



 **QualityHosting**

Für gehobene Ansprüche

Anspruch. Leistung. Sicherheit.

# Geschäftsbedingungen für Hosted Exchange 2010

## Inhaltsverzeichnis

Seite

Inhaltsverzeichnis .....	II
1 Geltungsbereich.....	1
2 Vertragsschluss, Widerrufsrecht .....	1
3 Vertragsgegenstand und Vertragsänderung .....	1
4 Allgemeine Pflichten des Kunden .....	3
5 Entgelte und Zahlungsbedingungen.....	3
6 Datensicherung und Wiederherstellung.....	5
7 Support.....	5
8 Software.....	6
9 Internetdomains .....	6
10 E-Mail-Empfang und –Versand, Verbot und Vertragsstrafe für „Spam“- und „Viren“-E-Mails .....	7
11 Sperrung von Leistungen.....	8
12 Vertragliche Mindestabnahme.....	8
13 Berechtigte bei Angeboten für Neukunden.....	9
14 Vertragliches Rücktrittsrecht.....	9
15 Vertragslaufzeit, Vertragsverlängerung und -kündigung, Einstellung der Leistung .....	10
16 Vertragsstrafe.....	11
17 Datenschutz .....	11
18 Haftung.....	12
19 Sonstiges .....	12
20 Schlussbestimmungen.....	13

## 1 Geltungsbereich

1. Die QualityHosting AG, Uferweg 40-42, D-63571 Gelnhausen („QualityHosting“) erbringt alle Lieferungen und Leistungen ausschließlich auf Grundlage dieser „Geschäftsbedingungen für Hosted Exchange 2010“, der „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ sowie dem „Produktschein für Hosted Exchange 2010“. Im Falle eines Widerspruchs zwischen den „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ und den „Geschäftsbedingungen für Hosted Exchange 2010“, haben die „Geschäftsbedingungen für Hosted Exchange 2010“ Vorrang.
2. Der „Produktschein für Hosted Exchange 2010“ ist Vertragsbestandteil und definiert, die genauen Leistungsmerkmale von Hosted Exchange 2010 sowie den damit verbundenen optionalen Zusatzleistungen.
3. Die unter 1.1 angeführten Geschäftsbedingungen und Leistungsbeschreibungen/Produktscheine, haben Geltung auch für alle zukünftigen Geschäfte der Vertragsparteien.

## 2 Vertragsschluss, Widerrufsrecht

1. Alle Angebote von QualityHosting sowie die hierzu gehörenden Unterlagen sind unverbindlich und freibleibend.
2. Der Antrag des Kunden auf Abschluss des beabsichtigten Vertrages besteht entweder in der Übermittlung des online erstellten Bestellformulars in schriftlicher Form an QualityHosting oder aber in der Absendung einer elektronischen Erklärung soweit dies im Einzelfall angeboten wird. Der Kunde hält sich an seinen Antrag für 14 Tage gebunden. Ein Vertrag kommt erst mit der schriftlichen Auftragsbestätigung durch QualityHosting auf eine Bestellung des Kunden zustande oder der ersten für den Kunden erkennbaren Erfüllungshandlung von QualityHosting zustande (bspw. Zusendung von Zugangsdaten zum Kundencenter).
3. Der Kunde kann über das Kundencenter weitere kostenpflichtige Leistungen beauftragen. Die Bestellung von zusätzlichen Leistungen über das Kundencenter (weitere Postfächer, Features-Packs, zusätzliche Optionen) stellt eine verbindliche Bestellung durch den Kunden dar, die zu einem verbindlichen Vertrag führt. Bestellungen über das Kundencenter unterliegen denen unter Kap. 1 angeführten Geschäftsbedingungen und Produkt-/Leistungsbeschreibungen. Für die Gültigkeit von Leistungsveränderungen und/oder –erweiterungen über das Kundencenter bedarf es keiner weiteren schriftlichen Bestätigung durch den Kunden diese sind direkt wirksam.

## 3 Vertragsgegenstand und Vertragsänderung

1. QualityHosting betreibt eine Hosting-Infrastruktur für Microsoft Exchange 2010. Der Kunde mietet innerhalb der Infrastruktur Microsoft Exchange Postfächer sowie optionale Zusatzdienste (wie z.B. FeaturePacks, Speicherplatz, E-Mail Archivierung, Unified Messaging usw.) für eigene Zwecke. Die Infrastruktur ist zur Kommunikation an das Internet angebunden. Die genauen Eigenschaften des Produktes und der zusätzlichen Optionen sowie deren Entgelte sind in dem „Produktschein für Hosted Exchange 2010“ definiert.

2. In dem Produktschein für Hosted Exchange 2010 sind im Rahmen der Service Level Agreements Qualitätsmerkmale der Leistungen hinsichtlich Verfügbarkeit und Performance definiert, die durch QualityHosting im Regelbetrieb sichergestellt werden.
3. QualityHosting kann die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Geschäftsbedingungen für Hosted Exchange 2010, die Leistungsbeschreibungen, Entgelte, Service Level Agreements sowie Sicherheitsbestimmungen unter der Voraussetzung ändern, dass die Änderungen unter Berücksichtigung der Interessen von QualityHosting für den Kunden zumutbar sind. Die Änderungen werden dem Kunden per E-Mail oder schriftlich mitgeteilt und aktualisierte Fassungen auf der QualityHosting Website zur Einsicht bereitgestellt.

