mouza

Fassung 1.0 · Stand 16. November 2026

Wartungsvertrag

Vertragsparteien

Dieser Vertrag wird geschlossen zwischen Mouza Studio, Inhaber Moufid Zahed, Schützenstraße 27, 67061 Ludwigshafen am Rhein, E-Mail info@mouza.studio, Steuernummer wird nach Erteilung ergänzt (im Folgenden „Mouza Studio“), und dem Kunden, der diesem Vertrag online zustimmt (im Folgenden „Kunde“).

Name und Anschrift des Kunden, das zugehörige Angebot, der Monatsbetrag, die Testphase, der Vertragsbeginn und das Ende der Erstlaufzeit stehen in der Vertragsübersicht, die zusammen mit diesem Vertrag angezeigt wird.

§ 1 Gegenstand und Vertragsbestandteile

(1) Mouza Studio betreibt und betreut die für den Kunden erstellte Lösung (z. B. Website, Online-Buchung, Automatisierungen laut Angebot; im Folgenden „Lösung“).

(2) Das Paket Wartung umfasst

1. den Betrieb (Hosting) der Lösung auf dem Server von Mouza Studio nach dem Hostingvertrag (https://mouza.studio/vertrag/hv), der als Anlage 1 Bestandteil dieses Vertrags ist, und
2. die Wartungsleistungen nach § 3 dieses Vertrags.

(3) Vertragsbestandteile sind dieser Wartungsvertrag, Anlage 1 (Hostingvertrag), der Vertrag zur Auftragsverarbeitung (AVV, https://mouza.studio/vertrag/avv), soweit vereinbart die Zusatzvereinbarung für Praxen und Gesundheitsberufe (https://mouza.studio/vertrag/avv_praxis), das Angebot und die AGB von Mouza Studio (https://mouza.studio/agb). Bei Widersprüchen gilt folgende Reihenfolge: das Angebot, in Fragen des Datenschutzes der AVV mit Zusatzvereinbarung, dieser Wartungsvertrag, Anlage 1 (Hostingvertrag), die AGB.

(4) Abweichend vom Hostingvertrag sind beim Paket Wartung Support und kleine inhaltliche Anpassungen nach § 3 im monatlichen Betrag enthalten. § 6 Abs. 2 und 3 des Hostingvertrags (Leistungen nach Aufwand) gelten insoweit nicht.

§ 2 Abschluss, Testphase und Kündigung in der Testphase

(1) Der Vertrag wird zu Beginn der Testphase geschlossen, indem der Kunde ihm einschließlich Anlage 1 über den Abo-Link zustimmt und eine Zahlungsmethode hinterlegt.

(2) Die Testphase dauert 14 Tage ab ihrem Start. In der Testphase erbringt Mouza Studio Betrieb und Fehlerbehebung bereits, der monatliche Betrag fällt aber noch nicht an.

(3) Die Laufzeit und die Zahlungspflicht beginnen mit Ende der Testphase (Vertragsbeginn). Die erste Abbuchung erfolgt an diesem Tag.

(4) Kündigung in der Testphase: Der Kunde kann diesen Vertrag bis zum Ende der Testphase ohne Angabe von Gründen in Textform kündigen (E-Mail an support@mouza.studio genügt). Es wird dann kein Monatsbetrag fällig. In diesem Fall gilt:

1. Die einmaligen Projektkosten bleiben bezahlt und werden nicht erstattet.

2.

Mouza Studio erbringt keine Wartung und kein Hosting; die Lösung wird mit Ende der Testphase vom Netz genommen.

3. Die Website wird nicht übergeben, sondern bleibt bei Mouza Studio. Der Kunde erhält kein Nutzungsrecht und keine Herausgabe von Gestaltung oder Code (§ 10 Abs. 4 der AGB).
4. Automatisierungen bleiben bei Mouza Studio (§ 10 Abs. 8 der AGB).
5. Die Daten des Kunden erhält er nach § 11 Abs. 1 des Hostingvertrags heraus.
6. Der Domainname bleibt beim Kunden; Mouza Studio unterstützt den Umzug der Domain nach § 11 Abs. 3 des Hostingvertrags.

