriften es verlangen
- Übrige Vertrags- und Projektdaten: für die Dauer des Vertrags; danach nur die Unterlagen, die zur Durchsetzung oder Abwehr von Ansprüchen tatsächlich nötig sind (z. B. Angebot, Vertrag, Abnahme, wesentliche Korrespondenz), bis zur Verjährung dieser Ansprüche (Art. 2946 ff. c.c.)
- Zugangsdaten zu Systemen des Kunden: nur solange sie für die Projektabwicklung, die laufende Betreuung oder gesetzliche Zwecke nötig sind
- Bei Rechtsstreitigkeiten: bis zu deren endgültigem Abschluss
- Anfragen ohne Vertragsschluss: solange es für die Bearbeitung und mögliche Rückfragen nötig ist
- Daten, die auf einer Einwilligung beruhen: bis zum Widerruf oder bis der Zweck der Verarbeitung entfällt

10. Pflicht zur Bereitstellung

Die Angaben, die für Vertragsschluss, Abwicklung und Rechnungsstellung nötig oder gesetzlich vorgeschrieben sind, müssen Sie bereitstellen; ohne sie können wir den Vertrag nicht schließen oder erfüllen. Alle weiteren Angaben sind freiwillig.

11. Ihre Rechte

Widerspruchsrecht nach Art. 21 DSGVO

Sie können der Verarbeitung Ihrer Daten, die auf Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO beruht, jederzeit aus Gründen widersprechen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben. Wir verarbeiten die Daten dann nicht mehr, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe nachweisen, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen. Der Verarbeitung zu Zwecken der Direktwerbung können Sie jederzeit widersprechen; dann verwenden wir Ihre Daten nicht mehr dafür.

Sie haben nach Art. 15 bis 20 DSGVO außerdem das Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung und Datenübertragbarkeit. Eine Einwilligung können Sie jederzeit widerrufen; die Rechtmäßigkeit der bis dahin erfolgten Verarbeitung bleibt unberührt. Wenden Sie sich dazu an support@kreatif.it oder an den Datenschutzbeauftragten.

Sie können sich bei einer Aufsichtsbehörde beschweren, insbesondere in dem Mitgliedstaat Ihres gewöhnlichen Aufenthalts, Ihres Arbeitsplatzes oder des Orts des mutmaßlichen Verstoßes (Art. 77 DSGVO); in Italien ist das der Garante per la protezione dei dati personali (www.garanteprivacy.it).

12. Automatisierte Entscheidungen

Eine ausschließlich automatisierte Entscheidungsfindung einschließlich Profiling im Sinne von Art. 22 DSGVO findet nicht statt.

KENNTNISNAHME

Mit der Unterschrift bestätigt der Kunde bzw. die Ansprechperson nur, diese Datenschutzhinweise erhalten zu haben. Die Unterschrift ist keine Einwilligung.

Ort und Datum

Name und Unterschrift

Kontakt
Kreatif GmbH
Johann Kravogl Straße 12
39100 Bozen, Südtirol
Italien

Telefon
+39 0471 503570

E-Mail
support@kreatif.it

Online
www.kreatif.it