Die Änderungen gelten als vom Kunden genehmigt, wenn der Kunde nicht innerhalb von vier Wochen ab dem Zugang der Mitteilung den Änderungen ganz oder teilweise schriftlich widerspricht. Widerspricht der Kunde fristgemäß, so wird das Vertragsverhältnis zu den bestehenden Bedingungen fortgesetzt. In diesem Fall hat QualityHosting aber das Recht, das Vertragsverhältnis innerhalb von zwei Wochen ab dem Zugang des schriftlichen Widerspruchs unter Einhaltung einer Frist von vier Wochen zum Ende eines Kalendermonats schriftlich zu kündigen. QualityHosting wird den Kunden in der Änderungsmitteilung auf die Bedeutung und die Folgen seines Verhaltens gesondert hinweisen.

4. Sollte der Kunde für eine Leistung einen Tarifwechsel durchführen wollen, ist dieser grundsätzlich zum Ende der Vertragslaufzeit möglich. Ein Tarifwechsel für eine Leistung während der Vertragslaufzeit, ist nur möglich sofern die monatliche Grundgebühr des neuen Tarifs höher ist als die monatliche Grundgebühr des Ursprungstarifs. Der Tarifwechsel auf einen günstigeren Tarif als der Ursprungstarif ist grundsätzlich nicht während der Vertragslaufzeit möglich.
5. Freiwillige, unentgeltliche Dienste und Leistungen von QualityHosting, können von QualityHosting jederzeit eingestellt werden. QualityHosting wird bei Änderungen und der Einstellung kostenloser Dienste und Leistungen auf die berechtigten Interessen des Kunden Rücksicht nehmen.
6. QualityHosting hat das Recht, sich zur Leistungserbringung jederzeit und in beliebigem Umfang Dritter zu bedienen.
7. Der Kunde ist ohne vorherige Zustimmung QualityHostings nicht berechtigt die Hosted Exchange Dienste an Dritte weiter zu vermieten. QualityHosting wird hierzu aber zustimmen, sofern seine eigenen Interessen hiervon nicht berührt werden. Die Haftung für die Drittnutzung übernimmt in jedem Fall der Kunde. Der Kunde ist ohne vorherige Zustimmung QualityHostings nicht berechtigt, Dritten unter Verwendung des ihm von QualityHosting zur Verfügung gestellten Dienstes kostenlose E-Mail-Dienste anzubieten.
8. QualityHosting kann darüber hinaus seine Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf einen oder mehrere Dritte übertragen. QualityHosting hat dem Kunden die Vertragsübernahme mindestens vier Wochen vor dem Zeitpunkt der Übertragung mitzuteilen. Für den Fall der Vertragsübertragung steht dem Kunden das Recht zu, den Vertrag mit Wirkung zum Zeitpunkt der Vertragsübertragung zu kündigen.

## 4 Allgemeine Pflichten des Kunden

1. Für die durch QualityHosting bereitgestellten Leistungen zahlt der Kunde die im Produktschein für Hosted Exchange 2010 bzw. die in dem Bestellformular ausgewiesenen Preise.
2. Der Kunde verpflichtet sich, die von QualityHosting zum Zwecke des Zugangs erhaltenen Passwörter streng geheim zu halten und QualityHosting unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten das Passwort bekannt ist.
3. Der Kunde ist verpflichtet, QualityHosting seinen vollständigen Namen und eine ladungsfähige Postanschrift (keine Postfach- oder sonstige anonyme Adresse), E-Mailadresse und Telefonnummer anzugeben. Der Kunde versichert, dass alle an QualityHosting mitgeteilten Daten richtig und vollständig sind. Der Kunde hat bei Änderungen die Daten unverzüglich über das Kundencenter oder durch schriftliche Mitteilung an QualityHosting per Post, Telefax oder E-Mail zu aktualisieren.
4. Der Kunde verpflichtet sich, QualityHosting unverzüglich und vollständig zu informieren, falls er aus der Verwendung der vertragsgegenständlichen Dienste gerichtlich oder außergerichtlich in Anspruch genommen wird.
5. Der Kunde wird sein Postfach regelmäßig auf ausreichenden Speicherplatz überprüfen. QualityHosting behält sich das Recht vor, für den Kunden eingehende persönliche Nachrichten an den Absender zurück zu senden, soweit die in den jeweiligen Tarifen vorgesehenen Kapazitätsgrenzen überschritten sind.

## 5 Entgelte und Zahlungsbedingungen

1. Alle Entgeltangaben verstehen sich stets zzgl. der jeweils gesetzlich geltenden Umsatzsteuer.
2. Die Höhe der vom Kunden an QualityHosting zu bezahlenden Entgelte und der jeweilige Abrechnungszeitraum ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung des vom Kunden gewählten Produkttarifs.
3. Alle im Leistungsangebot ausgewiesenen Entgelte sind grundsätzlich im Voraus fällig. Ausgenommen hiervon ist die Vergütung verbrauchsabhängiger Entgelte, die erst mit Rechnungsstellung fällig werden. Die Pauschalen für die Registrierung von Domains beim DENIC, dem InterNIC oder einer anderen Registry muss QualityHosting selbst im Voraus bezahlen. Unabhängig von der Laufzeit des Vertrags werden daher jeweils am Anfang eines jeden Jahres, in der die Domain für den Kunden registriert ist, die durch die aktuelle Preisliste QualityHostings ausgewiesenen Jahrespauschalen fällig. Eine Rückerstattung bereits gezahlter Jahrespauschalen findet nicht statt.
4. Rechnungen werden dem Kunden per E-Mail an eine durch den Kunden definierte E-Mail-Adresse zugestellt. Zusätzlich werden die ausgestellten Rechnungen online im Kundencenter als herunterladbare und ausdrückbare Datei (PDF) eingestellt. Eine Rechnung gilt dem Kunden als zugegangen, wenn sie für ihn im Kundencenter abrufbar und damit in seinen Verfügungsbereich gelangt ist. QualityHosting bleibt es unbenommen alternativ zur Online-Bereitstellung von Rechnungen die Rechnungsstellung postalisch vorzunehmen. Ein Anspruch des Kunden auf