§ 3 Wartungsleistungen

(1) Updates und Sicherheit: Mouza Studio hält Server-Software, Laufzeitumgebung, Programmbibliotheken und eingesetzte Systeme der Lösung aktuell (Sicherheits- und Software-Updates). Sicherheitsupdates spielt Mouza Studio zeitnah ein, bei kritischen Lücken nach Bekanntwerden so schnell wie möglich, in der Regel innerhalb von 3 Werktagen. Funktionsupdates spielt Mouza Studio ein, wenn sie für Sicherheit, Stabilität oder Kompatibilität sinnvoll sind; ein Anspruch auf neue Funktionen besteht nicht.

(2) Überwachung: Die Erreichbarkeit der Website wird automatisch etwa alle 5 Minuten geprüft, ebenso der Ablauf von SSL-Zertifikat und Domain. Bei einem Ausfall entsteht automatisch eine Störungsmeldung bei Mouza Studio.

(3) Datensicherung: Es gelten die Regelungen zur Datensicherung in § 5 des Hostingvertrags. Wiederherstellungen aus der Sicherung sind im Paket Wartung enthalten, auch wenn der Kunde sie aus eigenen Gründen wünscht.

(4) Fehlerbehebung: Störungen und Fehler der Lösung behebt Mouza Studio ohne zusätzliche Kosten, soweit sie nicht auf Eingriffen des Kunden oder Dritter beruhen (§ 6 Abs. 2).

(5) Support: Der Kunde kann Fragen zur Bedienung und zum Betrieb der Lösung über die Kanäle nach § 5 stellen. Support ist im monatlichen Betrag enthalten, ohne Stundenkontingent.

(6) Kleine inhaltliche Anpassungen: Im monatlichen Betrag enthalten sind kleine Anpassungen an der bestehenden Lösung in angemessenem Umfang, ohne Stundenkontingent. Dazu gehören zum Beispiel:

- Texte, Bilder, Öffnungszeiten, Preise oder Leistungen austauschen,
- Buchungszeiten, Mitarbeiter oder Leistungen in der Buchung anpassen,
- einzelne Abschnitte umstellen oder ergänzen, die dem vorhandenen Aufbau folgen.

Angemessen ist ein Umfang, der den Charakter kleiner Änderungen an der bestehenden Lösung nicht überschreitet und keine eigene Konzept- oder Gestaltungsarbeit erfordert.

(7) Nicht enthalten und als Nachtrag mit eigenem Angebot zu beauftragen sind insbesondere neue Seiten, neue Funktionen, neue Automatisierungen oder Schnittstellen, größere Umbauten oder ein Redesign, die Anpassung an geänderte Geschäftsprozesse, die Übernahme größerer Datenmengen, das Erstellen umfangreicher neuer Texte, Leistungen nach Eingriffen des Kunden oder Dritter in die Lösung sowie Rechtsberatung. Mouza Studio weist den Kunden vor Beginn darauf hin, wenn ein Wunsch über kleine Anpassungen hinausgeht, und erstellt auf Wunsch ein Angebot.

§ 4 Servicezeiten und Reaktionszeiten

(1) Servicezeiten: Montag bis Freitag von 18:00 bis 21:00 Uhr und Samstag von 9:00 bis 18:00 Uhr, außer an gesetzlichen Feiertagen in Rheinland-Pfalz. Bei Notfällen (Ausfall von Website oder Buchung, Sicherheitsvorfall) ist Mouza Studio auch außerhalb der Servicezeiten erreichbar, telefonisch oder per WhatsApp unter der Nummer im Impressum (https://mouza.studio/impressum.html), und kümmert sich so schnell wie möglich darum. Eine feste Reaktionszeit gilt außerhalb der Servicezeiten nicht, da Mouza Studio nebenberuflich betrieben wird.

