BK Modules

Bedingungen der PrestaShop-Notfallhilfe

VERSION
1.0

GÜLTIG SEIT
18.11.2026

FÜR WEN
Alle, die auf bkmodules.com die PrestaShop-Notfallhilfe bestellen

Dies ist der Vertrag der PrestaShop-Notfallhilfe: was wir tun, wenn Ihr Shop nicht mehr verkauft, wie schnell wir mit der Arbeit beginnen, was wir von Ihnen brauchen, was passiert, wenn die Reparatur mehr Stunden braucht als die enthaltenen, und wann Sie Ihr Geld zurückbekommen. Es ist ein Vertrag zwischen Unternehmen, nur für Unternehmer und Freiberufler, die für ihre gewerbliche oder berufliche Tätigkeit abschließen (Abschnitt 1). Lesen Sie ihn vor dem Abschluss: Beim Bezahlen setzen Sie ein Häkchen, mit dem Sie bestätigen, dass Sie ihn akzeptieren. Wir schicken Ihnen mit der Bestellbestätigung eine Kopie als PDF, und Sie finden ihn jederzeit in dieser Bestellung in Ihrem Konto.

Was Sie gebucht haben

In Ihrer persönlichen Kopie (der, die Sie beim Bezahlen öffnen, und der, die in Ihrer Bestellung bleibt) ist angekreuzt, was Sie buchen, und am Ende steht die „Kostenübersicht“ mit dem Preis.

- ☐ Notfallhilfe für einen PrestaShop-Shop, der nicht verkauft, bei der wir in weniger als 12 Stunden mit der Arbeit beginnen, mit bis zu 3 enthaltenen Arbeitsstunden (Abschnitte 5, 7 und 8).

Der Preis ist ein Festpreis und enthält bis zu 3 Arbeitsstunden. Er steht nicht in diesem Text, weil er von der Währung und den Bedingungen Ihres Kontos abhängt: Es ist der Preis, den Sie beim Bezahlen sehen, bevor Sie die Bestellung bestätigen, und er steht in der „Kostenübersicht“ am Ende Ihrer Kopie dieses Vertrags und in Ihrer Bestellung, mit der Währung, den Steuern und etwaigen Rabatten. Er wird vollständig im Voraus bezahlt, und wir beginnen, sobald die Zahlung bestätigt ist. Wenn Ihr Land Sie verpflichtet, für diesen Kauf eine Steuer zu erklären, ist diese Erklärung Ihre Sache.

1. Wer diesen Vertrag schließt

Auf der einen Seite die BK Modules LLC, die unter dem Handelsnamen BK Modules auftritt: eine im Bundesstaat New Mexico (USA) gegründete Gesellschaft mit beschränkter Haftung mit Sitz in 102 Gold Ave SW, Albuquerque, NM 87102, USA, und der US-amerikanischen Steuernummer (EIN) 35-2838640. E-Mail: bkmodules@bkmodules.com. Telefon: +1 (813) 214-0078. In diesem Vertrag „wir“.

Auf der anderen Seite das Unternehmen oder der Freiberufler, das bzw. der mit seinem Konto auf bkmodules.com abschließt. In diesem Vertrag „Sie“. Wenn Sie im Namen eines Unternehmens oder

eines Ihrer Kunden abschließen, bestätigen Sie uns, dass Sie dazu berechtigt sind und dass dieses Unternehmen oder dieser Kunde an diesen Vertrag gebunden ist.

Nur für Unternehmer und Freiberufler

Dieser Vertrag gilt nur für Unternehmer und Freiberufler, die die Notfallhilfe für ihre gewerbliche oder berufliche Tätigkeit buchen. Mit dem Abschluss erklären Sie, dass das bei Ihnen der Fall ist. Das Verbraucherschutzrecht findet keine Anwendung, und es gibt kein Widerrufsrecht.

2. Was dieser Vertrag regelt

Die PrestaShop-Notfallhilfe ist eine Leistung, die Sie einmal bezahlen, für einen Shop, der nicht mehr verkauft: Der Shop ist nicht erreichbar, ein Fehler verhindert den Kauf, Zahlungen schlagen fehl oder Bestellungen kommen nicht an. Wir finden die Ursache, bringen den Shop wieder zum Verkaufen und erklären Ihnen, was passiert ist. Sie verlängert sich nicht und wird nicht erneut abgerechnet. Für alles, was dieser Vertrag nicht regelt, gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von bkmodules.com, und wenn beide zur Notfallhilfe Unterschiedliches sagen, geht dieser Vertrag vor.

