# Besondere Bedingungen für Hosting, Betrieb und Softwarewartung der justSelling GmbH

justSelling GmbH, Am Lippeglacis 2, 46483 Wesel, Deutschland. Stand: 3. November 2026 (Entwurf), Version 1.0.

## § 1 Geltungsbereich

(1) Diese Bedingungen gelten für Hosting-, Betriebs- und Softwarewartungsleistungen der justSelling GmbH („justSelling“), insbesondere den Betrieb von Webshops und Webanwendungen des Kunden auf Servern, die justSelling bereitstellt.

(2) Ergänzend gelten die Allgemeinen Bedingungen für Werk- und Dienstleistungen der justSelling GmbH. Bei Widersprüchen gehen diese Besonderen Bedingungen vor.

(3) Sie gelten nur gegenüber Unternehmern im Sinne von § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen.

(4) Der genaue Leistungsumfang (z. B. Serverausstattung, Umfang der Softwarewartung, Servicezeiten, Reaktionszeiten) ergibt sich aus dem Angebot bzw. dem Leistungsschein.

## § 2 Hosting- und Betriebsleistungen

(1) justSelling stellt dem Kunden Rechen-, Speicher- und Netzwerkkapazität in Rechenzentren in Deutschland bereit und betreibt darauf die vereinbarte Software des Kunden (z. B. Magento, Shopware, Laravel-Anwendungen). Die Infrastruktur betreibt justSelling bei der Hetzner Online GmbH; justSelling bleibt dem Kunden gegenüber verantwortlich.

(2) Zum Betrieb gehören, soweit im Angebot nicht anders vereinbart:

1. Einrichtung und Konfiguration der Server, des Betriebssystems und der Dienste (z. B. Webserver, PHP, Datenbank, Cache, Suche),
2. Einspielen von Updates und Sicherheitspatches für Betriebssystem und Dienste,
3. laufende Überwachung von Erreichbarkeit, Diensten, Speicherplatz, Zertifikaten und Datensicherungen,
4. Erkennung und Abwehr typischer Angriffe sowie Prüfung auf Spuren von Kompromittierung,
5. Bereitstellung und Verlängerung von TLS-Zertifikaten,
6. Datensicherung nach § 4.

(3) Der Datenverkehr ist im Preis enthalten. Übersteigt die Nutzung dauerhaft das für vergleichbare Anwendungen übliche Maß erheblich, verständigen sich die Parteien über eine angemessene Anpassung der Vergütung oder der Ressourcen.

(4) justSelling darf die eingesetzte Technik ändern (z. B. Server, Softwareversionen, Rechenzentrum innerhalb Deutschlands), soweit dies für den Kunden zumutbar ist und der vereinbarte Leistungsumfang erhalten bleibt. Wesentliche Änderungen kündigt justSelling rechtzeitig vorher an.

## § 3 Verfügbarkeit

(1) justSelling gewährleistet eine Verfügbarkeit der vom Kunden betriebenen Anwendung am Übergabepunkt zum Internet (Rechenzentrum) von mindestens 99 % im Kalenderjahr.

(2) Bei der Berechnung bleiben unberücksichtigt:

1. angekündigte Wartungsarbeiten, die justSelling möglichst im Wartungsfenster dienstags und donnerstags von 22 bis 6 Uhr durchführt und mindestens 48 Stunden vorher ankündigt,
2. dringende Sicherheitsmaßnahmen, die zur Abwehr einer akuten Gefahr erforderlich sind,
3. Störungen, die der Kunde, von ihm beauftragte Dritte oder Fehler in der Anwendung des Kunden verursachen (z. B. fehlerhafte Erweiterungen, eigene Deployments, Lastspitzen durch Marketingaktionen ohne vorherige Abstimmung),
4. Störungen außerhalb des Einflussbereichs von justSelling, z. B. im Internet außerhalb des Rechenzentrums, bei Diensten Dritter (Zahlungsanbieter, Schnittstellen) oder durch höhere Gewalt,
5. Ausfälle durch Angriffe, die trotz der nach dem Stand der Technik angemessenen Schutzmaßnahmen nicht abgewehrt werden konnten.

(3) Unterschreitet justSelling die vereinbarte Verfügbarkeit, erhält der Kunde eine Gutschrift von 5 % der monatlichen Hosting-Vergütung je angefangenem Prozentpunkt unter 99 %, höchstens 25 % der monatlichen Hosting-Vergütung. Die Gutschrift wird mit der nächsten Rechnung verrechnet. Weitergehende Ansprüche richten sich nach § 11.