(2) Reaktionszeit ist die Zeit zwischen Eingang einer Meldung und der ersten qualifizierten Rückmeldung von Mouza Studio (nicht die Zeit bis zur Behebung). Eine automatische Eingangsbestätigung mit Ticketnummer erhält der Kunde sofort.

Kategorie	Beispiel	Reaktionszeit innerhalb der Servicezeiten
Ausfall	Website oder Buchung nicht erreichbar, Sicherheitsvorfall	4 Stunden
Fehler	wichtige Funktion gestört, z. B. Buchungsbestätigungen kommen nicht an	1 Werktag
Wünsche	Fragen, kleine Anpassungen, Darstellungsfehler	2 Werktage

(3) Kleine Anpassungen nach § 3 Abs. 6 setzt Mouza Studio in der Regel innerhalb von 5 Werktagen um.

(4) Ausfälle, die die Überwachung erkennt, bearbeitet Mouza Studio auch ohne Meldung des Kunden.

§ 5 Support-Kanäle und Ansprechpartner

(1) Meldungen und Änderungswünsche schickt der Kunde per E-Mail an support@mouza.studio. Jede Meldung wird ein Ticket mit eigener Nummer; Antworten mit der Ticketnummer im Betreff landen im selben Ticket. Ein Ticket ohne Antwort des Kunden wird nach 7 Tagen automatisch geschlossen und kann durch eine neue Nachricht wieder geöffnet werden.

(2) Bei Ausfällen kann der Kunde zusätzlich telefonisch bzw. per Nachricht unter der im Impressum genannten Telefonnummer Bescheid geben (https://mouza.studio/impressum.html). Maßgeblich für Fristen ist der Eingang in Textform.

(3) Ansprechpartner beim Kunden ist die in der Vertragsübersicht genannte Person. Änderungen teilt der Kunde in Textform mit.

§ 6 Mitwirkung des Kunden

(1) Der Kunde meldet Störungen unverzüglich und so genau wie möglich (was, wo, wann, Bildschirmfoto).

(2) Der Kunde nimmt ohne Absprache keine Eingriffe in Code, Server oder Einstellungen vor, auf die er technisch Zugriff haben sollte. Mehraufwand durch solche Eingriffe ist nicht im Paket enthalten und wird nach Aufwand berechnet.

(3) Der Kunde hält Zugänge zu Drittdiensten, die die Lösung nutzt (z. B. Domain bei einem anderen Anbieter, Kalender, Branchensoftware), aktuell und informiert Mouza Studio über Änderungen.

§ 7 Vergütung und Zahlung

(1) Der monatliche Betrag ergibt sich aus dem Angebot bzw. der zuletzt vereinbarten Änderung und steht in der Vertragsübersicht. Gemäß § 19 UStG wird keine Umsatzsteuer berechnet.

(2) Der Betrag wird monatlich im Voraus über ein Stripe-Abonnement per Karte oder SEPA-Lastschrift (bzw. Apple Pay oder Google Pay als Karte) eingezogen, erstmals mit Ende der Testphase. Der Kunde erhält zu jeder Abbuchung eine Rechnung als PDF per E-Mail.

(3) Die Zahlungsmethode kann der Kunde jederzeit über das Stripe-Kundenportal bzw. den Link in der Zahlungs-E-Mail ändern.

(4) Bei fehlgeschlagener Abbuchung und Zahlungsverzug gilt § 9 der AGB (Hinweis, Erinnerung, zwei Mahnungen, Sperre frühestens 28 Tage nach Fälligkeit und nur nach Ankündigung mit Datum).

§ 8 Paketwechsel und Preisanpassung

(1) Der Kunde kann jederzeit in das Paket Hosting wechseln. Der Wechsel wird zum Beginn des folgenden Abrechnungsmonats wirksam. Mouza Studio bestätigt ihn mit dem neuen Monatsbetrag in Textform. Ab dem Wechsel gilt der Hostingvertrag allein; die Laufzeit nach § 9 läuft unverändert weiter.