3. Begriffe, die wir verwenden

- **Shop**: die PrestaShop-Installation, die Sie beim Abschluss angeben, mit ihrer Domain. Die Notfallhilfe gilt für genau einen Shop.
- **Server**: die Maschine, auf der der Shop installiert ist, ob Server, VPS oder Hosting-Paket.
- **Zugänge**: die Benutzer, Passwörter, Schlüssel und Verbindungsdaten, die Sie uns geben, damit wir im Shop und auf dem Server arbeiten können.
- **Störung**: das, was den Verkauf im Shop verhindert und was Sie uns beim Abschluss oder auf unsere erste Nachricht hin beschreiben.
- **Verkaufsfähiger Shop**: Startseite, eine Kategorie, eine Produktseite, der Warenkorb und der Zahlungsschritt laden und funktionieren, und eine Testbestellung kommt bis zur Zahlung.
- **Enthaltene Stunden**: die 3 Stunden dringender Arbeit, die im Preis enthalten sind, minutengenau gezählt ab dem Moment, in dem wir mit Ihren Zugängen zu arbeiten beginnen.
- **Bericht**: das Dokument, das wir Ihnen am Ende schicken, mit der Ursache der Störung, dem, was wir getan haben, und dem, was wir Ihnen empfehlen.
- **Übergabe**: der Zeitpunkt, zu dem wir Ihnen den Bericht schicken und Ihnen sagen, dass die Arbeit erledigt ist.

4. Was wir für die Arbeit brauchen: Ihre Zugänge

Um anzufangen, brauchen wir das PrestaShop-Backoffice mit einem SuperAdmin-Profil und einen Zugang zu den Dateien des Servers: SSH, FTP oder Ihr Hosting-Panel (zum Beispiel Plesk oder cPanel). Ohne sie können wir nichts anfassen, und haben wir sie nicht innerhalb von 7 Tagen nach der Zahlung, gilt die Erstattung aus Abschnitt 9.

Sie geben sie uns in Ihrem Konto auf bkmodules.com, in dem Formular, das wir Ihnen mit der Zahlungsbestätigung verlinken. Lässt der Shop niemanden mehr ins Backoffice, reicht für den Anfang der Zugang zu den Dateien.

Braucht die Reparatur einen weiteren Zugang, etwa zur Datenbank, zu Ihrem Zahlungsanbieter

oder zu Ihrem Hosting-Anbieter, fragen wir Sie danach, und Sie geben ihn uns über dasselbe Formular.

Wie wir Ihre Zugänge aufbewahren

- Verschlüsselt, in einem Passwortmanager. Niemals in E-Mails, Tickets oder Dokumenten.
- Nur die Personen, die an Ihrem Shop arbeiten und zur Verschwiegenheit verpflichtet sind, verwenden sie, und nur für diesen Vertrag.
- Wir geben sie an niemanden weiter, es sei denn, ein Gesetz oder ein Gericht verpflichtet uns dazu. In diesem Fall informieren wir Sie, sofern es uns erlaubt ist.
- Wenn der Vertrag endet, löschen wir sie. Haben wir einen eigenen SSH-Schlüssel auf dem Server installiert, entfernen wir ihn, sofern wir noch Zugang haben. Trotzdem empfehlen wir Ihnen, die Passwörter zu ändern, die Sie uns gegeben haben.
- Haben wir den Verdacht, dass jemand unbefugt Kenntnis von Ihren Zugängen erlangt haben könnte, informieren wir Sie unverzüglich, damit Sie sie ändern.

5. Was wir tun

1. Bevor wir irgendetwas anfassen, kopieren wir die Dateien und die Datenbank des Shops so, wie sie sind, sofern der Server es zulässt. Mit der Kopie lässt sich eine Änderung bei Bedarf rückgängig machen.
2. Wir suchen die Ursache der Störung: in den Fehlerprotokollen von PrestaShop und des Servers, in den Modulen, im Theme, in der Konfiguration und in den Diensten, von denen der Shop abhängt, etwa dem Zahlungsanbieter.
3. Wir beheben, was den Verkauf verhindert, bis der Shop wieder verkaufsfähig ist, und prüfen das, indem wir den Shop wie ein Kunde bis zur Zahlung durchlaufen.
4. Wir schicken Ihnen den Bericht mit der Ursache, dem, was wir getan haben, und dem, was wir Ihnen empfehlen, damit es nicht wieder passiert.

Muss der Shop für die Reparatur eine Zeit lang für Besucher geschlossen werden oder kann sich eine Änderung auf den Verkauf auswirken, erklären wir es Ihnen vorher und warten auf Ihre Zustimmung.

