

petuja Systems UG (haftungsbeschränkt)
St.-Gunther-Weg 6, 94258 Frauenau, Deutschland

**Allgemeine Geschäftsbedingungen der petuja Systems UG
(haftungsbeschränkt)**
Stand: 02.08.2026



Inhaltsverzeichnis

1. Geltungsbereich	3
2. Vertragsgegenstand und Leistungen	3
3. Inklusiver Support / „Fair-Use-Prinzip“	3
4. Vertragsschluss	4
5. Widerrufsrecht (nur für Verbraucher)	4
6. Laufzeit und Kündigung	5
7. Preise, Zahlung und Zahlungsverzug	5
8. Verfügbarkeit, Wartung und höhere Gewalt	5
9. Mitwirkungspflichten des Kunden	6
10. Datensicherung und Haftung	6
11. Nutzungsbedingungen und Verbote	6
12. Datenschutz und Auftragsverarbeitung	7
13. Domains, Drittanbieter und Subunternehmer	7
14. Webdesign- und Entwicklungsleistungen	7
15. Änderungen der AGB	8
16. Schlussbestimmungen	8

1. Geltungsbereich

- (1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge zwischen der petuja Systems UG (haftungsbeschränkt), St.-Gunther-Weg 6, 94258 Frauenau (nachfolgend „Anbieter“) und ihren Kunden.
- (2) Diese AGB gelten gegenüber Unternehmern (§ 14 BGB) und Verbrauchern (§ 13 BGB). Gegenüber Verbrauchern gelten ergänzend die zwingenden gesetzlichen Verbraucherschutzvorschriften; abweichende Regelungen in diesen AGB finden nur Anwendung, soweit sie gesetzlich zulässig sind.
- (3) Abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung, es sei denn, der Anbieter stimmt ihrer Geltung ausdrücklich zu.

2. Vertragsgegenstand und Leistungen

- (1) Der Anbieter entwickelt, betreibt und vermarktet digitale Dienste und IT-Lösungen, insbesondere in den Bereichen Webhosting, E-Mail-Hosting, Domain- und DNS-Verwaltung, Webdesign, Webentwicklung, Plattformbetrieb sowie technische Beratung und Betreuung.
- (2) Der konkrete Leistungsumfang, technische Spezifikationen, Vergütung, Laufzeit und gegebenenfalls vereinbarte Service Levels ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot, Auftrag, Vertrag oder der jeweiligen Tarifbeschreibung. Angaben auf Webseiten oder in sonstigen Darstellungen sind nur verbindlich, wenn sie ausdrücklich als verbindliches Angebot bezeichnet werden.
- (3) Der Anbieter ist berechtigt, Leistungen aus technischen, organisatorischen oder rechtlichen Gründen anzupassen oder weiterzuentwickeln, sofern der vertraglich vereinbarte Leistungszweck nicht wesentlich beeinträchtigt wird und die Änderung für den Kunden zumutbar ist. Bei Verbraucherverträgen über digitale Produkte bleiben die gesetzlichen Voraussetzungen für Änderungen, insbesondere § 327r BGB, unberührt.
- (4) Bei virtuellen Serverlösungen (vServer) ist der Kunde, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, für die Administration, Konfiguration, Absicherung und Wartung des Servers selbst verantwortlich. Der Anbieter schuldet insoweit lediglich die Bereitstellung der vereinbarten Serverressourcen.

3. Inklusiver Support / „Fair-Use-Prinzip“

- (1) Soweit im jeweiligen Angebot oder Vertrag „inklusive Support“ vereinbart ist, erbringt der Anbieter unterstützende Leistungen im Zusammenhang mit den bereitgestellten Diensten im Rahmen eines angemessenen und branchenüblichen Umfangs („Fair-Use-Prinzip“).
- (2) Der inklusive Support dient ausschließlich der Unterstützung beim laufenden Betrieb der vertraglich vereinbarten Leistungen. Er umfasst insbesondere:
 - allgemeine Rückfragen zur Nutzung der bereitgestellten Dienste,
 - Hilfestellungen bei üblichen Bedienvorgängen,
 - kleinere technische Anpassungen,
 - Abstimmungen im Zusammenhang mit Domain-, DNS-, Hosting- oder Systemverwaltung.
- (3) Der Umfang des inklusiven Supports ist auf einen üblichen, dem Vertragsverhältnis entsprechenden Aufwand begrenzt. Ein Anspruch auf bestimmte Reaktionszeiten, eine dauerhafte Erreichbarkeit oder auf unbegrenzte Supportleistungen besteht nicht, sofern nicht ausdrücklich in Textform etwas anderes vereinbart wurde.