Übersendung einer Rechnung auf dem Postwege besteht jedoch nur, wenn der Kunde zum Vorsteuerabzug berechtigt ist. Für den postalischen Versand von Rechnungen, Gutschriften usw. berechnet QualityHosting dem Kunden ein Entgelt von € 1,50 je Dokument.

5. Einwendungen gegen die Höhe der Rechnung hat der Kunde unverzüglich, spätestens jedoch vier Wochen nach Zugang der Rechnung, schriftlich zu erheben. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung. QualityHosting wird in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Einwendung nochmals besonders hinweisen.
6. Fällige Forderungen werden per Lastschriftverfahren eingezogen. Der Kunde verpflichtet sich, QualityHosting bei Vertragsunterzeichnung eine Einzugsermächtigung für die Erhebung der fälligen Entgelte zu erteilen. Der Kunde hat für ausreichende Deckung des Kontos Sorge zu tragen. Scheitert ein Lastschrifteneinzug aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, berechnet QualityHosting für die Bearbeitung des gescheiterten Lastschrifteneinzugs eine Bearbeitungspauschale von 15,00 €. Dem Kunden bleibt der Nachweis gestattet, dass kein Schaden oder ein geringerer Schaden entstanden ist. QualityHosting bleibt der Nachweis gestattet, dass ein höherer Schaden entstanden ist, der sodann erstattungsfähig ist.
7. Gerät der Kunde in Zahlungsverzug, wird QualityHosting zunächst die Zahlung anmahnen. QualityHosting ist berechtigt, für jede Mahnung eine pauschale Mahngebühr in Höhe von 2,50 € in Rechnung zu stellen, sofern nicht der Kunde nachweist, dass ein geringerer oder kein Schaden entstanden ist. Mahnungen werden stets per E-Mail dem Kunden übermittelt. Zahlt der Kunde auf die Mahnung hin fällige Beträge nicht, ist QualityHosting unbeschadet eigener vertraglicher Ansprüche berechtigt, die vertraglich versprochenen Leistungen so lange einzustellen, bis der Kunde die rückständigen Forderungen gezahlt hat. Diese Regelung gilt insbesondere auch dann, wenn eine Lastschrift von der Bank des Kunden zurückgewiesen wird oder der Abbuchung vom Konto des Kunden widersprochen wird.
8. Im Falle des Zahlungsverzugs werden dem Kunden Verzugszinsen in Höhe von 6 Prozentpunkten über dem jeweils gültigen Basiszinssatz (§ 247 BGB) belastet. Ist der Kunde Unternehmer, werden Verzugszinsen mit 9 Prozentpunkten über dem jeweils gültigen Basiszinssatz berechnet. Dem Kunden bleibt der Nachweis gestattet, dass ein geringerer oder kein Schaden entstanden ist. Die Geltendmachung eines weitergehenden Verzögerungsschadens bleibt vorbehalten.
9. QualityHosting hat das Recht, jedes Jahr die Höhe von Gebühren und Kosten neu zu bestimmen, und zwar in Übereinstimmung mit der prozentualen Preiserhöhung für vergleichbare Dienstleistungen in dem entsprechenden Markt, bezogen auf die vergangenen 12 Monate. Jede weitere Preiserhöhung wird nur dann wirksam, wenn der Kunde dieser Erhöhung nicht innerhalb eines Monats nach der Mitteilung über die Gebührenerhöhung schriftlich widerspricht. In diesem Fall wird die betreffende Vereinbarung zum Ablauftag der Erstlaufzeit oder der entsprechenden Verlängerung beendet, und zwar ohne dass dem Kunden dafür weitere Kosten oder Gebühren entstehen. In der Periode zwischen Mitteilung und Beendigung der entsprechenden Vereinbarung werden die Dienstleistungen weiterhin unter den ursprünglich vereinbarten Bedingungen geliefert. Falls der Kunde die Dienstleistungen nach Ablauf der Erstlaufzeit oder einer vereinbarten Verlängerung weiterhin nutzt, wird diese weitere Nutzung als Annahme der Preiserhöhung ge-

wertet. Dies gilt ab Inkrafttreten, gemäß Mitteilung über den Zeitpunkt der Preiserhöhung, und insofern es die gesetzlichen Bestimmungen des betreffenden Landes zulassen.

10. Ist für ein Produkt (produkttarifübergreifend) oder einen speziellen Produkttarif eine Mengenrabattstaffel vereinbart, so findet die vereinbarte Rabattstaffel automatisch Anwendung. Die relevante Mengenrabattstaffel für einen Abrechnungszeitraum wird ermittelt auf Basis der zum Start des jeweiligen Abrechnungszeitraums tatsächlich angelegten Menge der rabattfähigen Leistungen des betroffenen Produktes bzw. Produkttarifs. Werden während eines Abrechnungszeitraums weitere Leistungen angelegt, so dass eine höhere Mengenrabattstaffel erreicht wird, findet diese höhere Mengenrabattstaffel frühestens Anwendung mit der nächsten Abrechnung.