Wenn mehr als 3 Stunden nötig sind

Sehen wir, dass die Reparatur mehr als die Enthaltenen Stunden braucht, sagen wir Ihnen Bescheid, bevor wir sie überschreiten, und nennen Ihnen, wie viele zusätzliche Stunden wir schätzen. Über die Enthaltenen Stunden hinaus tun wir nichts ohne Ihre schriftliche Zustimmung. Diese zusätzlichen Stunden sind nicht mehr dringend: Wir erledigen sie ohne die Priorität dieser Notfallhilfe, und sie werden als PrestaShop-Supportstunden bezahlt, zu dem Stundenpreis, der zu diesem Zeitpunkt auf bkmodules.com steht, ohne gesondertes Angebot. Schätzen wir mehr als 5 zusätzliche Stunden, schicken wir Ihnen vorher ein Festpreisangebot für den Rest, das gesondert bezahlt wird. Stimmen Sie nicht zu, übergeben wir Ihnen den Bericht mit dem, was wir bis dahin gefunden und getan haben, und damit endet die Arbeit.

Die Kopie aus dem ersten Punkt bewahren wir 30 Tage nach der Übergabe auf und löschen sie danach.

6. Was die Notfallhilfe nicht umfasst

- Den Shop neu zu gestalten, sein Aussehen zu ändern oder neue Funktionen zu entwickeln.
- Die Aktualisierung von PrestaShop oder seinen Modulen über das hinaus, was unbedingt nötig ist, damit der Shop wieder verkauft. Lässt sich die Ursache nur mit einem größeren Update beheben, sagen wir es Ihnen und erstellen Ihnen dafür ein separates Angebot.
- Ausfälle Ihres Hosting-Anbieters, Ihres Zahlungsanbieters oder anderer Dienste von Drittanbietern, die nicht in unserer Hand liegen. In diesem Fall sagen wir Ihnen, wo der Fehler liegt und was Sie von diesem Anbieter verlangen müssen, mit den Angaben, die er braucht.
- Die Bereinigung eines gehackten Shops. Ist die Ursache ein Angriff, sagen wir es Ihnen: Das ist eine andere Leistung, die Bereinigung eines gehackten PrestaShop-Shops.
- Die Wiederherstellung gelöschter oder beschädigter Daten, etwa Bestellungen, Kunden, Produkte oder Bilder. Haben Sie ein sauberes Backup, sagen wir Ihnen, was sich daraus zurückholen lässt, als separate Arbeit.
- Den Kauf von Lizenzen oder Verlängerungen für Module anderer Hersteller.
- Die Wartung nach der Übergabe. Den Shop zu überwachen, ihn zu aktualisieren und zu reparieren, was ab dann nicht funktioniert, ist ein anderer Vertrag: die PrestaShop-Wartung.

Was nicht enthalten ist, bewerten wir und bieten es Ihnen separat an, und Sie entscheiden.

7. Wie schnell

Wir beginnen in weniger als 12 Stunden, nachdem die Zahlung bestätigt ist, mit Ihren Zugängen am Shop zu arbeiten, durchgehend gezählt, tagsüber und nachts, an allen Tagen der Woche, auch an Wochenenden und Feiertagen.

- Erreichen uns die Zugänge aus Abschnitt 4 nicht mit der Zahlung oder funktionieren sie nicht, sagen wir Ihnen innerhalb dieser Frist, welche fehlen, und die 12 Stunden zählen ab dem Moment, in dem wir sie haben und sie funktionieren.
- Wir arbeiten weiter, bis der Shop wieder verkaufsfähig ist oder die Enthaltenen Stunden aufgebraucht sind.
- Die Arbeit ruht, solange wir auf etwas warten, das nur Sie uns geben können: einen weiteren Zugang, eine Antwort oder Ihre Zustimmung zu einer Änderung, die sich auf den Verkauf auswirkt, oder zu den zusätzlichen Stunden aus Abschnitt 5.

8. Die Enthaltenen Stunden

Die Enthaltenen Stunden gelten für diesen Shop und werden zuerst für diese Störung verwendet. Was wir bis zur Übergabe nicht nutzen, bleibt Ihnen 12 Monate ab der Zahlung als Guthaben für diesen Shop, für alles, was er braucht, wie die Stunden einer PrestaShop-Wartung: Sie fordern sie an, indem Sie in Ihrem Konto unter „Meine Wartung“ ein Ticket eröffnen. In Geld erstattet werden sie nicht. Haben Sie eine PrestaShop-Wartung mit Stunden für diesen Shop, wird eine solche Störung mit den Stunden Ihrer Wartung bearbeitet, ohne diese Leistung zu buchen.