## § 4 Datensicherung

(1) justSelling sichert Dateien und Datenbanken der Anwendung mindestens täglich und bewahrt die Sicherungen 30 Tage auf. Die Sicherungen werden getrennt vom Produktivsystem gespeichert.

(2) Auf Anforderung stellt justSelling den Stand einer vorhandenen Sicherung wieder her. Ist der Datenverlust von justSelling zu vertreten, ist die Wiederherstellung kostenlos, im Übrigen berechnet justSelling sie nach Aufwand.

(3) Daten, die zwischen der letzten Sicherung und einem Ausfall entstanden sind, können verloren gehen. Erfordert die Anwendung des Kunden eine engere Sicherung (z. B. stündlich), vereinbaren die Parteien dies gesondert.

## § 5 Sicherheit

(1) justSelling schützt die Systeme nach dem Stand der Technik, insbesondere durch gehärtete Server, Firewalls, zeitnahes Einspielen von Sicherheitsupdates, verschlüsselte Verbindungen und laufende Überwachung auf Angriffsspuren.

(2) Stellt justSelling einen Angriff, eine Kompromittierung oder eine akute Gefahr fest, darf justSelling sofort die erforderlichen Maßnahmen ergreifen, auch wenn dabei die Anwendung vorübergehend nicht erreichbar ist (z. B. Sperren von Zugängen, Wartungsmodus, Abschalten betroffener Dienste). justSelling informiert den Kunden unverzüglich.

(3) Sicherheitsupdates der Shop-Software und ihrer Erweiterungen sind nur Teil der Leistung, wenn Softwarewartung nach § 6 vereinbart ist. Ohne Softwarewartung weist justSelling den Kunden auf bekannte kritische Sicherheitslücken hin, soweit sie justSelling bekannt werden.

## § 6 Softwarewartung

(1) Ist Softwarewartung vereinbart, pflegt justSelling die Anwendung des Kunden im vereinbarten Umfang, insbesondere:

1. Einspielen von Sicherheitspatches und Fehlerbehebungs-Updates (Patch- und Minor-Versionen) der Shop-Software,
2. Aktualisierung der von justSelling betreuten Erweiterungen, Konfiguratoren und Schnittstellen,
3. Prüfung der Anwendung nach Updates in einer Testumgebung, soweit vorhanden.

(2) Der Umfang wird individuell vereinbart, etwa als monatliches Stundenkontingent oder nach Aufwand. Nicht genutzte Stunden eines Kontingents werden in den Folgemonat übertragen und verfallen, wenn sie dort nicht genutzt werden. Darüber hinausgehender Aufwand wird zu den vereinbarten Stundensätzen abgerechnet.

(3) Nicht Teil der Softwarewartung sind, soweit nicht ausdrücklich vereinbart:

1. Upgrades auf eine neue Hauptversion (z. B. auf eine neue Magento- oder Shopware-Hauptversion) und Migrationen,
2. neue Funktionen und Änderungswünsche,
3. Fehlerbehebung in Erweiterungen oder Code Dritter sowie in Änderungen, die der Kunde oder von ihm beauftragte Dritte vorgenommen haben,
4. Anpassungen an geänderte Schnittstellen oder Vorgaben Dritter (z. B. Zahlungsanbieter, Versanddienstleister).

Diese Leistungen erbringt justSelling auf Anfrage nach Aufwand oder nach gesonderter Vereinbarung.

## § 7 Störungsmeldung, Service- und Reaktionszeiten

(1) Der Kunde meldet Störungen per E-Mail an info@justselling.de oder telefonisch unter +49 (0)2802 70795-0 und beschreibt sie so genau wie möglich.

(2) Servicezeiten sind montags bis freitags von 9 bis 17 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage in Nordrhein-Westfalen. Reaktionszeiten gelten innerhalb der Servicezeiten und ergeben sich aus dem Angebot.

(3) Die laufende Überwachung nach § 2 Abs. 2 erfolgt rund um die Uhr. Außerhalb der Servicezeiten reagiert justSelling auf einen vollständigen Ausfall der Anwendung sowie auf erkannte Angriffe; eine weitergehende Bereitschaft wird gesondert vereinbart.

## § 8 Pflichten des Kunden

(1) Der Kunde ist für die Inhalte seiner Anwendung und deren Rechtmäßigkeit verantwortlich. Er stellt justSelling von Ansprüchen Dritter frei, die auf rechtswidrigen Inhalten oder einer rechtswidrigen Nutzung durch den Kunden beruhen.

