

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Begriffsbestimmung: In diesen AGB bezeichnet **Kund:in** alle natürlichen und juristischen Personen, die Leistungen von **Alpen-Web** beziehen, unabhängig davon, ob es sich um Verbraucher:innen oder Unternehmer:innen handelt.

1. Geltungsbereich & Rangfolge

Diese AGB gelten für sämtliche Verträge zwischen **Alpen-Web e.U.** (im Folgenden „**Alpen-Web**“) und **Kund:innen**.

Diese AGB gelten sowohl gegenüber Unternehmer:innen als auch gegenüber Verbraucher:innen, soweit nicht ausdrücklich abweichend geregelt.

Individuelle schriftliche Vereinbarungen gehen diesen AGB vor.

Projektbezogene **Pflichtenhefte**, **Leistungsblätter**, **Service Level Agreements (SLA)** sowie das jeweils gültige **Preis-/Produktblatt** sind Vertragsbestandteil.

2. Vertragsabschluss & Drittanbieter (Pass-Through)

Ein Vertrag kommt durch schriftliche Angebotsannahme, ausdrückliche Beauftragung oder durch Beginn der Leistungserbringung zustande.

Alpen-Web ist Vertragspartner der Kund:innen. Leistungen können ganz oder teilweise über vertrauenswürdige Drittanbieter mit Serverstandorten innerhalb der EU erbracht werden.

Für folgende Bereiche gelten ergänzend die jeweiligen Anbieterbedingungen (**Pass-Through**):

- Domainregistrierung
- E-Mail-Policies
- Abuse-Regelungen
- Infrastruktur- und Ressourcenlimits

Soweit zwingende Vorgaben der Drittanbieter bestehen, gehen diese insoweit vor.

3. Leistungen

3.1 Leistungsarten

Alpen-Web erbringt insbesondere:

- a) Projektleistungen
- b) Hosting- und Wartungsleistungen
- c) Domain- und E-Mail-Leistungen

- d) Design- und Branding-Leistungen
- e) IT-Support / Fernwartung
- f) Nextcloud-Services

Der konkrete Umfang ergibt sich aus Angebot, Leistungsblatt und gegebenenfalls Pflichtenheft.

3.2 Rechtstexte

Vorlagen oder Empfehlungen für Impressum, Datenschutz oder sonstige Rechtstexte erfolgen **ohne Rechtsberatung**. Die inhaltliche Verantwortung liegt bei der Kund:in.

3.3 Datenschutz & DSGVO-Rollen

Die Kund:in ist Verantwortliche:r im Sinne der DSGVO.

Soweit Alpen-Web personenbezogene Daten im Auftrag verarbeitet, erfolgt dies als **Auftragsverarbeiter gemäß Art. 28 DSGVO**. Ein **AV-Vertrag** wird gesondert abgeschlossen.

3.4 Mitwirkungspflichten

Die Kund:in verpflichtet sich insbesondere,

- Inhalte und Materialien rechtzeitig bereitzustellen,
- nur Inhalte mit entsprechenden Nutzungsrechten zu liefern,
- keine rechtswidrigen Inhalte zu veröffentlichen,
- Feedback und Freigaben fristgerecht zu erteilen.

Verzögerungen aufgrund fehlender Mitwirkung verlängern Leistungsfristen angemessen.

3.5 Kein bestimmter wirtschaftlicher Erfolg

Alpen-Web schuldet die vereinbarte Leistung, nicht jedoch einen bestimmten wirtschaftlichen Erfolg.

Insbesondere wird keine Garantie übernommen für:

- SEO-Rankings
- Besucherzahlen
- Umsätze
- dauerhafte Kompatibilität mit Drittsoftware

3.6 Betriebsmodelle & Zugänge

Je nach Vereinbarung erfolgt die Betreuung als:

- **Managed-Site**

- **Co-Managed**
- **Self-Managed**

Admin-Zugänge können temporär oder dauerhaft gewährt werden.

Bei dauerhaftem oder ausdrücklich freigegebenem Admin-Zugang liegt die Verantwortung für eigenständige Eingriffe bei der Kund:in.

Wiederherstellungen außerhalb der gesetzlichen Gewährleistung erfolgen nach tatsächlichem Aufwand gemäß gültigem IT-Support-Stundensatz, mindestens jedoch im Ausmaß einer Stunde.