(4) Nicht Bestandteil des inklusiven Supports sind insbesondere:

- umfangreiche Konfigurationsänderungen,
- individuelle Entwicklungsleistungen,
- Migrationen,
- Performance- oder Sicherheitsanalysen,
- Projektarbeiten,
- konzeptionelle Beratung,
- Schulungen,
- wiederholte oder außergewöhnlich aufwändige Supportanfragen,
- Leistungen, die über die ursprünglich vereinbarte Systemkonfiguration hinausgehen.

- (5) Ob eine Anfrage vom inklusiven Support umfasst ist oder eine gesondert zu vergütende Zusatzleistung darstellt, entscheidet der Anbieter nach billigem Ermessen unter Berücksichtigung von Art, Umfang, Häufigkeit und wirtschaftlichem Gesamtverhältnis des Vertrages (§ 315 BGB).
- (6) Übersteigt der angefragte Leistungsumfang das Fair-Use-Prinzip, ist der Anbieter berechtigt, die Leistung abzulehnen oder dem Kunden ein gesondertes Angebot zu unterbreiten. Kostenpflichtige Zusatzleistungen werden erst nach vorherigem Hinweis und gesonderter Beauftragung erbracht.
- (7) Bei wiederholter oder systematisch umfangreicher Inanspruchnahme des inklusiven Supports, die über das übliche Maß hinausgeht, ist der Anbieter berechtigt, den Kunden in Textform auf die Überschreitung hinzuweisen und zukünftige Supportleistungen auf ein angemessenes Maß zu begrenzen oder eine gesonderte Vergütungsvereinbarung vorzuschlagen.
- (8) Soweit Leistungen als „unmanaged“ bzw. ohne gesonderte Managed-Vereinbarung bereitgestellt werden, umfasst der inklusive Support keine Administrations-, Update-, Patch-, Hardening- oder Monitoring-Leistungen am System des Kunden.

4. Vertragsschluss

- (1) Ein Vertrag kommt durch ein individuelles Angebot des Anbieters und dessen Annahme durch den Kunden oder durch eine ausdrückliche Auftragsbestätigung des Anbieters zustande. Die bloße Darstellung von Leistungen und Preisen auf einer Webseite stellt, soweit nicht ausdrücklich anders gekennzeichnet, noch kein verbindliches Angebot dar.
- (2) Bei elektronischen Bestellungen bestätigt der Anbieter den Eingang unverzüglich auf elektronischem Weg. Eine Eingangsbestätigung ist nur dann zugleich Vertragsannahme, wenn dies ausdrücklich erklärt wird. Gesetzliche Informationspflichten, insbesondere gegenüber Verbrauchern, bleiben unberührt.

5. Widerrufsrecht (nur für Verbraucher)

- (1) Verbrauchern steht bei Fernabsatzverträgen und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften grundsätzlich ein Widerrufsrecht zu. Einzelheiten ergeben sich aus der gesonderten Widerrufsbelehrung und dem Muster-Widerrufsformular, die dem Verbraucher vor Vertragsschluss zur Verfügung gestellt werden.
- (2) Verlangt ein Verbraucher ausdrücklich, dass der Anbieter vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Dienstleistung beginnt, gelten für einen möglichen Wertersatz und ein mögliches vorzeitiges Erlöschen des Widerrufsrechts die gesetzlichen Voraussetzungen. Die erforderlichen Erklärungen werden gesondert eingeholt.

