

Besondere Produktbedingungen (PST)

GB - Profile Professional Services



Zuletzt geändert: 31. Oktober 2025

Sofern und soweit der Gegenstand einer Order den Professional Service **GB - Profile Professional Services** umfasst, unterliegt dieser Professional Service diesen PST, die als integraler Bestandteil einer solchen Order zu betrachten sind. Begriffe, die in diesen PST verwendet, aber nicht definiert werden, haben, sofern und soweit sie in der Vereinbarung definiert sind, die Bedeutung, die in der Vereinbarung bestimmt ist.

1. BESONDERE RECHTE & PFLICHTEN

1.1. GB - Profile Professional Services im Sinne dieser PST bezeichnet den in diesen PST beschriebenen Professional Service. GB - Profile Professional Services bietet dem Kunden eine Support-Lösung für die GB-Administration seiner Geschäftsstandorte, für die GB verfügbar ist, vorausgesetzt, dass alle Daten und/oder Informationen für jeden (bereits bestehenden) Geschäftsstandort im lateinischen Alphabet geschrieben sind, wobei die einzigen unterstützten Service-Sprachen Englisch, Deutsch, Französisch, Italienisch und Spanisch sind, und in den folgen zwei Formen ("**Serviceart**") zur Verfügung gestellt werden, wobei die Parteien sich ebenso auf ausschließlich eine Serviceart einigen können:

- a) Onboarding Services wie in Ziff. 1.3 beschrieben ("**Onboarding Services**")
- b) Concierge Services wie in Ziff. 1.4 und 1.5 beschrieben ("**Concierge Services**"): Diagnose und Troubleshooting

1.2. Sonstige Definitionen. Die folgenden Begriffe haben nachstehend definierte Bedeutung:

- a) "**Geschäftstag**" bedeutet 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr MEZ, ohne Samstag(e), Sonntag(e) oder Feiertag(e) am Geschäftssitz von Uberall oder der Bundesrepublik Deutschland oder Berlin.
- b) "**GB**" oder "**Google Business Profile**" ist eine von Google angebotene Plattform, auf der Unternehmen ihre Online-Präsenz verwalten können.
- c) "**Google Profile**" ist das Profil auf GB, in dem Geschäftsinformationen (wie Adresse, Name, Zahlungsmöglichkeiten etc.) für jeden Geschäftsstandort des Kunden enthalten sind. Wird auch als "Business Profile" bezeichnet.
- d) "**Google Support**" ist ein von Google für Unternehmen, die GB nutzen, bereitgestellter

Supportdienst, der auch vom Kunden direkt kontaktiert werden kann. Klarstellend vereinbaren die Parteien, dass Uberall für Support- oder Service-Leistungen des Google Support in keiner Weise verantwortlich ist.

e) "**Google Account(s)**" (oder Business Group(s)) ist das Konto eines Unternehmens in GB, das es dem/den Nutzer(n) des jeweiligen Unternehmens ermöglicht/ermöglichen, seine(n) Standorte zu verwalten. Jeder Google Account hat einen Account-Inhaber, bei dem es sich im Allgemeinen um eine bestimmte Person handelt, die eine geschäftliche E-Mail-Adresse des Kunden verwendet.

f) "**Google Guidelines**" beziehen sich auf die bewährten Praktiken, Definitionen und Informationen für GB, die von Google im Google Business Profile Help Center zur Verfügung gestellt werden.

g) "**GB API**" ist eine Schnittstelle, die es Entwicklern ermöglicht, Anwendungen zu erstellen, um direkt mit den Standortinformationen ihres Unternehmens auf dem Server von GB interagieren.

h) "**Uberall Knowledge Base**" ist eine Plattform, die von Uberall als Wissensplattform genutzt wird, auf der Uberall eine Bibliothek mit geschäftsrelevanten Artikeln bereitstellt.

1.3. Onboarding Services. Uberall unterstützt den Kunden bei (a) der Beanspruchung (*claiming*) von Geschäftsstandorten in GB und (b) der Verifizierung von Konten einzeln oder in großen Mengen (*bulk verification*), soweit anwendbar, gemäß den Google Guidelines, sofern das SaaS Produkt über eine API auf Account-Level mit GB verbunden ist und Uberall der Zugang zu dem/den Google Account(s) gewährt wird. Damit Uberall die vorgenannte Leistung erbringen kann, muss der

Kunde (a) Überall rechtzeitig alle angeforderten Informationen zur Verfügung stellen, (b) Überall die erforderlichen Genehmigungen erteilen und (c) dem SaaS Produkt korrekte und vollständige Geschäftsstandortsdaten gemäß dem Vertrag übermitteln. Überall wird dann im Rahmen der Einrichtung und des Onboardings von GB - Profile Professional Services wie vereinbart (a) die Geschäftsstandorte in GB gemäß der Account-Einrichtung, einschließlich der Ordnerstruktur, im SaaS Produkt organisieren, (b) die Geschäftsstandorte in GB so anpassen, dass sie den Google Guidelines für eine reibungslose Verbindung mit der Überall Plattform entsprechen, (c) die Entfernung doppelter, geschlossener oder inaktiver GB-Einträge von Geschäftsstandorten aus dem Google Account zu verlangen, so dass die Geschäftsstandorte des Google Accounts mit den Geschäftsstandorten im SaaS Produkt übereinstimmen, (d) sich im Namen des Kunden an den Google Support zu wenden, um Geschäftsstandorte zu entfernen, und (e) die Inhaberschaft an Geschäftsstandorten in GB im Namen des Kunden zu verlangen.

