

LEISTUNGSSCHEIN UND ONBOARDING

Anlage 1 zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (PH-AGB) · konkretisiert die geschuldeten Leistungen je Paket

PH-LS v2.2 · Stand 11.07.2026 · Status: Freigegeben zur Verwendung

PRÄAMBEL

Dieser Leistungsschein konkretisiert die nach den AGB (Dokument PH-AGB) geschuldeten Leistungen. Er ist Anlage 1 zu den AGB und mit ihnen Vertragsbestandteil. Vertragspartner und Rechnungssteller ist die KETESO GmbH; die Leistungen werden unter der Marke powerhandwerk erbracht.

Es gilt der Grundsatz **Leistung statt Erfolg** (§ 2 Absatz 2 PH-AGB): Geschuldet sind die nachstehend beschriebenen Tätigkeiten, kein bestimmter Erfolg (keine Garantie auf Rankings, Sichtbarkeitswerte, Bewertungs-Anzahlen oder -Durchschnitte, KI-Nennungen oder Umsätze). Reaktions- und Bearbeitungsfristen sind Reaktionszusagen ohne Vertragsstrafe.

Folgende Paketdaten sind vereinbart:

- Gewähltes Paket: [Standard / Profi / Platzhirsch]
- Preisebene: [Listenpreis / Gründungspreis (nur für die ersten 25 Abo-Verträge)]
- Monatspreis 12 Monate (netto): Listenpreis [Standard 59 / Profi 199 / Platzhirsch 329 EUR], Gründungspreis [Standard 49 / Profi 169 / Platzhirsch 289 EUR] zzgl. gesetzlicher USt.
- Monatspreis 24 Monate (netto, fester Nachlass minus 5 / 20 / 30 EUR): Listenpreis [Standard 54 / Profi 179 / Platzhirsch 299 EUR], Gründungspreis [Standard 44 / Profi 149 / Platzhirsch 259 EUR] zzgl. gesetzlicher USt.
- Keine Einmalgebühr, in keinem Paket (insbesondere keine Setup-Gebühr).
- Vereinbartes Vertragsmodell: [12 Monate / 24 Monate mit festem Laufzeit-Nachlass]
- Vertragsbeginn: Tag der erfolgreichen Ausführung der ersten Zahlung (maßgeblich ist die Bestätigung des Zahlungsdienstleisters, bei Zahlung per Überweisung nach § 6 Absatz 2 PH-AGB der Zahlungseingang); ab diesem Tag laufen Mindestlaufzeit (§ 11 PH-AGB) und Abrechnungszeitraum
- Mindestlaufzeit: 12 Monate bzw. 24 Monate (§ 11 PH-AGB)

§ 1 ONBOARDING (IN JEDEM PAKET ENTHALTEN)

Die folgenden Onboarding-Leistungen sind in jedem Paket enthalten, werden einmalig zum Start erbracht und sind mit dem Monatspreis abgegolten. Voraussetzung ist, dass der Kunde powerhandwerk als Manager seines Google-Unternehmensprofils hinzufügt (Mitwirkung nach § 4).

NR.	ONBOARDING-LEISTUNG
1	Einrichtung des GBP-Manager-Zugriffs und vollständiger GBP-Audit
2	Kategorien (primär plus bis zu 9 sekundäre), Attribute, Beschreibung, Öffnungszeiten inklusive hinterlegtem Feiertagskalender
3	Leistungs-Liste mit Beschreibung je Leistung und sauber definiertem Einzugsgebiet (präzise Ortsliste, bis zu 20 Gebiete)
4	Termin- oder Anruf-Link, WhatsApp-Chat-Link und Social-Media-Links im Profil (alles native Google-Funktionen)
5	Prüfung und Korrektur der Unternehmensdaten im Web (NAP: Name, Adresse, Telefonnummer)
6	Technische Auszeichnung der Website für Google (strukturierte Daten: LocalBusiness, Service, FAQ)
7	Bewertungs-Werkzeug mit Direktlink und QR-Karte (Mechanik, die Google offiziell empfiehlt)

§ 2 PAKETGENAUE LEISTUNGEN

Die drei Pakete sind kumulativ aufgebaut: Jedes Paket enthält die Leistungen der darunterliegenden Stufe.