## 6 Datensicherung und Wiederherstellung

1. Sofern in Leistungsbeschreibung explizit ausgewiesen führt QualityHosting tägliche Datensicherungen durch. Der genaue Umfang der Datensicherung wird in der Leistungsbeschreibung definiert. Sofern keine Datensicherung durch QualityHosting vertraglich vereinbart wurde, ist der Kunde selbst für die Datensicherung verantwortlich. Die Datensicherung hat dann regelmäßig durch den Kunden eigenständig zu erfolgen und darf nicht auf von QualityHosting bereitgestellten Systemen oder Servern abgelegt werden.
2. Die Wiederherstellbarkeit von Daten aus den von QualityHosting durchgeführten Backups wird in regelmäßigen Abständen stichprobenartig getestet.
3. Die Daten einer von QualityHosting durchgeführten Datensicherung werden genau sieben Kalendertage aufbewahrt und danach unwiederbringlich gelöscht.
4. Über den QualityHosting Support kann die Wiederherstellung von Daten aus der von QualityHosting durchgeführten Datensicherung kostenpflichtig beauftragt werden. Die Kosten berechnen sich gemäß aktueller Preisliste und sind durch den Kunden zu tragen.
5. Die Wiederherstellung von Daten aus der Datensicherung kann nur innerhalb der Geschäftszeiten beauftragt werden. Die Ausführung des Wiederherstellungsauftrages erfolgt spätestens innerhalb von drei Werktagen nach Beauftragung der Wiederherstellung.

## 7 Support

1. Der QualityHosting Support ist während der regulären Geschäftszeiten (werktags zwischen 09:00 und 18:00 Uhr) per Telefon, E-Mail und Fax erreichbar. Außerhalb der Geschäftszeiten steht dem Kunden nur Support zur Verfügung, wenn eine entsprechende Serviceoption durch den Kunden gebucht wurde oder diese explizit in dem jeweiligen Angebot genannt wird.
2. Kostenpflichtige Supportleistungen werden gemäß gültiger Preisliste nach Aufwand abgerechnet

## 8 Software

1. Die in der Leistungsbeschreibung aufgeführte Software wird dem Kunden für die Laufzeit des Vertrags zum vereinbarten Gebrauch überlassen. An der Betriebs- und Anwendungssoftware wird dem Kunden für die Vertragsdauer ein nicht ausschließliches Nutzungsrecht eingeräumt. Dieses Nutzungsrecht ist gebunden an das Vertragsverhältnis mit QualityHosting. Der Kunde ist nicht berechtigt, das ihm eingeräumte, nicht ausschließliche Nutzungsrecht auf Dritte oder andere als im Rahmen dieses Vertrags zur Verfügung gestellten Dienste zu übertragen. Das eingeräumte nicht ausschließliche Nutzungsrecht wird in den jeweiligen Lizenzbestimmungen der Softwareprodukte geregelt, die Bestandteil dieses Vertrags sind und dem Kunden bei dessen Unterzeichnung vorliegen.
2. Mit Beendigung des Vertragsverhältnisses mit QualityHosting erlöschen alle eingeräumte Nutzungsrechte an der bereitgestellten Software und der Kunde ist dazu verpflichtet alle Installationen der bereitgestellten Software zu entfernen und sämtliche Kopien dieser zu löschen, dies gilt insbesondere für Software, die dem Kunden zum Download und zur lokalen Installation bereitgestellt wurde. Auf Anforderung durch QualityHosting wird der Kunde QualityHosting die Löschung der Software schriftlich binnen 7 Werktagen bestätigen.

## 9 Internetdomains

1. QualityHosting stellt für die Nutzung des Hosted Exchange Dienstes eine zentrale Domain (im Format: paketnummer.zentraledomain.de) für alle Kunden bereit. Die Nutzung dieser Domain für diesen Zweck ist während des Vertrags kostenfrei. Weitergehende oder dauerhafte Nutzungsrechte an dieser Domain erlangt der Kunde nicht. Optional kann der Kunde eigene weitere Domains für die Nutzung des Hosted Exchange Dienstes einrichten. Sofern QualityHosting diese Domains als Mittler für den Kunden registriert oder von einem anderen Provider in die Verwaltung übernimmt (KK) entstehen Domainregistrierungsgebühren gemäß aktueller Domainpreisliste.
2. Soweit Gegenstand der Leistungen QualityHostings auch die Verschaffung und/oder Pflege von Internetdomains ist, wird er gegenüber der Registry lediglich als Vermittler tätig. Durch Domainvergabe-Verträge wird ausschließlich der Kunde berechtigt und verpflichtet.
3. QualityHosting übernimmt keine Gewähr dafür, dass die im Auftrag des Kunden beantragten und delegierten Domains frei von Rechten Dritter sind oder auf Dauer Bestand haben. Das gilt auch für die unterhalb der Domain QualityHostings vergebenen Subdomains.
4. Der Kunde versichert, dass nach seinem besten Wissen und Gewissen durch Registrierung und Konnektierung des Domainnamens keine Rechte Dritter verletzt und keine gesetzeswidrigen Zwecke verfolgt werden. Der Kunde verpflichtet sich, QualityHosting von sämtlichen Schadensersatzansprüchen Dritter im Zusammenhang mit der Registrierung und Nutzung von Domains freizustellen.
5. Der Kunde stellt sicher, dass im Falle der Vertragsbeendigung seine Domains unverzüglich in die Verwahrung eines neuen Providers übergehen oder dass er auf die Domain verzichtet. Zum

Übergang auf einen neuen Provider kann der Kunde insbesondere einen Antrag auf Konnektivitäts-Koordination (KK-Antrag) stellen. QualityHosting ist berechtigt, KK-Anträgen erst dann stattzugeben, wenn sämtliche offene Forderungen gegenüber dem Kunden beglichen sind.