6. Laufzeit und Kündigung

- (1) Vertragslaufzeit, Leistungszeitraum, Verlängerung und ordentliche Kündigung ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot, Vertrag oder Tarif. Soweit dort ein Prepaid-Modell vereinbart ist, wird die Leistung für den im Voraus bezahlten Zeitraum bereitgestellt.
- (2) Eine automatische Verlängerung erfolgt nur, wenn sie ausdrücklich vereinbart wurde. Gegenüber Verbrauchern gelten dabei die gesetzlichen Vorgaben zu Vertragslaufzeiten, Verlängerungen und Kündigungsfristen.
- (3) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- (4) Nach Vertragsende kann der Anbieter die vom Kunden gespeicherten Daten und Inhalte nach Ablauf der im Vertrag oder in der Leistungsbeschreibung genannten Frist löschen. Fehlt eine besondere Regelung, beträgt die Frist 14 Kalendertage. Gesetzliche Aufbewahrungspflichten und zwingende Herausgabe- oder Bereitstellungspflichten bleiben unberührt. Der Kunde ist verpflichtet, seine Daten rechtzeitig vor Vertragsende zu sichern und zu exportieren.

7. Preise, Zahlung und Zahlungsverzug

- (1) Preise und Abrechnungszeiträume ergeben sich aus Angebot, Vertrag oder Tarifbeschreibung. Gegenüber Verbrauchern werden Gesamtpreise einschließlich der gesetzlichen Umsatzsteuer angegeben. Gegenüber Unternehmen verstehen sich Preise zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer, sofern nicht ausdrücklich ein Bruttopreis ausgewiesen ist.
- (2) Rechnungen sind innerhalb von 14 Kalendertagen ab Zugang ohne Abzug fällig, sofern im Angebot, Vertrag oder auf der Rechnung keine andere Zahlungsfrist angegeben ist. Bei vereinbarter Vorauszahlung ist die Zahlung vor Beginn oder Verlängerung des Leistungszeitraums fällig.
- (3) Bei Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen Vorschriften. Nach erfolgloser Mahnung und angemessener Fristsetzung darf der Anbieter betroffene Leistungen vorübergehend sperren, soweit dies verhältnismäßig und dem Kunden zumutbar ist. Die Zahlungspflicht und die Pflicht des Kunden zur eigenen Datensicherung bleiben unberührt.

8. Verfügbarkeit, Wartung und höhere Gewalt

- (1) Die Leistungen werden im vereinbarten Umfang und im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten erbracht. Eine bestimmte Mindestverfügbarkeit wird nur geschuldet, wenn sie ausdrücklich vereinbart wurde. Zwingende gesetzliche Rechte, insbesondere die Rechte von Verbrauchern bei nicht vertragsgemäßer Bereitstellung digitaler Produkte, bleiben unberührt.
- (2) Wartungsarbeiten können zu vorübergehenden Einschränkungen führen und werden, soweit möglich, außerhalb der üblichen Geschäftszeiten durchgeführt.
- (3) Für Leistungsstörungen aufgrund höherer Gewalt oder aufgrund von Ausfällen externer Netze, Rechenzentren oder Dienstleister, auf die der Anbieter keinen unmittelbaren Einfluss hat, ist der Anbieter nicht verantwortlich, soweit ihn kein Verschulden trifft. Zwingende gesetzliche Haftungstatbestände bleiben unberührt.
- (4) Der Anbieter ist berechtigt, zur Sicherheit und Stabilität der Systeme auch kurzfristige Wartungsarbeiten durchzuführen, sofern dies technisch erforderlich ist. Soweit zumutbar, wird der Anbieter den Kunden vorab informieren.

9. Mitwirkungspflichten des Kunden

- (1) Der Kunde ist verpflichtet, alle zur Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Inhalte, Freigaben, Zugangsdaten und Mitwirkungshandlungen vollständig, korrekt und rechtzeitig bereitzustellen sowie Änderungen unverzüglich mitzuteilen.
- (2) Der Kunde ist für die Rechtmäßigkeit der von ihm bereitgestellten, gespeicherten oder verarbeiteten Inhalte sowie für erforderliche Rechte, Einwilligungen und Lizenzen verantwortlich. Zugangsdaten sind geheim zu halten und vor dem Zugriff Dritter zu schützen; erkennbare Sicherheitsvorfälle sind dem Anbieter unverzüglich mitzuteilen.