9. Wann Sie Ihr Geld zurückbekommen

Können wir die Arbeit aus einem Grund nicht erledigen, der bei uns liegt, erstatten wir Ihnen alles, was Sie bezahlt haben.

Kann sie aus einem Grund nicht erledigt werden, der nicht bei uns liegt, erstatten wir Ihnen den gezahlten Betrag abzüglich der Bearbeitungskosten, die in der „Kostenübersicht“ stehen. Sie decken die Zeit, die wir für Ihren Shop reservieren, die Prüfung dessen, was Sie uns geben, und die Abwicklung von Zahlung und Erstattung. Das gilt nur in diesen Fällen:

- Sie haben uns innerhalb von 7 Tagen nach der Zahlung die Zugänge aus Abschnitt 4 nicht gegeben, obwohl wir Sie darum gebeten und daran erinnert haben.
- Die Zugänge, die Sie uns geben, funktionieren nicht, und Sie beheben das nicht innerhalb von 7 Tagen nach unserem Hinweis.
- Ihr Hosting-Anbieter verhindert die Arbeit, weil er das Konto sperrt oder den Eingriff blockiert, und das wird nicht innerhalb von 7 Tagen gelöst.
- Sie stornieren den Auftrag, bevor wir beginnen, also bevor wir uns zum ersten Mal mit Ihren Zugängen im Shop oder auf dem Server anmelden.
- Was repariert werden muss, ist nicht das Gebuchte, weil es kein PrestaShop-Shop ist oder es mehrere Shops sind.

Hat die Arbeit begonnen, gibt es keine Erstattung, auch nicht, wenn die Ursache der Störung nicht in unserer Hand liegt (Abschnitt 6) oder wenn Sie den zusätzlichen Stunden aus Abschnitt 5 nicht zustimmen: In diesen Fällen übergeben wir Ihnen den Bericht mit dem, was wir gefunden haben. Außerhalb der Fälle dieses Abschnitts wird der gezahlte Betrag nicht erstattet.

Wir erstatten den Betrag innerhalb von 14 Tagen, nachdem der Fall eingetreten ist, über dasselbe Zahlungsmittel, mit dem Sie bezahlt haben.

10. Ihre Pflichten

- Uns die Zugänge aus Abschnitt 4 zu geben und sie bis zur Übergabe aktuell zu halten.
- Uns zu sagen, was Sie über die Störung wissen: seit wann sie auftritt, was vorher geändert wurde und welche Meldung Sie sehen.
- Unsere Fragen so schnell wie möglich zu beantworten. Solange wir auf Ihre Antwort warten, ruht die Arbeit.
- Während wir arbeiten, nichts im Shop oder auf dem Server zu ändern und es auch niemand anderem zu erlauben. Wenn eine andere Person oder ein anderes Unternehmen ebenfalls daran arbeitet, sagen Sie es uns.
- Die nötigen Lizenzen oder Verlängerungen für Module anderer Hersteller zu bezahlen.
- Berechtigt zu sein, das zu nutzen, was sich im Shop befindet: das Theme, die Module und ihre Lizenzen sowie die Inhalte.
- Die Leistung für rechtmäßige Zwecke zu nutzen, ohne von uns etwas zu verlangen, was gegen das Gesetz oder die Rechte anderer verstößt.

11. Vertraulichkeit und personenbezogene Daten

Alles, was wir bei der Arbeit im Shop und auf dem Server von Ihrem Geschäft sehen (Daten, Umsätze, Konfiguration, Code, Dokumente), ist vertraulich. Wir verwenden es nur für diesen Vertrag und geben es an niemanden weiter, auch nicht nach Vertragsende. Das gilt nicht für das, was bereits öffentlich ist, und nicht für das, was wir aufgrund eines Gesetzes oder einer gerichtlichen Anordnung offenlegen müssen.

Wie wir Ihre Daten verarbeiten, steht in der Datenschutzerklärung.

Bei der Arbeit im Shop verarbeiten wir personenbezogene Daten Ihrer Kunden. Für diese Daten sind Sie der Verantwortliche und wir sind Ihr Auftragsverarbeiter, mit den Verpflichtungen aus dem Abschnitt „Die Daten Ihrer Kunden, wenn wir in Ihrem Shop arbeiten“ der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Bestandteil dieses Vertrags sind:

- sie nur für diese Arbeit und nach Ihren Weisungen zu verarbeiten, mit Vertraulichkeit und geeigneten Sicherheitsmaßnahmen,
- Sie unverzüglich über jede Verletzung zu informieren,
- keine weiteren Auftragsverarbeiter einzusetzen, ohne Sie vorher zu informieren,
- Sie bei der Erfüllung der Rechte Ihrer Kunden zu unterstützen und am Ende zu löschen, was wir haben.