6. Sollte nicht spätestens 30 Tage nach Vertragsende ein KK-Antrag bei QualityHosting eingegangen sein, kann QualityHosting die Domain des Kunden nach seinem Ermessen an die zuständige Registry zurückgeben oder endgültig dekonnectieren.

## 10 E-Mail-Empfang und –Versand, Verbot und Vertragsstrafe für „Spam“- und „Viren“-E-Mails

1. QualityHosting hat das Recht, die Maximalgröße der zu versendenden und empfangenden E-Mails zu beschränken. Soweit sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung nichts anderes ergibt, beträgt die maximale Bruttogröße einer E-Mail 25 MB. Für E-Mails, die den vereinbarten Größenrestriktionen widersprechen, wird der Versand bzw. Empfang verweigert.
2. Alle bereitgestellten Hosted Exchange Postfächer beinhalten einen Spam- und Virenschutz, der nicht deaktivierbar ist. Der Kunde willigt ausdrücklich ein, dass alle ein- und ausgehenden E-Mails durch den zentralen Spam- und Virenfilter automatisiert überprüft werden und ggf. als Spam oder Viren erkannte E-Mails zurückweist, als mit einem Vermerk im Betreff als Spam gekennzeichnet und in den Spam-Ordner verschiebt oder in der Spam-Quarantäne speichert. Eine Spam-Quarantäne ist nur verfügbar, sofern diese Bestandteil der Leistungsbeschreibung ist. In der Quarantäne gespeicherte E-Mails werden nach 30 Tagen unwiderruflich gelöscht.
3. Der Spam- und Virenfilter wird durch QualityHosting gemanaged. Eine Anpassung des Spam- und Virenfilters durch den Kunden selbst, ist nur möglich, sofern die Leistungsbeschreibung, dies explizit ausweist und innerhalb der dort aufgeführten Grenzen.
4. QualityHosting ist aus Sicherheitsgründen dazu berechtigt Änderungen an dem Spam- und Virenfilter ohne Vorankündigung durchzuführen. Nach Durchführung der Änderungen wird QualityHosting den Kunden umgehend informieren.
5. Spam- und Virenschutz basiert immer auf statistischen und Näherungsverfahren, wodurch eine Haftung seitens QualityHosting für Schäden aus fälschlicherweise abgelehnten oder falsch deklarierten E-Mails ausgeschlossen ist.
6. Der Versand von E-Mails über Systeme bzw. Server QualityHostings sowie der Versand über Domains, die über QualityHosting registriert sind, ist unzulässig, soweit es sich um einen massenhaften Versand von E-Mails an Empfänger ohne deren Einwilligung handelt und/oder es sich um ein Werbe-E-Mail handelt und eine Einwilligung des Empfängers nicht vorliegt obwohl diese erforderlich ist (insgesamt nachfolgend als „Spam“ bezeichnet). Der Nachweis einer Einwilligung (vgl. § 7 Abs. 2 UWG) des jeweiligen Empfängers obliegt dem Kunden. Kunden ist auch untersagt mittels über andere Anbieter versandte Spam-E-Mails Inhalte zu bewerben, die unter einer über QualityHosting registrierten Domain abrufbar sind oder die bei QualityHosting gehostet werden.

