



WARTUNGSVERTRAG „SHOP“

Für Online-Shops

Fassung von htmlheld.de/vertrag, Stand September 2026

§ 1 Gegenstand des Vertrages

1. Gegenstand dieses Vertrages ist die Pflege der spezifizierten Webseite(n).
2. Der Vertrag ist abgeschlossen zwischen „Dienstleister“ und „Kunde“:

Dienstleister: HTMLHELD

Ein Service der Alphaformat UG (haftungsbeschränkt), Ohlmüllerstr. 14, 81541 München

Kunde:

Unternehmen

Name

Anschrift

E-Mail, Telefon

3. Der Dienstleister ist verpflichtet, folgende Webseite(n) laufend zu pflegen:

Adresse der Webseite

§ 2 Pflichten und Rechte des Dienstleisters

1. Wartung der Webseite(n) wie folgt
 - a. Backups: Dynamisch, in Echtzeit
 - b. Uptime Monitoring (Überwachung auf Ausfall)
 - c. Sichere Plugin/Theme Updates
 - d. Wiederherstellung aus Backup
 - i. im Falle von Hacking
 - ii. im Falle eines technischen Defekts
 - e. Absicherung vor Fremdangriffen
 - f. Malware Schutz
 - g. Individuelle Anpassungen inklusive (bis zu 1h/Monat - "Fair Use")
 - h. WooCommerce Backup Support

HTMLHELD ist ein Service der Alphaformat UG (haftungsbeschränkt)

Ohlmüllerstr. 14 – 81541 München

Eintragung im Registergericht: München - Registernummer: HRB 238005

Umsatzsteuer-ID: DE316394579

WARTUNGSVERTRAG SHOP · Stand September 2026 · Seite 1 von 6



- i. Spezieller Support von Webseiten mit Shop-Funktion
 - j. HTMLHELD Support-Ticket-System
2. Der Dienstleister verpflichtet sich, die Gebrauchstauglichkeit der Webseite(n) in angemessenen zeitlichen Abständen zu überwachen und etwaige Funktionsmängel zu beheben, durch Aufspielen von Backups oder manueller Reparatur.
 3. Der Dienstleister ist verpflichtet, mit den Einwahldaten der Webseite(n) sorgfältig umzugehen und eine missbräuchliche Benutzung der Einwahldaten durch Dritte, durch zumutbare Maßnahmen, zu verhindern.
 4. Der Dienstleister ist verpflichtet mit vertraulichen Informationen des Kunden sorgfältig umzugehen und einen Zugang oder Missbrauch durch Dritte, durch zumutbare Maßnahmen, zu verhindern. Der Dienstleister verpflichtet sich keine Informationen aus dem existierenden Vertragsverhältnis, ohne ausdrückliches Einverständnis des Kunden, an Dritte weiterzugeben.
 5. Die Weitergabe von Informationen jedweder Art an Erfüllungsgehilfen geschieht im Rahmen der Notwendigkeit, d.h. es werden explizit nur Informationen weitergegeben, die zur Bearbeitung der Aufgaben notwendig sind.
 6. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses löscht der Dienstleister alle vorhandenen Informationen, Daten und Backups (online und offline) der gewarteten Webseite(n).
 7. Eine nachträgliche Wiederherstellung, oder eine Übergabe der Backup Daten an den Kunden oder Dritte ist ausdrücklich ausgeschlossen.
 8. Der Dienstleister hat das Recht sich zur Ausübung seiner vertraglichen Pflichten Erfüllungsgehilfen zu bedienen.
 9. Der Dienstleister darf nach eigenem Ermessen, ohne vorherige Vereinbarung mit dem Kunden, Änderungen an Webseite(n) durchführen, inhaltlich oder technisch, die dem spezifischen Ziel dienen die Gebrauchstauglichkeit der Webseite(n) sicherzustellen. Darunter fallen Änderungen am Code (in jeder Art und Weise), Einfügen oder Entfernen von Dritt-Code, sowie Datenbank- und Hosting-Änderungen.
 10. Der Dienstleister darf eigenständig Änderungen an der Darstellung der Webseite(n) machen, wenn es durch Änderungen einer genutzten Software notwendig geworden ist, z.B. weil eine Software in fundamentalem Maß geändert wurde und eine exakte formgleiche Version, durch den Software hersteller, nicht mehr technisch möglich ist.
 11. Der Dienstleister hat das Recht nutzerbezogene Daten aller administrativen Nutzer der Webseite(n) zu sammeln. Hier besonders in Form von Aktivitätsprotokollen im "Backend", um die Sicherheit der Webseite(n) zu prüfen und Änderungen durch andere Nutzer zu kontrollieren und dokumentieren. Datensätze werden nur auf der Webseite des Kunden gespeichert und jeweils, entsprechend des Erstellungsdatums, alle 30 Tage automatisch gelöscht.