3.7 Projektabwicklung, Feedback & Abnahme

Projektstart

Die Umsetzung beginnt nach Angebotsannahme durch die Kund:in bzw. nach Zahlungseingang, sofern dies vereinbart wurde.

Feedback-Schleifen

Zwei gebündelte Feedback-Schleifen sind inkludiert, sofern das jeweilige Leistungsblatt nichts anderes vorsieht. Weitere Änderungen gelten als **Change Request**.

Abnahme

Nach Fertigstellung wird eine finale Version bereitgestellt.

Die Abnahme erfolgt durch ausdrückliche Freigabe, durch Inbetriebnahme oder durch schlüssiges Verhalten.

Erfolgt innerhalb von **10 Kalendertagen** keine schriftliche Mängelanzeige, gilt die Leistung als abgenommen.

Go-Live

Die Live-Schaltung erfolgt nach Abnahme und vollständigem Zahlungseingang, sofern nichts anderes vereinbart wurde.

4. Vertragslaufzeiten & Kündigung

4.1 Form

Kündigungen sind per E-Mail an service@alpen-web.at zu richten.

4.2 WordPress-Hosting & Betreuung (Basic)

- **Mindestlaufzeit:** 12 Monate
- **Verlängerung:** automatisch um weitere 12 Monate
- **Kündigungsfrist:** 2 Monate vor Laufzeitende

4.3 Business E-Mail / E-Mail & Domain-Paket

- **Mindestlaufzeit:** 12 Monate
- **Verlängerung:** automatisch um weitere 12 Monate
- **Kündigungsfrist:** 2 Monate vor Laufzeitende

4.4 Reine Domainregistrierung

- **Registrierungsdauer:** 12 Monate
- **Kündigung:** spätestens 2 Monate vor Ablauf
- **Verlängerung:** automatisch um weitere 12 Monate
- Bereits registrierte oder verlängerte Domainperioden sind **nicht rückerstattbar**

4.5 OnePager Website

a) Einmalzahlungsmodell

- **Setup & Design:** einmalige Leistung
- **Hosting & Betreuung:** 12 Monate Laufzeit
- **Verlängerung:** automatisch um weitere 12 Monate
- **Kündigungsfrist:** 2 Monate vor Laufzeitende

b) All-in-One-Abo

- **Laufzeit:** 24 Monate
- **Ab dem 25. Monat** reduziert sich das monatliche Entgelt automatisch auf das jeweils gültige Entgelt für Hosting & Betreuung gemäß Leistungsblatt/Preisblatt
- **Die Hosting- und Betreuungsleistungen laufen danach weiter**, sofern keine fristgerechte Kündigung erfolgt
- **Kündigungsfrist ab dem 25. Monat:** 2 Monate zum Ende des jeweiligen Abrechnungszeitraums

4.6 Digitale Visitenkarte

- **Mindestlaufzeit:** 12 Monate
- **Verlängerung:** automatisch um weitere 12 Monate
- **Kündigungsfrist:** 2 Monate vor Laufzeitende

4.7 Nextcloud

- **Mindestlaufzeit:** 12 Monate
- **Verlängerung:** automatisch um weitere 12 Monate
- **Kündigungsfrist:** 2 Monate vor Laufzeitende

4.8 Tarifwechsel

Upgrade jederzeit pro rata.

Downgrade zum nächsten Abrechnungszeitraum.

4.9 Kündigung aus wichtigem Grund

Alpen-Web ist berechtigt, Verträge aus wichtigem Grund fristlos aufzulösen, insbesondere bei:

- wiederholtem Zahlungsverzug,
- schwerwiegenden Verstößen gegen diese AGB,
- rechtswidriger Nutzung,
- Missbrauch von Hosting-, Mail- oder Serverressourcen,
- Gefährdung der Infrastruktur oder Sicherheit.

5. Preise, Zahlung & Verzug

Projektleistungen:

- 50 % bei Auftrag
- 50 % bei Abnahme / vor Go-Live

Zahlungsziel: **14 Tage**.