LEISTUNG	STANDARD (59 EUR)	PROFI (199 EUR)	PLATZHIRSCH (329 EUR)
Onboarding (§ 1, Nr. 1 bis 7)	enthalten	enthalten	enthalten
Öffnungszeiten gepflegt: alle Feiertage, Änderungen binnen 24 h	ja	ja	ja
100 % der eingehenden Bewertungen beantwortet (Mo bis Fr)	72 h	48 h (Kritik bis 3 Sterne individuell + Info an Betrieb)	48 h (wie Profi: Kritik bis 3 Sterne individuell + Info an Betrieb)
Beiträge im Google-Profil	2 pro Monat	4 pro Monat (davon 1 stadtteilbezogen)	4 pro Monat (+ 1 saisonale Kampagne pro Quartal)
Monatsbericht mit Beleg jeder erbrachten Leistung	ja (Profil-Kennzahlen)	ja (+ Geo-Grid + Search Console)	ja (Tiefenanalyse + KI- Nennungen)
Vorbereitete Bewertungsanfragen (Werkzeug; Versand durch den Betrieb selbst)	nein	4 pro Monat	8 pro Monat
Geo-Grid- Sichtbarkeitsbericht (49 Messpunkte über das Einzugsgebiet)	nein	monatlich, 3 Suchbegriffe, Vergleich Top-3	monatlich, 3 Suchbegriffe, Vergleich Top-3
Technik-Check der Website (strukturierte Daten; Behebung binnen 7 Tagen bei gewährtem Zugriff, sonst Prüfbericht mit Behebungsanleitung; ohne eigene Website ersatzweise 1 zusätzlicher Google-Beitrag pro Monat)	nein	1 pro Monat	1 pro Monat
Foto-Veröffentlichungen im Profil (Betrieb liefert Material, ersatzweise Profil-Grafiken)	nein	2 pro Monat	4 pro Monat
Neue Fragen-und- Antworten-Einträge (Q&A) im Profil	nein	2 pro Monat	2 pro Monat
Sichtbarkeit in KI-Diensten (ChatGPT, Gemini, AI Overviews)	nein	dokumentierter Check pro Quartal	aktiv (laufende Optimierung)
Leistungs- oder Stadtteil- Unterseite auf der bestehenden Website	nein	nein	1 pro Quartal (bei gewährtem Zugriff); ohne Zugriff ersatzweise 1

LEISTUNG	STANDARD (59 EUR)	PROFI (199 EUR)	PLATZHIRSCH (329 EUR)
			zusätzlicher Google-Beitrag pro Monat
Verzeichnis- und Branchenlisten-Einträge für KI-Sichtbarkeit	nein	nein	3 Pitches pro Quartal
Strategie-Gespräch	nein	nein	1 pro Quartal

§ 3 PROFI-LEISTUNGSVERSPRECHEN: NEUN ZÄHLBARE ZUSAGEN

Das Paket Profi enthält ein nachweisbares Leistungsversprechen. Es handelt sich um eine **Leistungszusage**, nicht um eine **Erfolgszusage**. Versprochen sind zählbare Tätigkeiten, die jeweils mit Beleg im Monatsbericht dokumentiert werden:

NR.	ZUSAGE
1	4 vorbereitete Bewertungsanfragen pro Monat über das bereitgestellte Werkzeug. Der Betrieb versendet sie selbst an seine eigenen Kunden.
2	48-h-Antwortfrist (Mo bis Fr) für 100 % der eingehenden Bewertungen. Kritik bis 3 Sterne wird individuell beantwortet, mit Info an den Betrieb.
3	4 Beiträge im Google-Profil pro Monat, davon 1 stadtteilbezogen.
4	2 Foto-Veröffentlichungen pro Monat. Der Betrieb liefert das Bildmaterial, ersatzweise werden Profil-Grafiken erstellt.
5	2 neue Fragen-und-Antworten-Einträge (Q&A) im Profil pro Monat.
6	1 Geo-Grid-Sichtbarkeitsbericht pro Monat: 3 Suchbegriffe, 49 Messpunkte, Vergleich mit den 3 stärksten Wettbewerbern.
7	1 Technik-Prüfauflauf pro Monat über die strukturierten Daten der Website; gefundene Fehler werden bei gewährtem Zugriff binnen 7 Tagen behoben; ohne Zugriff erhält der Betrieb binnen 7 Tagen einen dokumentierten Prüfbericht mit Behebungsanleitung; ohne eigene Website tritt an die Stelle des Prüfauflaufs 1 zusätzlicher Google-Beitrag pro Monat.
8	1 dokumentierter KI-Sichtbarkeits-Check pro Quartal (ChatGPT, Gemini, AI Overviews) für 3 Suchanfragen.
9	24-h-Frist für Öffnungszeiten-Änderungen nach Meldung; alle Feiertage werden ohne Zutun des Betriebs gepflegt.