§ 3 Pflichten und Rechte des Kunden

1. Der Kunde stellt dem Dienstleister alle notwendigen Zugangsdaten zeitnah zur Verfügung und hält diese, im Falle einer Änderung, selbstständig aktuell.
2. Der Kunde verpflichtet sich vor Änderungen der Webseite, den Dienstleister immer vollumfassend zu informieren, um Inkompatibilitäten auszuschließen. Für Schäden die durch die direkten Handlungen des Kunden entstehen, ist nur der Kunde verantwortlich und es steht ihm keine Reparaturleistung, als Inklusivleistung dieses Wartungsvertrages, vom Dienstleister zu.
3. Der Kunde stellt dem Dienstleister Daten, Dateien, und Anpassungen zur Verfügung.
4. Der Kunde erklärt sich einverstanden, dass der Dienstleister einen Vermerk und Link im Impressum der Webseite(n) anlegt, der über die aktive Wartung des Dienstleisters, sowie mögliche geleisteten Individualarbeiten, informiert. Dies kann auf Notiz des Kunden vor Beginn der Wartung oder jederzeit aufgehoben werden. Der Notizvermerk darf eigenständig vom Kunden jederzeit auch entfernt werden.
5. Der Kunde hat das Recht Inhalte, in Schrift und Bild, selbstständig auszutauschen, solange die neuen Inhalte in Eigenschaft und Form genau den ausgetauschten Inhalten entsprechen. Eine Reparatur von Fehlern die durch solche Änderungen des Kunden entstehen, steht dem Kunden nicht zu, wenn dies über die vertraglichen Inklusivleistungen aus §2 hinausgeht.
6. Der Kunde verpflichtet sich, eigenverantwortlich die Einhaltung der Bestimmungen der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) für alle seine Systeme zu überprüfen und sicherzustellen. Der Dienstleister ist von jeglicher Haftung für Verstöße gegen die DSGVO durch den Kunden freigestellt.
7. Der Kunde hat jederzeit das Recht Auskunft vom Dienstleister über den Zustand seiner Webseite(n), aktuelle oder vergangene Arbeiten zu erhalten. Darüberhinausgehende Ansprüche auf Auskunft, vor allem bezüglich zeitlichen Aufwands des Dienstleisters, unterliegen den Bedingungen aus §4.3.
8. Der Kunde behält das komplette geistige Eigentum an allen Webseite(n), deren Inhalten und seiner übermittelten Informationen. Er kann jederzeit, ohne Angabe von Gründen, die vollständige Löschung aller Daten, die der Dienstleister über ihn oder seine Webseite(n) hat, einfordern. Dies gilt besonders bei Nutzung der Rechte aus §7. Eine Herausgabe der zu löschenden Daten ist strikt ausgeschlossen.

§ 4 Vergütung

1. Es gilt eine monatliche Pauschalvergütung in Höhe von 927€, zzgl. 19% UST. für jede Webseite die durch diesen Vertrag abgedeckt werden soll.
2. Individualisierte Arbeiten werden immer auf die nächste volle Stunde aufgerundet.
3. Für Arbeiten, die über die gemäß §2 vom Dienstleister geschuldeten Leistungen hinausgehen, gilt ein Stundensatz von 77€, zzgl. 19% UST als vereinbart.