10. Datensicherung und Haftung

- (1) Eine vertraglich geschuldete Datensicherung für den Kunden erfolgt nur, wenn sie im Angebot oder Vertrag ausdrücklich vereinbart ist. Technische Sicherungen, die der Anbieter ausschließlich für den eigenen Systembetrieb, die Notfallwiederherstellung oder Sicherheitszwecke erstellt, sind keine Kundensicherung und begründen keinen Anspruch auf Wiederherstellung einzelner Kundendaten.
- (2) Der Kunde ist verpflichtet, seine Daten regelmäßig, vollständig und dem jeweiligen Risiko angemessen auf Systemen zu sichern, die vom bereitgestellten Dienst unabhängig sind. Dies gilt insbesondere vor eigenen Änderungen, Migrationen und dem Vertragsende.
- (3) Bei einem vom Anbieter zu vertretenden Datenverlust ist die Ersatzpflicht, soweit gesetzlich zulässig, auf denjenigen Wiederherstellungsaufwand begrenzt, der auch bei ordnungsgemäßer und aktueller Datensicherung durch den Kunden angefallen wäre. Ein Mitverschulden des Kunden bleibt zu berücksichtigen.
- (4) Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet der Anbieter nur auf den vertragstypischen, bei Vertragsschluss vorhersehbaren Schaden. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.
- (5) Die Haftungsbeschränkungen gelten nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, bei Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, nach dem Produkthaftungsgesetz, bei übernommenen Garantien sowie in sonstigen Fällen zwingender gesetzlicher Haftung. Sie gelten entsprechend für gesetzliche Vertreter und Erfüllungsgehilfen des Anbieters.

11. Nutzungsbedingungen und Verbote

- (1) Untersagt sind insbesondere rechtswidrige Inhalte oder Nutzungen, der Versand unerwünschter Massenkommunikation, Schadsoftware, unerlaubte Angriffe oder Zugriffe, die missbräuchliche Beanspruchung von Ressourcen sowie Verletzungen von Rechten Dritter oder geltendem Recht.
- (2) Bei konkreten Anhaltspunkten für einen Verstoß darf der Anbieter die betroffene Leistung nach angemessener Interessenabwägung vorübergehend sperren; bei akuter Gefahr für Systeme, Dritte oder die Rechtsordnung kann die Sperrung sofort erfolgen. Eine fristlose Kündigung bleibt bei Vorliegen der gesetzlichen oder vertraglich vereinbarten Voraussetzungen möglich. Der Kunde wird informiert, soweit dem keine rechtlichen oder sicherheitsbezogenen Gründe entgegenstehen.
- (3) Der Kunde stellt den Anbieter von Ansprüchen Dritter frei, die aufgrund einer vom Kunden schuldhaft zu vertretenden rechtswidrigen Nutzung oder rechtswidriger Inhalte geltend gemacht werden. Die Freistellung umfasst die erforderlichen und angemessenen Kosten der Rechtsverteidigung. Sie gilt nicht, soweit der Anbieter den Anspruch selbst verursacht oder mitverursacht hat.

- (4) Der Anbieter ist für vom Kunden gespeicherte, übermittelte oder veröffentlichte Inhalte nicht verantwortlich und nimmt keine inhaltliche Vorabprüfung vor. Gesetzliche Verpflichtungen zur Entfernung oder Sperrung von Informationen bleiben unberührt.

12. Datenschutz und Auftragsverarbeitung

- (1) Der Anbieter verarbeitet personenbezogene Daten nach Maßgabe des anwendbaren Datenschutzrechts. Einzelheiten zur Verarbeitung in eigener Verantwortlichkeit ergeben sich aus den jeweils geltenden Datenschutzhinweisen.
- (2) Soweit der Anbieter im Rahmen der Leistungserbringung personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, schließen die Parteien vor Beginn der Verarbeitung einen Vertrag zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO. Liegt keine Verarbeitung im Auftrag vor, ist kein solcher Vertrag erforderlich.
- (3) Der Kunde wird über den Einsatz wesentlicher Unterauftragsverarbeiter informiert. Soweit Unterauftragsverarbeiter in Drittländern eingesetzt werden, erfolgt dies unter Beachtung der gesetzlichen Anforderungen, insbesondere unter Verwendung geeigneter Garantien gemäß Art. 44 ff. DSGVO.