§ 4 REAKTIONS- UND BEARBEITUNGSFRISTEN (SLA)

Die folgenden Fristen sind **Reaktionszusagen ohne Vertragsstrafe** (§ 2 Absatz 3, § 12 Absatz 4 PH-AGB). Sie gelten ab vollständiger Mitwirkung des Kunden (Zugriff, Materialien, Freigaben).

VORGANG	STANDARD	PROFI	PLATZHIRSCH
Beantwortung eingehender Bewertungen (Mo bis Fr)	72 h	48 h	48 h
Aktualisierung Öffnungszeiten nach Meldung	24 h	24 h	24 h
Behebung gefundener Technik-Fehler (strukturierte Daten)	nicht enthalten	innen 7 Tagen bei gewährtem Zugriff, sonst Prüfbericht innen 7 Tagen	innen 7 Tagen bei gewährtem Zugriff, sonst Prüfbericht innen 7 Tagen

§ 5 BEWERTUNGSANFRAGEN: SELBSTVERSAND DURCH DEN BETRIEB

(1) powerhandwerk stellt dem Kunden das Werkzeug und die vorbereiteten Vorlagen für Bewertungsanfragen bereit. **Die Auswahl der Empfänger und der Versand erfolgen ausschließlich durch den Betrieb** an dessen eigene Kunden (§ 9 PH-AGB).

(2) Der Betrieb ist für die Kontaktaufnahme und die Empfängerdaten datenschutz- und wettbewerbsrechtlich allein verantwortlich. Er bestätigt mit jedem Versand:

- Es handelt sich um echte Kunden mit eigener Geschäftserfahrung (Echtkunden-Bestätigung).
- Die zur Kontaktaufnahme erforderliche Befugnis liegt vor.
- Es erfolgt keine Vorauswahl der Empfänger nach erwarteter Zufriedenheit (kein Review-Gating).

(3) Bleibt der Betrieb trotz bereitgestelltem Werkzeug, bereitgestellten Vorlagen und Erinnerung untätig, gilt die geschuldete Leistung als erbracht (Mitwirkungs- und Verantwortungsklausel, § 9 Absatz 3 PH-AGB).

§ 6 MITWIRKUNGS- UND ZUGRIFFS-CHECKLISTE

Der Kunde stellt zum Onboarding und während der Laufzeit Folgendes bereit:

ERFORDERLICH	BESCHREIBUNG	PAKET
GBP-Manager-Zugriff	powerhandwerk wird als Manager des Google-Unternehmensprofils hinzugefügt; Inhaber-Zugang bleibt beim Kunden (Berechtigung/Vollmacht: Dokument PH-VM)	alle
Unternehmensdaten (NAP)	Name, Adresse, Telefonnummer, Öffnungszeiten, Feiertagsregelungen	alle
Leistungs- und Gebietsangaben	Leistungsliste mit Beschreibung, Einzugsgebiet (bis zu 20 Gebiete), Kategorien	alle
Zugang/Verbindung Website	Zugang zur bestehenden Website für technische Auszeichnung (strukturierte Daten); ohne Zugriff ersatzweise Prüfbericht mit Behebungsanleitung; ohne eigene Website ersatzweise 1 zusätzlicher Google-Beitrag pro Monat	Profi, Platzhirsch
Bildmaterial	Fotos für Foto-Veröffentlichungen; ersatzweise Profil-Grafiken	Profi, Platzhirsch
Eigenständiger Versand Bewertungsanfragen	Empfängerauswahl und Versand durch den Betrieb, mit Echkunden-Bestätigung	Profi, Platzhirsch
Website-Zugriff und Freigaben	Zugriff auf die bestehende Website sowie Inhalte, Texte, Freigaben für die quartalsweise Leistungs- oder Stadtteil-Unterseite; ohne Zugriff ersatzweise 1 zusätzlicher Google-Beitrag pro Monat	Platzhirsch

Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht, nicht rechtzeitig oder nicht ordnungsgemäß nach, verlängern sich die Leistungs- und Reaktionsfristen angemessen (§ 8 Absatz 3 PH-AGB).