4. Mit dieser Vereinbarung wird ein Fair-Use-Prinzip festgelegt. Dies bedeutet, dass der Dienstleister nach eigenem Ermessen entscheidet, inwieweit zusätzliche Leistungen, die über das vertraglich vereinbarte Maß hinausgehen, dem Kunden zur Verfügung gestellt werden. Für alle Leistungen, die dieses Maß überschreiten, behält sich der Dienstleister das Recht vor, diese auf die nächste Rechnung des Kunden aufzuschlagen. Der Kunde erklärt sich hiermit ausdrücklich einverstanden. Dienstleistungen, die aus Kulanz erbracht werden, sind nicht einklagbar und werden stets als freiwillige Leistungen des Dienstleisters betrachtet.
5. Es besteht kein Anspruch auf ein Rücktrittsrecht bei einer vereinbarten individualisierten Dienstleistung, nachdem der Kunde die individuelle Vereinbarung an der Dienstleistung bestätigt hat und die Arbeit bereits vom Dienstleister begonnen wurde. Bei Rücktritt des Kunden von der individuellen Dienstleistungsvereinbarung wird sofort der vollständige Betrag der Vereinbarung fällig.

§ 5 Zahlungsmodalitäten

1. Der Kunde erhält monatlich Rechnungen über die offenen Vergütungen.
2. Rechnungen zu individualisierten Leistungen erhält er in gesammelter Form im Zuge der Rechnung des Wartungsvertrages, oder zeitnah nach Abschluss der entsprechenden Arbeitsleistung.
3. Die Zahlungsfrist beträgt 30 Tage ab Rechnungsdatum.
4. Zusätzliche Zahlungsbedingungen, sind den einzelnen Rechnungen zu entnehmen und abhängig von individuellen Vereinbarungen gültig.
5. Bei Zahlungsverzug in erheblichem Ausmaß, steht dem Dienstleister Leistungsverweigerung bzw. Leistungsrücknahme bis Zahlungseingang zu.
6. Forderungen dürfen ausdrücklich an Erfüllungsgehilfen in Form von Zahlungsdienstleistern übertragen werden.

§ 6 Gewährleistung und Haftung

1. Der Dienstleister haftet, gleich aus welchem Rechtsgrund, im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen nur nach Maßgabe der folgenden Ziffern.
2. Der Dienstleister ist für die Inhalte, die der Kunde bereitstellt, nicht verantwortlich. Insbesondere ist der Dienstleister nicht verpflichtet, die Inhalte auf mögliche Rechtsverstöße zu überprüfen. Sollten Dritte den Dienstleister wegen möglicher Rechtsverstöße in Anspruch nehmen, die aus technischen oder inhaltlichen Bestandteilen der Webseite(n) resultieren, verpflichtet sich der Kunde, den Dienstleister von jeglicher Haftung freizustellen.
3. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet der Dienstleister nur bei Verletzung vertragswesentlicher Pflichten (Kardinalpflichten), sowie bei Personenschäden und im Rahmen des Produkthaftungsgesetzes.