(2) Wächst der Betreuungsaufwand durch Nachträge (z. B. zusätzliche Automatisierungen), kann Mouza Studio mit dem Angebot für den Nachtrag einen angepassten Monatsbetrag anbieten. Er gilt mit Annahme des Nachtrags.

(3) Eine sonstige Erhöhung des Monatsbetrags ist frühestens zum Ende der Erstlaufzeit möglich. Mouza Studio kündigt sie mindestens 6 Wochen vor ihrem Wirksamwerden in Textform an und weist dabei auf das Kündigungsrecht nach Satz 3 hin. Der Kunde kann den Vertrag bis zum Wirksamwerden der Erhöhung in Textform zu diesem Zeitpunkt kündigen (Sonderkündigungsrecht). Kündigt er nicht, gilt der neue Betrag ab dem angekündigten Zeitpunkt.

§ 9 Laufzeit und Kündigung

(1) Die Erstlaufzeit beträgt 12 Monate ab Vertragsbeginn (§ 2 Abs. 3). Das Ende der Erstlaufzeit steht in der Vertragsübersicht.

(2) Der Vertrag verlängert sich jeweils um weitere 12 Monate, wenn er nicht mit einer Frist von einem Monat zum Ende der jeweiligen Laufzeit gekündigt wird.

(3) Die Kündigung bedarf der Textform (E-Mail an support@mouza.studio genügt). Mouza Studio bestätigt Eingang und Vertragsende unverzüglich in Textform und beendet das Stripe-Abonnement zum Vertragsende. Für die Kündigung in der Testphase gilt § 2 Abs. 4.

(4) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund für Mouza Studio liegt insbesondere vor, wenn der Kunde

1. mit der Zahlung von zwei Monatsbeträgen oder eines Betrags in dieser Höhe länger als einen Monat in Verzug ist,
2. trotz Sperre länger als 2 Monate in Verzug ist (§ 9 Abs. 4 des Hostingvertrags) oder
3. die Lösung trotz Abmahnung für rechtswidrige Inhalte nutzt.

(5) Ein Wechsel in das Paket Hosting ist keine Kündigung.

§ 10 Vertragsende

Bei Vertragsende gelten für Datenexport, Herausgabe der Website, Domain-Umzug und Löschung § 11 des Hostingvertrags (Anlage 1) und der AVV. Die Website wird nur herausgegeben, wenn das Nutzungsrecht nach § 10 Abs. 2 der AGB entstanden ist. Automatisierungen bleiben bei Mouza Studio. Die Daten des Kunden erhält er in jedem Fall.

§ 11 Gewährleistung und Haftung

(1) Mouza Studio erbringt die Wartungsleistungen mit der Sorgfalt eines ordentlichen IT-Dienstleisters. Für die Wartungsleistungen gilt Dienstvertragsrecht; für den Betrieb gelten die Regeln des Hostingvertrags.

(2) Die Haftung richtet sich nach § 14 der AGB; der Höchstbetrag je Schadensfall ist dort in Abs. 2 Nr. 2 geregelt.

§ 12 Datenschutz

Soweit Mouza Studio im Rahmen dieses Vertrags personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, gilt der Vertrag zur Auftragsverarbeitung (https://mouza.studio/vertrag/avv), den der Kunde beim Abschicken des Online-Fragebogens geschlossen hat, sowie gegebenenfalls die Zusatzvereinbarung für Praxen und Gesundheitsberufe (https://mouza.studio/vertrag/avv_praxis).

§ 13 Schlussbestimmungen

(1) Es gelten die Schlussbestimmungen der AGB (§ 20). Änderungen dieses Vertrags bedürfen der Textform; Zustimmungen per Klick über einen von Mouza Studio zugesandten Link genügen.

(2) Der Kunde stimmt diesem Vertrag einschließlich Anlage 1 über den Abo-Link zu. Mouza Studio speichert Zeitpunkt, Fassung, E-Mail-Adresse, IP-Adresse und Browserkennung der Zustimmung und schickt dem Kunden eine Bestätigung mit diesem Vertrag und Anlage 1 als PDF.