13. Domains, Drittanbieter und Subunternehmer

- (1) Bei Domainregistrierungen tritt der Anbieter als Vermittler zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Registrar beziehungsweise der zuständigen Vergabestelle auf. Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, wird der Kunde als Domaininhaber eingetragen.
- (2) Die Registrierung und Verwaltung von Domains erfolgt nach den jeweils geltenden Bedingungen der zuständigen Vergabestellen und Registrare. Der Anbieter schuldet keinen Erfolg hinsichtlich der Zuteilung, Verfügbarkeit oder dauerhaften Aufrechterhaltung einer bestimmten Domain. Eine Domain gilt erst nach erfolgreicher Bestätigung durch den zuständigen Registrar als registriert.
- (3) Der Kunde ist verpflichtet, die für Registrierung, Verwaltung, Verlängerung oder Übertragung einer Domain erforderlichen Daten vollständig und korrekt bereitzustellen, aktuell zu halten und erforderliche Mitwirkungen sowie Zahlungen rechtzeitig zu erbringen. Domainverlängerungen und Transfers erfolgen nur im vereinbarten Umfang und vorbehaltlich der Vorgaben der beteiligten Registrare und Vergabestellen.
- (4) Der Anbieter ist berechtigt, zur Vertragserfüllung Subunternehmer und externe Dienstleister einzusetzen.

14. Webdesign- und Entwicklungsleistungen

- (1) Für Webdesign- und Entwicklungsleistungen ergeben sich Leistungsumfang, technische Anforderungen, Termine, Vergütung, Abnahme, Nutzungsrechte sowie etwaige Pflege- und Wartungsleistungen aus dem jeweiligen Angebot oder Vertrag.
- (2) Der Kunde stellt erforderliche Inhalte, Freigaben, Zugänge und sonstige Mitwirkungshandlungen rechtzeitig bereit und stellt sicher, dass er über die hierfür erforderlichen Rechte verfügt. Verzögerungen, die auf fehlender oder verspäteter Mitwirkung beruhen, verlängern vereinbarte Fristen angemessen; zusätzlicher Aufwand kann nach vorherigem Hinweis gesondert vergütet werden.
- (3) Änderungs- und Zusatzwünsche außerhalb des vereinbarten Leistungsumfangs bedürfen einer gesonderten Beauftragung. Für Komponenten Dritter und Open-Source-Software gelten deren jeweilige Lizenzbedingungen. Soweit nichts anderes vereinbart ist, werden vereinbarte

Nutzungsrechte an individuell erstellten Leistungen erst nach vollständiger Zahlung der hierfür geschuldeten Vergütung eingeräumt.

15. Änderungen der AGB

- (1) Für ein Vertragsverhältnis gilt die bei Vertragsschluss wirksam einbezogene Fassung dieser AGB.
- (2) Änderungen bestehender Verträge bedürfen der Vereinbarung der Parteien, soweit dem Anbieter nicht ausnahmsweise ein gesetzliches oder wirksam vereinbartes Änderungsrecht zusteht. Rein redaktionelle Änderungen ohne Auswirkungen auf die Rechte und Pflichten der Parteien können in Textform mitgeteilt werden.
- (3) Bei Verbraucherverträgen über dauerhaft bereitgestellte digitale Produkte richten sich Änderungen insbesondere nach § 327r BGB. Zwingende gesetzliche Informations-, Zustimmungs-, Kündigungs- und Beendigungsrechte bleiben unberührt.

16. Schlussbestimmungen

- (1) Es gilt deutsches Recht. Gegenüber Verbrauchern gilt diese Rechtswahl nur, soweit dadurch der Schutz zwingender Bestimmungen des Staates ihres gewöhnlichen Aufenthalts nicht entzogen wird.
- (2) Ist der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist – soweit gesetzlich zulässig – Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis der Sitz des Anbieters.
- (3) Sollte eine Bestimmung dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung gilt die gesetzliche Regelung.