§ 7 KICKOFF-ABLAUF

SCHRITT	INHALT
1. Auftrag und Zugänge	Vertragsschluss, Erteilung GBP-Manager-Zugriff, Bereitstellung der Stammdaten (NAP), Erteilung SEPA-Firmen-Lastschriftmandat
2. GBP-Audit	Vollständiger Audit des bestehenden Profils, Aufnahme des Ist-Zustands
3. Profil-Aufbau	Kategorien, Attribute, Beschreibung, Öffnungszeiten mit Feiertagskalender, Leistungs-Liste, Einzugsgebiet, Links (Termin/Anruf/WhatsApp/Social)
4. Web-Prüfung	NAP-Prüfung und -Korrektur im Web, technische Auszeichnung der Website (strukturierte Daten)
5. Bewertungs-Werkzeug	Einrichtung Direktlink und QR-Karte, Übergabe an den Betrieb zum Selbstversand
6. Website-Zugriff (nur Platzhirsch)	Einrichtung des Zugriffs auf die bestehende Website des Betriebs für die quartalsweise Leistungs- oder Stadtteil-Unterseite; ohne Zugriff ersatzweise 1 zusätzlicher Google-Beitrag pro Monat
7. Übergang in den laufenden Betrieb	Start der monatlichen Leistungen und der Berichterstattung gemäß Paket

§ 8 MINDEST-DELIVERABLES JE PAKET (MASSGEBLICH FÜR DAS SONDERKÜNDIGUNGSRECHT)

Die folgende Aufstellung ist **abschließend** und definiert die "Mindest-Deliverables je Paket" im Sinne des § 11 Absatz 5 PH-AGB. Werden diese über drei aufeinanderfolgende Monate nicht erbracht, steht dem Kunden das dortige Sonderkündigungsrecht zu, sofern die Nichtleistung nicht auf fehlender Mitwirkung des Kunden beruht (§ 8, § 9 PH-AGB). Maßgeblich ist die monatliche Erbringung; bei quartalsweise geschuldeten Leistungen der jeweilige Quartalsturnus.

Standard (mindestens je Kalendermonat):

- Beantwortung von 100 % der eingehenden Bewertungen (Mo bis Fr) innerhalb von 72 Stunden ab vollständiger Mitwirkung
- 2 Beiträge im Google-Profil
- 1 Monatsbericht mit Profil-Kennzahlen
- Pflege der Öffnungszeiten/Feiertage, Änderungen binnen 24 Stunden nach Meldung

Profi (zusätzlich zu Standard, mindestens je Kalendermonat, soweit nicht quartalsweise gekennzeichnet):

- 4 vorbereitete Bewertungsanfragen (Werkzeug bereitgestellt; Versand durch den Betrieb)
- 48-Stunden-Antwortfrist für eingehende Bewertungen; Kritik bis 3 Sterne individuell + Info an Betrieb
- 4 Beiträge (davon 1 stadtteilbezogen)
- 2 Foto-Veröffentlichungen

- 2 neue Q&A-Einträge
- 1 Geo-Grid-Sichtbarkeitsbericht (3 Suchbegriffe, 49 Messpunkte, Vergleich Top-3)
- 1 Technik-Prüflauf (strukturierte Daten; Behebung binnen 7 Tagen bei gewährtem Zugriff, sonst Prüfbericht mit Behebungsanleitung; ohne eigene Website ersatzweise 1 zusätzlicher Google-Beitrag pro Monat)
- 1 dokumentierter KI-Sichtbarkeits-Check je Quartal
- Monatsbericht mit Geo-Grid und Search-Console-Daten

Platzhirsch (zusätzlich zu Profi, mindestens je Kalendermonat, soweit nicht quartalsweise gekennzeichnet):

- 8 vorbereitete Bewertungsanfragen
- 4 Foto-Veröffentlichungen
- aktive KI-Sichtbarkeit (laufende Optimierung)
- Monatsbericht mit Tiefenanalyse und KI-Nennungen
- je Quartal: 1 saisonale Kampagne, 3 Pitches für Verzeichnis-/Branchenlisten, 1 Strategie-Gespräch, 1 Leistungs- oder Stadtteil-Unterseite auf der bestehenden Website des Betriebs (bei gewährtem Zugriff; ohne Zugriff ersatzweise 1 zusätzlicher Google-Beitrag pro Monat)

Dokument PH-LS, Version 2.2, Stand 11.07.2026, Status: Freigegeben zur Verwendung (anwaltlich geprüfte Fassung). Neu gegenüber Version 2.1: Vertragsbeginn in der Präambel definiert als Tag der erfolgreichen Ausführung der ersten Zahlung (Bestätigung des Zahlungsdienstleisters, bei Überweisung der Zahlungseingang); ab diesem Tag laufen Mindestlaufzeit und Abrechnungszeitraum.