Da wir in den USA ansässig sind, erfolgt der Zugriff auf diese Daten mit den Garantien, die die Europäische Union für solche Fälle anerkennt und die in der Datenschutzerklärung beschrieben sind.

12. Haftung

Wir arbeiten an Ihrem Shop mit der Gewissenhaftigkeit und dem Fachwissen eines Profis und verpflichten uns, innerhalb der Frist aus Abschnitt 7 mit der Arbeit zu beginnen und die Arbeit aus Abschnitt 5 im Rahmen der Enthaltenen Stunden gut zu erledigen. Liegt die Ursache der Störung nicht in unserer Hand, besteht unsere Pflicht darin, Ihnen zu sagen, wo sie liegt und was Sie verlangen müssen.

Wir haften nicht für:

- mittelbare Schäden wie entgangenen Gewinn, Verlust von Umsätzen, Kunden oder Daten und Unterbrechungen Ihres Geschäftsbetriebs, auch nicht für die Zeit, in der der Shop nicht verkauft hat,
- das, was Ihr Hosting-Anbieter, Ihr Zahlungsanbieter, Module, Themes und Dienste von Drittanbietern, Änderungen anderer am Shop oder am Server und fehlende Zugänge oder Backups verursachen,
- das, was wir auf Ihre Weisung hin tun.

Unsere Gesamthaftung aus diesem Vertrag übersteigt nicht den Betrag, den Sie uns dafür bezahlt haben. Nichts davon beschränkt unsere Haftung für Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit oder die Haftung, die gesetzlich nicht beschränkt werden darf.

Wir haften auch nicht für Verzögerungen aufgrund von Ereignissen, die wir vernünftigerweise nicht beeinflussen können, etwa allgemeine Ausfälle des Internets oder des Stromnetzes, der

Zahlungsdienste oder der Dienste von Drittanbietern, auf die wir angewiesen sind.

13. Wann der Vertrag endet

- Mit der Übergabe oder wenn wir Ihnen Ihr Geld erstatten (Abschnitt 9).
- Ihr verbleibendes Stundenguthaben (Abschnitt 8) gilt weiter, bis seine 12 Monate abgelaufen sind.
- Wir können die Arbeit abbrechen, wenn Sie etwas Rechtswidriges von uns verlangen oder die Zugänge oder die Leistung nutzen, um anderen zu schaden, nachdem wir Sie darauf hingewiesen haben, es sei denn, die Schwere des Verstoßes erfordert sofortiges Handeln.
- Am Ende löschen wir Ihre Zugänge wie in Abschnitt 4 beschrieben und die Kopie des Zustands, in dem wir den Shop vorgefunden haben, nach Ablauf der Frist aus Abschnitt 5. Den Bericht behalten Sie.

14. Elektronische Kommunikation

Sie sind damit einverstanden, dass dieser Vertrag, der Bericht und die übrige Kommunikation zur Notfallhilfe Sie auf elektronischem Weg erreichen: per E-Mail an die Adresse Ihres Kontos und in Ihrem Konto auf bkmodules.com. Um sie zu empfangen, brauchen Sie nur einen Browser, ein E-Mail-Programm und die Möglichkeit, ein PDF zu öffnen. Sie können von uns kostenlos eine Papierkopie jedes dieser Dokumente verlangen. Halten Sie Ihre E-Mail-Adresse aktuell, denn Hinweise, die wir an sie senden, gelten als zugestellt.

15. Änderungen dieses Vertrags

Wir können diesen Vertrag aktualisieren. Jede Version trägt ihre Nummer und das Datum, ab dem sie gilt, und sie gilt für jede Notfallhilfe, die ab diesem Datum gebucht wird. Für Ihre Notfallhilfe gilt immer die Version, die Sie beim Bezahlen akzeptiert haben.

16. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Dieser Vertrag unterliegt dem Recht des Bundesstaats New Mexico und dem anwendbaren Bundesrecht der Vereinigten Staaten.

Für alle Streitigkeiten sind die einzelstaatlichen oder bundesstaatlichen Gerichte mit Sitz im Bernalillo County (Albuquerque, New Mexico) zuständig.

17. Kontakt

BK Modules LLC · 102 Gold Ave SW, Albuquerque, NM 87102, USA · bkmodules@bkmodules.com · +1 (813) 214-0078