1.4. Concierge Services. Damit Überall die Leistungen der Concierge Services gemäß dieser Ziffer 1.4 erbringen kann, verpflichtet sich der Kunde, die zur unverzüglichen Beantwortung von Anfragen und Anweisungen von Überall und Bestätigung von Geschäftsstandortsdaten (wie Name, Adresse, Kategorie, Bilder des Geschäftsstandorts und Status) erforderliche Verfügbarkeit zu gewährleisten. Überall wird dann (a) den Status des Geschäftsstandorts in GB wöchentlich überprüfen und (b), sofern erforderlich und ohne vorherige Maßnahmen des Kunden und in Übereinstimmung mit den Google-Richtlinien möglich, Maßnahmen ergreifen und sich unverzüglich an den Google Support wenden, wenn der Google Business Profile Status in einem Google Profile als ausstehend, gesperrt oder Duplikat eingeordnet wird..

1.5. On Demand Services. Auf spezifische Anfrage des Kunden ("**Anfrage**") und anschließender Bestätigung durch Überall kann Überall als Teil der Conergie Services zusätzliche Professional Services bereitstellen, die nicht über die GB API bereitgestellt werden können und nicht in den GB - Profile Professional Services enthalten sind ("**On Demand Service**"). Damit Überall die Leistungen

der On-Demand Services für eine genehmigte Anfrage erbringen kann, verpflichtet sich der Kunde (a) Überall für jede Anfrage detaillierte Anweisungen und ein detailliertes gewünschtes Ergebnis zur Verfügung stellen, das ausreicht, damit Überall den angeforderten On Demand Service erbringen kann, (b) die Anfrage für den On Demand Service so rechtzeitig stellen, dass Überall den jeweiligen On Demand Service erbringen kann, und (c) falsche Geschäftsstandortsdaten oder andere falsche Informationen innerhalb des GB Accounts an den Google Support melden. Überall wird dann (a) den Kunden über die Best Practices von GB in Bezug auf die Anfrage informieren, (b) den Kunden über die voraussichtliche Bearbeitungszeit für die Erbringung des jeweiligen On Demand Service informieren und (c) sich rechtzeitig an den Google Support wenden und die eingereichten und nicht gelösten Anfragen zeitnah an den Google Support weiterleiten.

1.6. Kommunikation und Kollaboration. Der Kunde und Überall sind verpflichtet, für jedes Level von GB - Profile Professional Services jederzeit die folgenden Verpflichtungen einzuhalten: (i) Der Kunde ist verpflichtet, (eine) feste Kontaktperson(en) zu benennen, die während der Geschäftstage für alle Anfragen im Zusammenhang mit GB - Profile Professional Services zur Verfügung steht und die zudem für die Aktualisierung, Erstellung und Verknüpfung von Geschäftsstandortsdaten im SaaS Produkt verantwortlich ist; (ii) Der Kunde wird auf erste Aufforderung durch Überall einen hinreichenden Nachweis über sein Eigentumsverhältnis an den Unternehmensstandorten erbringen. (iii) Überall gewährt dem Kunden Zugang zur Überall-Wissensdatenbank; und (iv) Überall teilt mit dem Kunden Wissen über bewährte Praktiken (*Best Practices*), Richtlinien und Risikopotenziale von GB.

2. Gebühren

2.1. Tiers. Abhängig von der Anzahl der Geschäftsstandorte des Kunden pro Google Account kann jeweils ein Preislevel (S, M oder L) ("**Tier**") Anwendung finden, wobei die Tiers S und M und L jeweils eine Anzahlspanne abdecken. Verfügt ein Kunde über mehrere Google Accounts, wird für jeden dieser Google Accounts eine Tier-Gebühr ("**Tier Gebühr**") erhoben. Das

einschlägige Tier ist in diesem Fall in der Order festgelegt. Der Kunde kann das Tier während der Laufzeit einer Order nicht ändern, aber eine Änderung des Tiers mit einer Frist von 30 (dreißig) Tagen vor Ablauf der Erstlaufzeit oder jedes Verlängerungszeitraums beantragen.

2.2. Feste Tier Gebühr. Sofern in der Order vereinbart, wird dem Kunden eine feste Tier Gebühr in Rechnung gestellt, die wie in der Order vereinbart zu zahlen ist.

2.3. GB Standortgebühr. Der Kunde verpflichtet sich an Überall, zusätzlich zu der Tier Gebühr, sofern einschlägig, eine Abonnementgebühr für die in der Order festgelegte Anzahl von Geschäftsstandorten ("**GB Standortgebühr**") zu zahlen. Für den Fall, dass die tatsächliche Anzahl der Geschäftsstandorte die Zugesicherte Menge übersteigt, verpflichtet sich der Kunde eine zusätzliche nutzungsabhängige Gebühr für jeden die Zugesicherte Menge übersteigenden Geschäftsstandort in Höhe des für die GB Standortgebühr festgelegten Stückpreis / Monat zu zahlen.

3. Sonstiges

3.1. Hierarchie. Im Falle eines Konflikts zwischen den Bestimmungen dieser PST und einem Teil der Vereinbarung, auf den in der Order direkt verwiesen wird, mit Ausnahme der Order selbst, haben diese PST Vorrang, jedoch nur in Bezug auf den jeweiligen Konflikt.

3.2. Änderungen. Vorbehaltlich und entsprechend der diesbezüglichen Bestimmungen der Vereinbarung können diese PST, entweder einzeln oder zusammen mit anderen Teilen der Vereinbarung, von Überall jederzeit aktualisiert oder geändert werden.