7. Der Kunde verpflichtet sich im Falle eines Verstoßes gegen Kap. 10.6 zur Zahlung einer Vertragsstrafe gemäß Kap. 16.

## 11 Sperrung von Leistungen

1. Liegt nach Einschätzung von QualityHosting offensichtlich ein Verhalten des Kunden oder ein diesem zurechenbares Verhalten Dritter vor, das gegen geltendes deutsches Recht oder Rechte Dritter verstößt, kann QualityHosting eine Sperrung der Leistungen vornehmen. QualityHosting setzt den Kunden hierüber in Kenntnis. QualityHosting kann die Aufhebung der Sperrung davon abhängig machen, dass der Kunde den rechtswidrigen Zustand beseitigt und zum Ausschluss einer Wiederholungsgefahr eine vertragsstrafenbewährte Unterlassungserklärung gegenüber QualityHosting abgegeben hat sowie für die Zahlung einer hieraus etwaig sich zukünftig ergebenden Vertragsstrafe Sicherheit geleistet hat. Die Höhe des Vertragsstrafeversprechens orientiert sich dabei an der Bedeutung des Verstoßes, beträgt bei Verstößen gegen gewerbliche Schutzrechte oder Wettbewerbsrecht jedoch in der Regel über 5.000 EUR.
2. Sollte QualityHosting von Dritten unter Hinweis auf die angeblich rechtliche Unzulässigkeit Nutzung des Dienstes oder einer für den Kunden registrierten oder von ihm genutzten Internetdomain aufgefordert werden, Daten oder Domains vom Abruf durch Dritte auszuschließen, ist QualityHosting berechtigt, den Dienst ganz oder teilweise sofort einzustellen. Er ist in einem solchen Fall verpflichtet, den Kunden unverzüglich von der Abschaltung zu informieren und ihm die Identität des Dritten, soweit sie bekannt ist, zu offenbaren.
3. QualityHosting genügt seinen Mitteilungspflichten, wenn er die jeweiligen Mitteilungen über eine Sperrung/Entsperrung per E-Mail an die vom Kunden angegebene E-Mail Adresse sendet.
4. Für die Sperrung und für die Entsperrung von Leistungen kann QualityHosting jeweils das hierfür vereinbarte Entgelt berechnen (derzeit 50,00 EUR; aktueller Preis ist der allgemeinen Preislis-te zu entnehmen).
5. Während einer Sperrung ist der Kunde zur Fortzahlung der vertraglich vereinbarten Entgelte gegenüber QualityHosting verpflichtet.
6. Soweit QualityHosting von Dritten oder von staatlichen Stellen wegen eines Verhaltens in Anspruch genommen wird, das QualityHosting zur Sperrung von Leistungen berechtigt, verpflichtet sich der Kunde, QualityHosting von allen Ansprüchen freizustellen und diejenigen Kosten zu tragen, die durch die Inanspruchnahme oder Beseitigung des rechtswidrigen Zustandes entstanden sind. Dies umfasst insbesondere auch die erforderlichen Rechtsverteidigungskosten QualityHostings. Die Freistellung wirkt auch - als Vertrag zu Gunsten, die in die Leistungserbringung involviert sind.

## 12 Vertragliche Mindestabnahme

1. Der Kunde hat die Möglichkeit einen Vertrag über das Produkt Hosted Exchange 2010 mit vereinbarter Mindestabnahme abzuschließen. Die Mindestabnahme kann hierbei auf Produktebene und auf Produkttarifebene vereinbart werden. Bei einer Mindestabnahme auf Produktebene

werden nur Produkttarife kumuliert, die für die Mindestabnahme auf Produktebene relevant sind.

2. Der Kunde ist bei einem Vertrag mit vereinbarter Mindestabnahme dazu verpflichtet während der Vertragslaufzeit immer mindestens die Entgelte für die Mindestabnahme zu entrichten – auch wenn die Mindestabnahme höher ist als die tatsächlich angelegten Leistungen. Sollten mehr Leistungen angelegt sein als die vereinbarte Mindestabnahme, werden die Entgelte für die tatsächlich angelegten Leistungen abgerechnet.
3. Kunden mit vereinbarter Mindestabnahme können Einzelleistungen immer zum Ende eines Kalendermonats unter Wahrung einer Frist von einem Monat kündigen. Es werden jedoch immer mindestens die Gebühren für die Mindestabnahme fällig.
4. Sollte eine Mindestabnahme auf Produktebene vereinbart sein, die nicht erfüllt ist, wird die Differenz mit dem günstigsten Produkttarif aufgefüllt, der für die Mindestabnahme relevant ist. Sollte nachträglich eine Leistung eines teureren Produkttarifs angelegt werden, wird der Differenzbetrag zum günstigeren Produkttarif nachberechnet.

## 13 Berechtigte bei Angeboten für Neukunden

1. Berechtigte bei Angeboten für Neukunden sind Personen oder Unternehmen, die innerhalb der letzten 6 Monate bei QualityHosting kein Kunde waren.

## 14 Vertragliches Rücktrittsrecht

1. Der Kunde kann sofern vertraglich eine Rücktrittsfrist vereinbart wurde, innerhalb dieser Rücktrittsfrist von dem Vertrag ohne Angabe von Gründen zurücktreten. Die Rücktrittsfrist beginnt ab dem Tag des Vertragsschlusses.
2. Innerhalb der vereinbarten Rücktrittsfrist beginnend ab Vertragsstart werden für die bereitgestellten Dienste keine wiederkehrenden Grundgebühren berechnet. Sind für einen Dienst verbrauchsabhängige Gebühren vereinbart, werden diese innerhalb der Rücktrittsfrist regulär berechnet. Sollten für die bereitgestellten Dienste Einrichtungsgebühren fällig werden, werden diese erst nach Ablauf der Rücktrittsfrist berechnet, sofern der Kunde keinen Gebrauch von seinem Rücktrittsrecht gemacht hat.
3. Die Erklärung des Rücktritts hat schriftlich (E-Mail, Fax oder Post) zu erfolgen. Der Kunde erhält nach Eingang seiner Rücktrittserklärung bei QualityHosting eine Eingangsbestätigung.
4. Erklärt der Kunde gegenüber QualityHosting seinen Rücktritt vom Vertrag, so wird der Rücktritt mit Eingang der Rücktrittserklärung bei QualityHosting sofort wirksam, das Vertragsverhältnis wird aufgelöst und die bereitgestellten Dienste per sofort gelöscht. Die vorherige Erklärung des Rücktritts zum späteren Ende der Rücktrittsfrist ist nicht möglich.
5. Sofern der Kunde einen Dienst genutzt hat für den verbrauchsabhängige Gebühren fällig wurden (bspw. Gebühren für SMS- oder Faxversand) werden diese fälligen Gebühren nicht rückerstattet.