(2) Der Kunde hält Zugangsdaten geheim, informiert justSelling unverzüglich bei Verdacht auf Missbrauch und vergibt Zugänge nur an Personen, die sie benötigen.

(3) Änderungen an Code, Erweiterungen oder Serverkonfiguration durch den Kunden oder von ihm beauftragte Dritte stimmt der Kunde vorher mit justSelling ab. Für die Folgen nicht abgestimmter Änderungen ist justSelling nicht verantwortlich.

(4) Der Kunde verfügt über die erforderlichen Lizenzen für Software Dritter, die er einsetzt (z. B. kostenpflichtige Erweiterungen, Adobe-Commerce-Lizenzen).

(5) Der Kunde kündigt absehbare Lastspitzen (z. B. große Marketingaktionen, TV-Werbung) rechtzeitig an, damit justSelling die Kapazität anpassen kann.

## § 9 Sperrung

justSelling darf die Anwendung ganz oder teilweise sperren, wenn

1. von ihr eine Gefahr für die Systeme von justSelling oder Dritter ausgeht (z. B. nach einer Kompromittierung),
2. sie offensichtlich rechtswidrige Inhalte enthält oder für rechtswidrige Zwecke genutzt wird,

3. der Kunde mit der Zahlung von mindestens zwei Monatsvergütungen in Verzug ist und justSelling die Sperrung mit einer Frist von mindestens 14 Tagen angekündigt hat.

Die Sperrung ist auf das erforderliche Maß zu beschränken. Der Vergütungsanspruch bleibt bestehen.

### § 10 Vergütung

(1) Die Hosting- und Wartungsvergütung ist monatlich im Voraus fällig. Leistungen nach Aufwand rechnet justSelling monatlich ab.

(2) justSelling kann die monatliche Vergütung mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten anpassen, wenn sich die Kosten für Infrastruktur, Lizenzen oder Personal ändern. Bei einer Erhöhung um mehr als 5 % innerhalb von zwölf Monaten kann der Kunde den Vertrag zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens kündigen.

### § 11 Haftung

(1) Es gilt § 8 der Allgemeinen Bedingungen für Werk- und Dienstleistungen mit folgenden Maßgaben.

(2) Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ist die Haftung je Schadensfall auf die Vergütung der letzten zwölf Monate vor dem Schadensereignis begrenzt.

(3) Für den Verlust von Daten haftet justSelling nur in Höhe des Aufwands, der für die Wiederherstellung aus der letzten Datensicherung nach § 4 erforderlich ist.

(4) Für entgangenen Umsatz und Gewinn während eines Ausfalls haftet justSelling nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.

### § 12 Laufzeit und Kündigung

(1) Der Vertrag hat eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten ab Livegang und läuft danach auf unbestimmte Zeit. Er kann von beiden Parteien mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende gekündigt werden, erstmals zum Ende der Mindestlaufzeit.

(2) Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund für justSelling liegt insbesondere vor, wenn der Kunde trotz Sperrung nach § 9 nicht innerhalb von 30 Tagen zahlt oder rechtswidrige Inhalte nicht entfernt.

(3) Kündigungen bedürfen der Textform.

### § 13 Vertragsende und Herausgabe der Daten

(1) Auf Anforderung stellt justSelling dem Kunden zum Vertragsende eine vollständige Kopie seiner Dateien und Datenbanken in einem gängigen Format zur Verfügung. Den Export erhält der Kunde kostenlos; Unterstützung beim Umzug zu einem anderen Anbieter berechnet justSelling nach Aufwand.

(2) justSelling löscht die Daten des Kunden einschließlich der Datensicherungen 30 Tage nach Vertragsende, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten bestehen. Fordert der Kunde den Export nicht innerhalb dieser Frist an, ist justSelling zur Herausgabe nicht mehr verpflichtet.

### § 14 Auftragsverarbeitung

Verarbeitet justSelling beim Hosting personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden (z. B. Kunden- und Bestelldaten seines Shops), schließen die Parteien vor Beginn eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO. Unterauftragsverarbeiter für die Infrastruktur ist die Hetzner Online GmbH, Gunzenhausen (Rechenzentrum Nürnberg, ISO/IEC 27001 zertifiziert).

## § 15 Schlussbestimmungen

Es gilt § 12 der Allgemeinen Bedingungen für Werk- und Dienstleistungen.