Bei Verzug:

- ab Tag 15 - 1. Mahnung
- ab Tag 22 - 2. Mahnung
- ab Tag 29 - Sperre

Mahnspesen:

- **B2C:** € 5 / € 15
- **B2B:** € 40 gemäß § 458 UGB

Es gelten die gesetzlichen Verzugszinsen.

Bei Sperre bleibt das Vertragsverhältnis grundsätzlich aufrecht. Eine Entsperrung erfolgt nach vollständigem Zahlungseingang in der Regel binnen 1–2 Werktagen.

6. Acceptable Use & Ressourcen

Rechtswidrige Inhalte sind untersagt.

Missbräuchliche Nutzung, insbesondere durch Spam, Phishing, Malware, exzessiven Ressourcenverbrauch oder sonstige rechtswidrige Verwendung, kann zur vorübergehenden oder dauerhaften Sperre führen.

Die Kund:in ist grundsätzlich für die von ihr veröffentlichten Inhalte verantwortlich.

7. Backups & Service-Level

Im Basistarif erfolgen **wöchentliche Backups**.

Es besteht **keine Uptime-Garantie** im Basistarif.

Unverbindlicher Zielwert: **99,5 %**.

Wiederherstellungen infolge von Updates, Wartungsarbeiten oder Änderungen durch Alpen-Web sind im Rahmen des jeweiligen Vertrags kostenlos enthalten.

Wiederherstellungen infolge von Änderungen oder Eingriffen durch die Kund:in oder durch von ihr beauftragte Dritte werden nach tatsächlichem Aufwand zum gültigen Stundensatz verrechnet.

8. Change Requests & Wartungspunkte

Leistungen außerhalb des vereinbarten Umfangs sind **Change Requests**.

Wartungspunkte: **1 Punkt = 15 Minuten**.

Wartungspunkte sind vorausbezahlte Dienstleistungskontingente, keine Gutscheine.

9. Gewährleistung

Verbraucher:innen

Es gelten die gesetzlichen Gewährleistungsfristen.

Unternehmer:innen

Die Gewährleistungsfrist beträgt **6 Monate ab Abnahme**.

Beweislast und sonstige Rechte richten sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.

Vorrangig erfolgt Verbesserung.

10. Haftung

Außer bei Personenschäden, Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit ist die Haftung – soweit gesetzlich zulässig – beschränkt auf:

- den Auftragswert bei Projektleistungen
- die Summe der letzten 12 Monate bei laufenden Leistungen

Der Ersatz von mittelbaren Schäden und entgangenem Gewinn ist ausgeschlossen.

11. Vertraulichkeit

Beide Parteien verpflichten sich zur vertraulichen Behandlung nicht öffentlicher Informationen.

12. Verbraucherrechte (Fernabsatz)

Verbraucher:innen haben ein **14-tägiges Widerrufsrecht**.

Widerrufsbelehrung und Musterformular werden gesondert bereitgestellt.

Der Widerruf kann formfrei erklärt werden, insbesondere per E-Mail an widerruf@alpen-web.at oder per Post an die Geschäftsadresse von Alpen-Web.

Für die Wahrung der Frist genügt die rechtzeitige Absendung.

Ein Widerruf gilt als nachweislich erfolgt, wenn der Zugang belegt werden kann, etwa durch Sende-/Zugangsprotokoll, Einschreiben oder eine Eingangsbestätigung von Alpen-Web.

Die Gebühren für Domainregistrierungen sind bei ausdrücklichem Wunsch und erfolgreicher Durchführung **nicht rückerstattbar**.

13. Kommunikation

Erklärungen sollen primär per E-Mail abgegeben werden. Der Zugang wird automatisiert oder binnen 2 Werktagen bestätigt.

Die Kommunikation kann auf Wunsch der Kund:in auch über Messenger-Dienste (z. B. WhatsApp) erfolgen. Die Nutzung erfolgt freiwillig; eine verschlüsselte oder datenschutzrechtlich gesondert gesicherte Übertragung kann hierbei nicht gewährleistet werden.

14. Datenrückgabe & Löschung

Datenexport binnen **30 Tagen**.

Löschung produktiver Daten binnen **60 Tagen**, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.

15. Technologie-Klarstellung

Alpen-Web darf gleich- oder höherwertige Technologien einsetzen, sofern die vereinbarte Funktionalität dadurch nicht beeinträchtigt wird.

Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, bildet insbesondere **WordPress** die aktuelle technologische Grundlage im Bereich Website-Erstellung und Betreuung.

16. Gerichtsstand & Recht

Es gilt **österreichisches Recht**.

Gerichtsstand ist das sachlich zuständige Gericht am Geschäftssitz von Alpen-Web, soweit gesetzlich zulässig.

17. Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

Anstelle der unwirksamen Regelung gilt eine rechtlich zulässige Regelung als vereinbart, die dem wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt.

Anlagen / Verweise

- **Anlage A – Drittanbieter & Policies (Pass-Through):** helloly (Hosting/E-Mail/DNS), World4You (Domain/Hosting/E-Mail), Hetzner (Server/Storage/Backups), ggf. CDN/WAF/SMTP-Relay
 - **Leistungsblätter & Preis-/Produktblatt** (separat)
 - **SLA Basis** (separat)
 - **Pflichtenheft** (projektbezogen) (separat)
 - **Widerrufsbelehrung & Musterformular** (separat)
 - **Abnahmeprotokoll & Go-Live-Freigabe** (separat)
 - **AV-Vertrag inkl. TOMs & Sub-Prozessoren** (separat)
 - **Access-Policy – temporärer Admin** (separat)
-

Anlage A – Drittanbieter & Infrastruktur-Partner (Pass-Through)

Stand: 02/2026

Diese Anlage A konkretisiert § 2 der AGB („Pass-Through“) und enthält eine Übersicht jener technischen Infrastruktur-Partner und Dienstleister, die im Rahmen der Leistungserbringung eingesetzt werden können.

Alpen-Web bleibt in allen Fällen alleiniger vertraglicher Ansprechpartner der Kund:innen.

Hosting-, Domain- und E-Mail-Infrastruktur

helloly GmbH, Sitz: Österreich (EU)

Leistungsbereich: Shared Hosting (WordPress), Domainregistrierung, DNS-Management, E-Mail-Dienste

helloly wird als Infrastruktur- und Hosting-Partner eingesetzt. Es gelten ergänzend die technischen und regulatorischen Vorgaben des jeweiligen Anbieters.

Server- und Storage-Infrastruktur

Hetzner Online GmbH, Sitz: Deutschland (EU)

Leistungsbereich: Cloud-Server (VPS), Storage- und Backup-Infrastruktur, Nextcloud-Hosting-Umgebungen

Hetzner wird für Server- und Speicherlösungen eingesetzt, insbesondere im Zusammenhang mit Nextcloud-Services sowie ergänzenden Infrastrukturleistungen.

Eigene Serverinfrastruktur

Alpen-Web betreibt ergänzend eigene Serverinfrastruktur innerhalb der Europäischen Union zur Bereitstellung einzelner Dienste. Diese Infrastruktur unterliegt denselben technischen und organisatorischen Sicherheitsstandards wie externe Hosting-Partner.

Zahlungsabwicklung

Stripe Payments Europe Ltd., Sitz: Irland (EU)

Leistungsbereich: Zahlungsabwicklung für Abonnement- und Projektleistungen, SEPA-Lastschrift, Kreditkartenabwicklung

Stripe verarbeitet Zahlungsdaten im eigenen Verantwortungsbereich gemäß deren Datenschutzbestimmungen.

Analyse- und Tracking-Systeme (bei Beauftragung)

Matomo (Self-Hosted)

Leistungsbereich: Webanalyse- und Trackinglösungen

Matomo wird ausschließlich eingesetzt, sofern Kund:innen eine entsprechende Analyse- oder Tracking-Funktion beauftragen. Der Betrieb erfolgt auf Serverinfrastruktur innerhalb der EU.

Grundsatz zur Flexibilität

Alpen-Web behält sich vor, technisch gleich- oder höherwertige Infrastruktur-Partner einzusetzen, sofern:

- die Leistungserbringung hierdurch nicht wesentlich beeinträchtigt wird,
- das Datenschutzniveau gewahrt bleibt und
- die Serverstandorte innerhalb der Europäischen Union liegen oder ein angemessenes Datenschutzniveau sichergestellt ist.

Eine jeweils aktuelle Fassung dieser Anlage A ist Vertragsbestandteil.