6. Sollte der Kunde zu einem Vertrag, innerhalb dessen ihm ein Rücktrittsrecht eingeräumt wird, weitere Leistungen oder Zusatzoptionen vereinbaren, für die ein getrennter Vertrag vereinbart wird, so gilt das Rücktrittsrecht nicht für die separat vertraglich vereinbarten Leistungen oder Zusatzdienste.

## 15 Vertragslaufzeit, Vertragsverlängerung und -kündigung, Einstellung der Leistung

1. Sofern nicht anders vereinbart beträgt die Vertragslaufzeit für das Produkt Hosted Exchange mindestens 12 bzw. 24 Monate je nach gewähltem Produkttarif und Preismodell und endet immer zum Ende eines Kalendermonats. Sofern keine Kündigung erfolgt, verlängert sich der Vertrag jeweils automatisch um weitere 12 Monate. Eine Kündigung kann mit Wahrung einer Frist von drei Monaten zum Vertragsende erfolgen. Der Vertrag endet immer zum Ende eines Kalendermonats. Wählt der Kunde einen Vertrag mit einem Monat Vertragslaufzeit beträgt die Kündigungsfrist immer einen Monat zum Ende eines Kalendermonats.
2. Sofern nicht anders vereinbart beträgt die Vertragslaufzeit für optionale Leistungen zu dem Produkt Hosted Exchange mindestens 3 Monate und endet immer zum Ende eines Kalendermonats. Sofern keine Kündigung erfolgt, verlängert sich der Vertrag jeweils automatisch um die vereinbarte Vertragslaufzeit. Eine Kündigung von Optionen mit 3 Monaten Vertragslaufzeit kann mit Wahrung einer Frist von einem Monat zum Vertragsende erfolgen. Der Vertrag endet immer zum Ende eines Kalendermonats.
3. Die Kündigung von Einzelleistungen innerhalb eines Vertrags (bspw. zusätzliche Postfächer) kann immer unter Wahrung der jeweiligen Kündigungsfrist zum Vertragsende erfolgen. Der selbst Vertrag bleibt von der Kündigung von Einzelleistungen unberührt.
4. Die Kündigung zum jeweiligen Produkttarif zusätzlich gebuchter Optionen, insbesondere Speicherplatzerweiterungen, FeaturePacks, zusätzlicher Domains, lässt das Vertragsverhältnis insgesamt unberührt.
5. Die ordentliche und außerordentliche Kündigung bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Eine ordentliche (fristgerechte Kündigung zum regulären Laufzeitende) kann seitens des Kunden alternativ auch online über das Kundencenter erfolgen, wenn diese Option dem Kunden durch QualityHosting über das Kundencenter angeboten wird.
6. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses ist QualityHosting zur Erbringung der vertraglichen Leistungen nicht mehr verpflichtet. QualityHosting ist berechtigt nach Vertragsende umgehend sämtliche auf seinen Servern befindliche Daten des Kunden, einschließlich in den Postfächern befindlicher E-Mails, zu löschen. Die rechtzeitige Speicherung und Sicherung der Daten liegt daher in der Verantwortung des Kunden. Darüber hinaus ist QualityHosting nach Beendigung des Vertrages berechtigt Domains des Kunden, die nicht zu einem neuen Provider übertragen wurden, freizugeben.

## 16 Vertragsstrafe

1. Für jeden Fall einer vom Kunden zu vertretenden Zuwiderhandlung gegen Verpflichtungen nach den Kap. 3.7 und/oder 4.3 und/oder 8.2 und/oder 10.6 dieser Geschäftsbedingungen, kann QualityHosting vom Kunden die Zahlung einer Vertragsstrafe von bis zu 5.100 EUR verlangen. Der Kunde kann die Höhe der von QualityHosting im Einzelfall festzusetzenden Vertragsstrafe gerichtlich überprüfen lassen. Soweit der Kunde Unternehmer (§ 14 BGB) ist, ist die Einrede des Fortsetzungszusammenhangs ausgeschlossen. Bei andauernden Rechtsverstößen gilt insoweit jeder Monat als eigenständiger Verstoß. Die Geltendmachung eines weitergehenden Schadens bleibt durch die Vertragsstrafe unberührt.