4. Der Dienstleister haftet lediglich für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie für Schäden, die auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit des Dienstleisters oder eines seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen. Die Haftung für Schäden wegen Nichteinhaltung einer vom Kunden gegebenen Garantie oder wegen eines arglistig verschwiegenen oder nicht vom Kunden bekannten Mangels sind ausdrücklich ausgeschlossen.
5. Schadensersatzansprüche für Ausfall sind durch diesen Vertrag ausgeschlossen. Es können keine Schäden eingefordert werden für Ausfall von Einnahmen, sowie anderweitige Schadensansprüche, wenn der Dienstleister in angemessener Frist durch Backup den ursprünglichen Zustand wiederherstellen konnte. Des Weiteren haftet der Dienstleister auch nicht, wenn durch Verschulden des Kunden oder extreme Umstände, z.B. Serverschäden, höhere Gewalt, etc. ein Backup und eine Wiederherstellung nicht zeitnah oder überhaupt nicht möglich sind.
6. Der Dienstleister übernimmt keine Haftung für Schäden die aufgrund eines (technischen) Umstandes aus der Sphäre (insbesondere der Server und Software-Umgebung) des Kunden entstehen, bzw. durch sein Handeln verursacht wurden. Der Dienstleister übernimmt fernerhin keine Haftung an den vom Kunden zu verantwortenden Inhalten (dies umfasst auch mögliche Rechte Dritter aufgrund ihres Geistigen Eigentums) der Webseite.
7. Im Übrigen ist die vorvertragliche, vertragliche und außervertragliche Haftung des Dienstleisters auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt, wobei die Haftungsbegrenzung auch im Falle des Verschuldens eines Erfüllungsgehilfen des Dienstleisters gilt.
8. Sofern die geschuldete Leistung des Dienstleisters von Umständen abhängt, auf die der Dienstleister keinen Einfluss hat (insbesondere aber nicht abschließend Beratungsleistungen wie Layout, SEO, usw.), schuldet der Dienstleister ausdrücklich keinen bestimmten, quantitativen und/oder wirtschaftlichen Erfolg.
9. Der Kunde handelt als Unternehmer im Sinne von § 14 BGB. Die Gewährleistungsfrist beträgt ein Jahr. Nach Ablauf des Vertragsverhältnisses stehen dem Kunden keine Gewährleistungsansprüche zu.

§ 7 Laufzeit & Kündigung

1. Der Wartungsvertrag kann vom Kunden, bis zum 15. des Monats für den Folgemonat gekündigt werden. Ab dem 15. des Monats kann nur zum übernächsten Monat gekündigt werden. Der Vertrag verlängert sich sonst automatisch um die Laufzeit des nächsten Monats.
2. Der Dienstleister kann den Vertrag aus wichtigem Grund kündigen und mit sofortiger Wirkung die Leistung einstellen, z.B. wenn
 - a. der Kunde seine Mitwirkungspflichten nachhaltig verletzt, gemäß § 3 dieses Vertrages.
 - b. der Kunde trotz Mahnung und Fristsetzung fällige Rechnungen unbeglichen lässt, gemäß § 5 dieses Vertrages.
3. Der Dienstleister kann nach Beginn des Vertrages innerhalb von 30 Tagen, ohne Angabe von Gründen, vom Vertrag mit sofortiger Wirkung zurücktreten. Es ist dann keine Vergütung durch den Kunden und keine Leistung durch den Dienstleister zu entrichten.



4. Die Vertragsverlängerung kann durch schriftliche Mitteilung von beiden Parteien, bis zum 15. des Monats für den Folgemonat gekündigt werden, ohne Angabe von Gründen.

§ 8 Schlussbestimmungen

1. Auf den vorliegenden Vertrag ist ausschließlich deutsches Recht anwendbar.
2. Beide Parteien einigen sich darauf, nicht bereit und nicht verpflichtet zu sein an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.
3. Dieser Vertrag ist inhaltlich gültig wie er, maschinell gedruckt, vorliegt. Alle Änderungen, in jeglicher Form, z.B. handschriftlich, per PDF Bearbeitungsprogramm, o.Ä., am Vertragstext sind gegenstandslos und beeinflussen weder die Gültigkeit des Vertrages, noch den Inhalt des Vertrages.
4. Sollten Nebenvereinbarungen getroffen sein, bedürfen der Unterschrift durch Dienstleister und Kunden in handschriftlicher Form, in doppelter Ausführung.
5. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder die Wirksamkeit durch einen später eintretenden Umstand verlieren, bleibt die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen unberührt. Anstelle der unwirksamen Vertragsbestimmungen tritt eine Regelung in Kraft, die dem am nächsten kommt, was der Vertrag inhaltlich mit der unwirksamen Klausel ausdrücken wollte. Gleiches gilt für Lücken dieses Vertrages.

Ort, Datum, Unterschrift Kunde

Dienstleister: HTMLHELD
Ein Service der Alphaformat UG (haftungsbeschränkt)