## 17 Datenschutz

1. QualityHosting erhebt, verarbeitet und speichert personenbezogene Daten des Kunden. Die Datenverarbeitung erfolgt gemäß dem deutschen Datenschutzgesetz (BDSG).
2. Die von QualityHosting verarbeiteten Daten werden ausschließlich innerhalb Deutschlands gespeichert und verarbeitet.
3. Der Kunde ist damit einverstanden, dass persönliche Daten (Bestandsdaten) und andere Informationen, die sein Nutzungsverhalten (Verbindungsdaten) betreffen (z.B. Zeitpunkt, Anzahl und Dauer der Verbindungen, Up- und Downloads), von QualityHosting während der Dauer des Vertragsverhältnisses gespeichert werden, soweit dies zur Erfüllung des Vertragszweck, insbesondere für Abrechnungszwecke, erforderlich ist. Mit der Speicherung erklärt er sein Einverständnis.
4. QualityHosting verpflichtet sich, dem Kunden auf Verlangen jederzeit über den gespeicherten Datenbestand, soweit er ihn betrifft, vollständig und unentgeltlich Auskunft zu erteilen. QualityHosting wird weder diese Daten noch den Inhalt privater Nachrichten des Kunden ohne dessen Einverständnis an Dritte weiterleiten. Dies gilt nur insoweit nicht, als QualityHosting gesetzlich verpflichtet ist, Dritten, insbesondere staatlichen Stellen, solche Daten zu offenbaren oder soweit international anerkannte technische Normen dies vorsehen und der Kunde nicht widerspricht.
5. Dem Kunden ist bekannt, dass die auf den Servern gespeicherten Daten aus technischer Sicht von QualityHosting jederzeit eingesehen werden können. QualityHosting wird diese Daten strengvertraulich behandeln. Zu diesem Zweck ergreift QualityHosting geeignete technische und organisatorische Maßnahmen um eine Datensicherheit und Vertraulichkeit sicherzustellen, dies umfasst u. a. dass alle Mitarbeiter oder Dritte, die mit der Verwaltung der Infrastruktur in Berührung kommen, vertraglich zu strenger Vertraulichkeit und Verschwiegenheit verpflichtet und bzgl. des deutschen Datenschutzgesetzes belehrt sind. Darüber hinaus ist es theoretisch möglich, dass die Daten des Kunden bei der Datenübertragung über das Internet von unbefugten Dritten eingesehen werden. Um dieses Risiko zu verringern empfiehlt QualityHosting ausschließlich eine verschlüsselte Datenübertragung für den Datenaustausch aufzubauen.

## 18 Haftung

1. QualityHosting haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Für leichte Fahrlässigkeit haftet QualityHosting nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Bei grober Fahrlässigkeit haftet QualityHosting gemäß den gesetzlichen Regelungen, bei Vermögensschäden allerdings maximal bis einer Höhe der in § 7 Absatz 2 TKV festgelegten Höchstsätze.
2. Die Haftung ist im Falle leichter Fahrlässigkeit summenmäßig beschränkt auf die Höhe des vorhersehbaren Schadens, mit dessen Entstehung typischerweise gerechnet werden muss. Bei Vermögensschäden ist die Haftungshöhe jedoch auf die in § 7 Absatz 2 TKV festgelegten Höchstsätze beschränkt.
3. Die Haftung aus sonstigen Gründen sowie für alle übrigen Schäden, Folgeschäden, mittelbare Schäden oder insbesondere entgangenen Gewinn ist ausgeschlossen.
4. Bei einem von QualityHosting verschuldeten Datenverlust, haftet QualityHosting ausschließlich für die Kosten der Rücksicherung und Wiederherstellung von Daten, die auch bei einer ordnungsgemäß erfolgten Sicherung der Daten verloren gegangen wären. Eine Haftung besteht jedoch nur im Rahmen der Haftungsregelungen dieser Geschäftsbedingungen.
5. Wird ein Qualitätsmerkmal der Leistung, die den Service Level Agreements (SLA) der Leistungsbeschreibung/des Produktscheins vereinbart wurde (Verfügbarkeit, Performance usw.) seitens QualityHosting nicht erfüllt, regelt das Service Level Agreement die Zahlung möglicher Gutschriften abschließend. Der Kunde erkennt an, dass diese Gutschriften die einzige und ausschließliche Entschädigung für den Kunden darstellen bei der Nicht-Erfüllung eines solchen Qualitätsmerkmals.
6. Ansprüche des Kunden, die auf der Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder der Freiheit beruhen, verjähren ohne Rücksicht auf ihre Entstehung und die Kenntnis oder grob fahrlässige Unkenntnis in fünf Jahren von der Begehung der Handlung, der Pflichtverletzung oder dem sonstigen, den Schaden auslösenden Ereignis an. Andere Ansprüche des Kunden, die sich nicht aus Gewährleistung, arglistiger Täuschung oder einer vorsätzlicher Handlung ergeben, verjähren in sechs Monaten.

## 19 Sonstiges

1. Die Abtretung von Forderungen ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der anderen Vertragspartei zulässig. Die Zustimmung darf nicht unbillig verweigert werden. Die Regelung des § 354 a HGB bleibt hiervon unberührt. Ein Zurückbehaltungsrecht kann nur wegen Gegenansprüchen aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis geltend gemacht werden.
2. Die Vertragsparteien können nur mit Forderungen aufrechnen, die rechtskräftig festgestellt oder unbestritten sind.
3. QualityHosting ist befugt, die erbrachten Leistungen zu Demonstrationszwecken öffentlich wiederzugeben oder auf sie hinzuweisen, es sei denn, der Kunde kann ein entgegenstehendes berechtigtes Interesse geltend machen.

## 20 Schlussbestimmungen

1. Alle Nebenabreden, Änderungen und Ergänzungen vertraglicher Vereinbarungen müssen zu Nachweiszwecken schriftlich niedergelegt werden. Kündigungen haben schriftlich zu erfolgen. Das gilt auch für eine Änderung dieser Schriftformklausel. Dem Schriftformerfordernis genügt die Zustellung per Post, Fax oder E-Mail.
2. Sollten einzelne Bestimmungen der Parteivereinbarungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Die Parteien werden in diesem Fall die ungültige Bestimmung durch eine wirksame Bestimmung ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der ungültigen Bestimmung möglichst nahe kommt. Entsprechendes gilt für etwaige Lücken der Vereinbarungen.
3. Allgemeine Geschäftsbedingungen oder sonstige Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil.
4. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts.
5. Ist der Kunde Unternehmer oder juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist Gelnhausen ausschließlicher Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten.