

Geschäftsbedingungen für Virtual Machines

1. Geltungsbereich und Definitionen

1.1 Die nachstehenden Geschäftsbedingungen für Virtual Machines gelten für sämtliche Dienste, die QualityHosting gegenüber dem Kunden im Rahmen des Vertragsverhältnisses erbringt. Zusätzlich gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Allgemeinen Richtlinien für den Internet-Zugang sowie die für den jeweiligen Dienst geltenden Service Level Agreements. Im Falle eines Widerspruchs zwischen den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Geschäftsbedingungen für Virtual Machines, haben die Geschäftsbedingungen für Virtual Machines Vorrang gegenüber den Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

1.2 In diesen Geschäftsbedingungen für Virtual Machines haben die folgenden Begriffe die nachstehend angegebene Bedeutung:

"Serversystem" ist ein im Rahmen der Leistungsbeschreibung spezifizierter Server, der dem Kunden während der Vertragslaufzeit durch QualityHosting zur Verfügung gestellt wird.

"Bestellung" ist eine Bestellung des Kunden unter Verwendung des für den jeweiligen Dienst vorgesehenen Bestellformulars.

"QualityHosting Equipment" sind technische Geräte oder andere Gegenstände, die QualityHosting gehören, und die dem Kunden im Zusammenhang mit den Diensten zur Verfügung gestellt werden.

"Leistungsbeschreibung" ist die dem Kunden mit dem der Bestellung zugrundeliegenden Angebot ausgehändigte Leistungsbeschreibung.

"Service Level Agreements" sind die dem Kunden mit dem der Bestellung zugrundeliegenden Angebot überlassenen Regelungen zu Service Level, die QualityHosting für bestimmte Dienste anbietet, und sind verbindlicher Bestandteil des Housing-Vertrags.

2. Vertragsschluss

2.1 Alle Angebote von QualityHosting sowie die hierzu gehörenden Unterlagen sind unverbindlich und freibleibend. Ein Vertrag kommt erst mit der Auftragsbestätigung in Textform durch QualityHosting auf eine Bestellung des Kunden zustande.

2.2 QualityHosting kann diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Geschäftsbedingungen für Virtual Machines, die Besonderen Geschäftsbedingungen, Leistungsbeschreibungen, Preise, 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 in Textform 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 in Textform 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 Widerspruchs unter Einhaltung einer Frist von vier Wochen zum Ende eines

Kalendermonats zu kündigen. QualityHosting wird den Kunden in der Änderungsmitteilung auf die Bedeutung und die Folgen seines Verhaltens gesondert hinweisen.

2.3 Der Kunde darf die Dienste nur für eigene Zwecke nutzen. Dritten darf der Kunde die Dienste nur dann zur Verfügung stellen (etwa als Reseller), wenn QualityHosting vorab in Textform zugestimmt hat.

3. Vertragsbeginn, Laufzeit und Kündigung

3.1 Die Geschäftsbedingungen für Virtual Machines treten mit Unterzeichnung einer Bestellung unter Anerkennung dieser in Kraft. Die erstmalige Bereitstellung eines Dienstes wird dem Kunden in Textform mitgeteilt. Die regelmäßigen Bereitstellungsfristen ergeben sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung. Die Erbringung der Dienste beginnt mit ihrer Bereitstellung oder, sofern der Kunde innerhalb von vierzehn Tagen ab Zugang der Bereitstellungsmeldung Einwendungen erhebt, nach deren Erledigung und erneuter Bereitstellungsmeldung. Soweit nicht etwas anderes vereinbart wurde, beträgt die Mindestlaufzeit eines jeden Dienstes drei Monate ab dem Zeitpunkt seiner erstmaligen Bereitstellung. Wird der Vertrag durch keine Vertragspartei gekündigt, verlängert sich die Vertragslaufzeit des jeweiligen Dienstes automatisch um die vereinbarte Mindestlaufzeit. Vorbehaltlich gesonderter Regelungen in den Leistungsangeboten der QualityHosting gilt folgende Kündigungsvereinbarung: Der Vertrag kann von beiden Vertragspartnern jederzeit zum Ende Vertragslaufzeit gekündigt werden. Die Kündigung des Kunden ist nur wirksam, wenn sie QualityHosting am 1. Tag des Monats, in dem sie wirksam werden soll, in Textform vorliegt. Andernfalls gilt sie als Kündigung zum darauffolgenden nächstmöglichen Zeitpunkt. Die Zusendung einer E-Mail genügt dem vorgenannten Textformerfordernis. Eine Kündigung durch QualityHosting kann ebenso per E-Mail erfolgen.

3.2 Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein solcher Grund liegt für QualityHosting insbesondere vor, wenn (i) der Kunde für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Bezahlung der vereinbarten Vergütung bzw. eines nicht unerheblichen Teils der vereinbarten Vergütung oder für einen länger als zwei Monate dauernden Zeitraum mit einem Betrag, welcher der für zwei Monate vereinbarten Vergütung entspricht, in Verzug ist, (ii) der Kunde zahlungsunfähig oder überschuldet ist, (iii) der Kunde einen Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens stellt, (iv) der Kunde gegen seine vertraglichen Pflichten verstößt und nicht innerhalb einer angemessenen Frist nach Aufforderung durch QualityHosting Abhilfe schafft oder (v) der Kunde bei der Nutzung der Dienste gegen Strafvorschriften verstößt oder diesbezüglich dringender Tatverdacht besteht.

3.3 Im Falle einer Beendigung des Vertragsverhältnisses insgesamt oder hinsichtlich eines bestimmten Dienstes, gleich aus welchem Grund, bleibt der Kunde weiterhin verpflichtet, für die bis zu dem Zeitpunkt der Beendigung geleisteten Dienste die vereinbarte Vergütung zu zahlen. Erfolgt die Kündigung aus einem durch den Kunden zu vertretenden Grund, bleibt der Kunde ungeachtet der Beendigung des Dienstes verpflichtet, die vereinbarte Vergütung bis zu dem nächstmöglichen ordentlichen Kündigungstermin zu zahlen; dem Kunden bleibt jedoch der Nachweis vorbehalten, dass QualityHosting durch die vorzeitige Vertragsbeendigung kein oder nur ein geringerer Schaden entstanden ist.

3.4 Mit Beendigung des Vertrags löscht QualityHosting die vom Kunden genutzte Virtual Machine inklusive aller darauf befindlichen Daten und angefertigter Backups unwiederbringlich.

4. Leistungsbeginn und Leistungsstörungen

4.1 QualityHosting wird die vom Kunden bestellten Dienste in Übereinstimmung mit der jeweils anwendbaren Leistungsbeschreibung und etwaigen Service Level Agreements erbringen. Aufgrund der Art der Dienste stellen die Leistungsbeschreibungen und Service Level Agreements weder das Versprechen eines konkreten Erfolgs noch eine Garantie dar.

4.2 Termine für den Beginn der Dienste sind nur verbindlich, wenn QualityHosting diese ausdrücklich in Textform bestätigt und der Kunde rechtzeitig alle in seinem Verantwortungsbereich liegenden Voraussetzungen zur Ausführung der Dienste geschaffen hat.

4.3 Unvorhersehbare, unvermeidbare und außerhalb des Einflussbereiches von QualityHosting liegende und von QualityHosting nicht zu vertretende Ereignisse, wie höhere Gewalt, Arbeitskämpfe, behördliche Maßnahmen oder Ausfall von Telekommunikationsverbindungen, entbinden QualityHosting für ihre Dauer von der Pflicht zur rechtzeitigen Leistung. Über den Eintritt des Ereignisses wird QualityHosting den Kunden in angemessener Weise unterrichten. Falls das Ereignis länger als vier Wochen dauert, können beide Parteien die hiervon betroffenen Dienste kündigen.

4.4 Der Kunde wird QualityHosting unverzüglich über Störungen und Sicherheitsmängel aller von ihm genutzten Dienste unterrichten (Störungsmeldung) und QualityHosting bei der Feststellung ihrer Ursachen sowie bei deren Beseitigung in zumutbarem Umfang unterstützen. Nach Zugang der Störungsmeldung ist QualityHosting zur unverzüglichen Störungsbeseitigung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten verpflichtet. Schlägt die Störungsbeseitigung zweifach fehl, so kann der Kunde nach seiner Wahl die Herabsetzung der Vergütung oder die Aufhebung des Vertrages verlangen. Stellt sich jedoch heraus, dass eine Störung nicht von QualityHosting zu vertreten ist, ist QualityHosting berechtigt, dem Kunden den durch die Beseitigung verursachten Aufwand nach Maßgabe der zu diesem Zeitpunkt gültigen Supportpreise in Rechnung zu stellen.

4.5 QualityHosting ist berechtigt, die Erbringung der Dienste zu unterbrechen, wenn dies erforderlich ist, (i) um gesetzlichen, behördlichen oder gerichtlichen Anordnungen Folge zu leisten, oder (ii) zweckmäßige Maßnahmen der Instandsetzung und Instandhaltung des QualityHosting Equipment oder der Verbesserung der Dienste durchzuführen. Soweit dies möglich ist, wird QualityHosting den Kunden vorab über die voraussichtliche Dauer und den Grund der Unterbrechung unterrichten und dabei bestmöglich auf die Interessen des Kunden Rücksicht nehmen.

4.6 QualityHosting ist nicht dafür verantwortlich, wenn die Dienste aus Gründen nicht erbracht werden können, die außerhalb des Einflussbereichs von QualityHosting liegen. QualityHosting übernimmt keine Verantwortung für Störungen, die nicht auf einem Verschulden von QualityHosting beruhen und die sich insbesondere ergeben aus (i) außerhalb der von QualityHosting betriebenen Systeme liegenden Umständen, (ii) Eingriffen des Kunden oder Dritter in die Systeme von QualityHosting, (iii) der technischen Ausstattung oder der Netzinfrastruktur des Kunden, (iv) dem fehlerhaften Anschluss an die Systeme von QualityHosting durch den Kunden, (v) der fehlerhaften Installation, Bedienung oder Behandlung der für die Inanspruchnahme der Dienste erforderlichen Systeme durch den Kunden oder Dritte, oder (vi) der fehlenden Beachtung oder Einhaltung des Inhalts der Leistungsbeschreibung oder der Sicherheitsbestimmungen. Soweit Eingriffe Dritter in die Systeme von QualityHosting zu Störungen führen, wird QualityHosting aber auf Verlangen gegenüber dem Dritten etwa bestehende Ersatzansprüche in dem Umfang an den Kunden abtreten, in dem QualityHosting diese nicht zum Zwecke der eigenen Rechtsverfolgung benötigt.

5. Preise und Zahlungsbedingungen



5.1 Die bei Vertragsschluss gültigen Preise für die Dienste ergeben sich aus den im Angebot von QualityHosting bzw. den in der Bestellung des Kunden aufgeführten Positionen. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

5.2 QualityHosting stellt dem Kunden die Vergütung für die Dienste monatlich in Rechnung. Im Falle einer monatlich wiederkehrenden Vergütung kann QualityHosting von dem Kunden (i) die Erteilung einer Einzugsermächtigung und/oder (ii) monatliche Vorauszahlungen verlangen.

5.3 Jede Rechnung ist vierzehn Tage nach ihrem Zugang bei dem Kunden ohne Abzug zur Zahlung fällig. Die Zahlung des Kunden gilt erst dann als erfolgt, wenn die Zahlung auf dem von QualityHosting angegebenen Konto eingegangen ist.

5.4 Einwendungen gegen die Höhe der Rechnung hat der Kunde unverzüglich, spätestens jedoch vier Wochen nach Zugang der Rechnung, in Textform zu erheben. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung. QualityHosting wird in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Einwendung nochmals besonders hinweisen.

5.5 Bestehen für QualityHosting vernünftige Zweifel an der Zahlungsfähigkeit des Kunden, so ist QualityHosting berechtigt, die Vorauszahlung oder eine angemessene Sicherheitsleistung zu verlangen. Kommt der Kunde einer entsprechenden Aufforderung binnen einer angemessenen Frist von höchstens zwei Wochen nicht nach, so kann QualityHosting von dem Vertragsverhältnis unbeschadet weiterer Rechte ganz oder teilweise zurücktreten.

5.6 Der Kunde räumt QualityHosting hiermit ein Pfandrecht zur Sicherung ihrer Forderungen aus dem Vertragsverhältnis an den für den Kunden gegebenenfalls registrierten Domainnamen ein. Falls der Kunde nach Ablauf oder Kündigung des Vertragsverhältnisses nicht alle offenen Forderungen aus dem Vertragsverhältnis erfüllt hat, ist QualityHosting zur Verwertung ihres Pfandrechts an den registrierten Domainnamen berechtigt. Wenn der Kunde nicht innerhalb einer Woche nach Erhalt einer Verkaufsandrohung sämtliche Forderungen von QualityHosting befriedigt oder die Verwertung des Pfandrechts abwendet und das Pfand ablöst, kann QualityHosting die Domainnamen in dem zur Befriedigung ihrer Forderungen erforderlichen Umfang verkaufen. Der Erlös wird mit sämtlichen Forderungen aus dem Vertragsverhältnis sowie mit den im Zusammenhang mit der Abschaltung, dem Entfernen, der Verwahrung und dem Verkauf der Domainnamen entstandenen Kosten und Auslagen verrechnet. Verbleibende Überschüsse werden an den Kunden ausgezahlt.

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

5.8 Für den Fall, dass der Marktpreis für Strom (Verbrauch in kWh) um 5% oder mehr zu- oder abnimmt, werden die Gebühren für Stromverbrauch entsprechend angepasst werden. Dies trifft auch für die Dienstleistungen, bei denen die Stromnutzung inklusive ist, zu – allerdings nur für die Komponente Strom.

6. Leistungen von QualityHosting

6.1 QualityHosting stellt dem Kunden eine Virtual Machine auf einem von QualityHosting betriebenen Serversystem zur Verfügung, das über die QualityHosting Infrastruktur an das Internet angebunden ist. Die Leistungsspezifikationen der Virtual Machine sind in der jeweiligen Leistungsbeschreibung definiert. Die Auslieferung und Vorkonfiguration der Virtual Machine erfolgt gemäß Leistungsbeschreibung.

6.2 Für die Basisabsicherung der Virtual Machines betreibt QualityHosting eine Shared Firewall. QualityHosting weist den Kunden jedoch ausdrücklich daraufhin, dass diese Lösung keine vollumfängliche Gewähr gegen Angriffe von außen darstellt, da die Firewall nur über pauschale Standardeinstellungen und keine kundenindividuellen Einstellungen verfügt.

6.3 QualityHosting führt täglich eine Datensicherung der Virtual Machines durch. Zur Durchführung dieser Sicherung ist das Herunterfahren der Virtual Machine erforderlich. Die Datensicherung erfolgt täglich nachts nach 24h. Die durch die Sicherung bedingte Dienstunterbrechung zählt nicht als Ausfallzeit. Aus der durchgeführten Datensicherung ergibt sich für den Kunden kein Anspruch auf die Möglichkeit der Datenwiederherstellung bei Datenverlust.

6.4 Sofern die Funktionalität des Serversystems im Ganzen oder in Teilbereichen durch den Kunden, fremde Dritte oder Hardware-Defekte zerstört wird, stellt QualityHosting nur den Auslieferungszustand der jeweiligen Virtual Machine wieder her. Für die Wiederherstellung der Daten oder zusätzlich installierter Software, die sich auf der Virtual Machine des Kunden befand, ist der Kunde verantwortlich.

7. Vertragspflichten des Kunden

7.1 QualityHosting ist und bleibt Eigentümerin des dem Kunden zur Verfügung gestellten QualityHosting Equipments.

7.2 Der Kunde ist verpflichtet, Zugangsdaten (z.B. Benutzername und Passwort), die ihm im Zusammenhang mit den Diensten durch QualityHosting zur Verfügung gestellt werden, gegenüber Dritten geheim zu halten. Insbesondere wird der Kunde sicherstellen, dass Dritte keinen Zugriff auf solche Zugangsdaten haben. Der Kunde wird QualityHosting unverzüglich informieren, wenn er Kenntnis davon erlangt, dass Dritten unbefugt Zugangsdaten des Kunden bekannt sein können. Der Kunde haftet für alle Schäden, die auf einer von ihm zu vertretenden unbefugten Verwendung der ihm zur Verfügung gestellten Zugangsdaten beruhen.

7.3 Der Kunde ist, sofern nicht explizit anderslautend vereinbart, für die komplette Administration, Konfiguration sowie Software-Wartung und -Pflege des Servers verantwortlich.

7.4 Der Kunde wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass jede, auch nur kleinste eigenmächtige Veränderung an der Software die Lauffähigkeit des gesamten Serversystems beeinträchtigen kann. Der Kunde trägt dieses Risiko allein.

7.5 Der Kunde wird für die Daten, die auf seinem Serversystem abgelegt werden, immer aktuelle Sicherheitskopien vorhalten. Diese Sicherheitskopien dürfen nicht auf dem Serversystem gespeichert werden.

7.6 Soweit der Kunde zur Inanspruchnahme der Dienste eigene Nutzungsrechte an von QualityHosting bereitgestellter Software benötigt, wird QualityHosting dafür Sorge tragen, dass der Kunde die erforderlichen Nutzungsrechte erhält. Die Rückübersetzung des zur Verfügung gestellten Programmcodes oder Teilen davon in andere Codeformen sowie sonstige Arten der Rückerschließung der verschiedenen Herstellungsstufen der Software sind nur in dem gesetzlich zwingend zugelassenen Umfang gestattet. Jede Form der Verwertung, Bearbeitung oder Umgestaltung der Software außerhalb der mit dem Vertragverhältnis verfolgten Zwecke ist unzulässig und bedarf der vorherigen Zustimmung des jeweiligen Rechtsinhabers, die der Kunde selbst und auf eigene Kosten einzuholen hat.

8. Softwarelizenzbestimmungen

8.1 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 über die Bereitstellung der Virtual Machine durch QualityHosting. Der Kunde ist nicht berechtigt, das ihm eingeräumte, nicht ausschließliche Nutzungsrecht auf Dritte oder andere als im Rahmen dieses Vertrags zur Verfügung gestellten Serversystem zu übertragen. Das eingeräumte nicht ausschließliche Nutzungsrecht wird in den Lizenzbestimmungen für das Betriebssystem sowie die jeweilige Applikation und den „Customer License Terms“ geregelt, die Bestandteil dieses Vertrags sind und dem Kunden bei dessen Unterzeichnung vorliegen.

8.2 Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, dass sämtliche von ihm eingesetzte Software in den von QualityHosting betriebenen Umgebungen ordnungsgemäß und vollständig lizenziert ist.

8.3 Sofern der Kunde Software nutzt, die gemäß den Lizenzbestimmungen je Benutzer lizenziert wird, ist der Kunde dazu verpflichtet QualityHosting monatlich mindestens 3 Tage vor Monatsende mitzuteilen wie viele Benutzer für den Zugriff auf die Software in dem jeweiligen Kalendermonat maximal autorisiert waren, sofern sich diese Zahl gegenüber dem Vormonat bzw. der Mindestabnahmemenge verändert hat. Hierbei müssen herstellerepezifische Regelungen z. B. zum Multiplexing / Pooling berücksichtigt werden.

8.4 Der Kunde verpflichtet sich, für den ordentlichen Betrieb der genutzten bzw. beigestellten Software-Produkte regelmäßig, mindestens monatlich, eine technisch nachweisbare und nach Lizenzbestimmungen des jeweiligen Softwareherstellers geeignete Dokumentation von QualityHosting durchführen zu lassen und stellt die erforderlichen Zugangsrechte bereit (bspw. Infrastruktur- und Softwarescans). Sofern begründete Einwände bestehen, die einem Infrastruktur- und Softwarescan durch QualityHosting entgegenstehen, können nach Absprache mit QualityHosting diese unter Umständen auch durch den Kunden im Einklang mit den Lizenzbestimmungen der Softwarehersteller durchgeführt und in geeigneter Form bereitgestellt werden.

8.5 Erlangt QualityHosting Kenntnis von einer nicht vertrags- oder rechtskonformen Nutzung von Software durch den Kunden, ist QualityHosting berechtigt, die betroffenen Leistungen ganz oder teilweise bis zur Klärung einzustellen. Der Kunde hat QualityHosting von sämtlichen Ansprüchen Dritter (insbesondere Rechteinhaber), einschließlich zusätzlicher Lizenzgebühren, Vertragsstrafen sowie notwendigen Rechtsverfolgungskosten, freizustellen und QualityHosting insoweit schadlos zu halten.

9. Missbräuchliche Nutzung der Dienste

9.1 Der Kunde wird die Dienste nur unter Beachtung der jeweils geltenden Gesetze sowie den jeweils geltenden „Allgemeinen Richtlinien für den Internet-Zugang“ von

QualityHosting nutzen. Der Kunde bestätigt hiermit, dass er die „Allgemeinen Richtlinien für den Internet-Zugang“ von QualityHosting gelesen und verstanden hat und deren Bestimmungen einhalten wird.

QualityHosting wird den Kunden über jede eingegangene Beschwerde über eine Verletzung oder behauptete Verletzung dieser Bestimmungen durch den Kunden oder Dritte, denen der Kunde Dienste zugänglich gemacht hat, benachrichtigen. Der Kunde verpflichtet sich, jeder Verletzung unverzüglich nachzugehen und alle erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen um diese Verletzungen zu unterbinden. QualityHosting ist berechtigt, die sich beschwerende Person darüber zu informieren, dass die Beschwerde vom Kunden oder Dritten, denen der Kunde die Dienste zugänglich gemacht hat, untersucht wird. QualityHosting kann weiterhin der sich beschwerenden Person die erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen, damit sich diese direkt mit dem Kunden in Verbindung setzen und die Verletzung unterbinden kann.

Der Kunde haftet für alle im Zusammenhang mit den Diensten anfallenden Entgelte, auch wenn diese Entgelte aufgrund oder infolge einer betrügerischen oder unbefugten Nutzung der Dienste angefallen sind, es sei denn, der Kunde hat diese Nutzung nicht zu vertreten.

10. Support

10.1 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 eine Notfall-Hotline zur Verfügung, dessen Rufnummer dem Kunden nach Abschluss eines Vertrags mitgeteilt wird.

10.2 Administrative Tätigkeiten die QualityHosting Techniker außerhalb der Leistungsbeschreibung der Virtual Machines für den Kunden erbringen, werden gemäß gültiger Preisliste nach Aufwand je angefangene 15 Minuten abgerechnet.

11. Datentransfer

11.1 Die Nutzung der Internet-Anbindung durch den Kunden wird für jede Verbindung (sowohl ein- und ausgehend) und den dazu übertragenen Datentransfer (in KByte) protokolliert. Die Summe des Datentransfers ergibt die Abrechnungsgrundlage in GByte. Das letzte GByte im Verbrauch wird aufgerundet.

11.2 Der Kunde kann über ein Webinterface jederzeit den aktuellen Stand des Datentransfers für den laufenden Monat detailliert abrufen. Für vorangegangene Zeiträume stehen zusammenfassende Statistiken zur Verfügung.

11.3 Die Datentransferdaten müssen durch QualityHosting maximal 5 Wochen aufbewahrt werden. Innerhalb dieser Zeit hat der Kunde eine Datentransfer-Abrechnung zu reklamieren und die Mängel aufzuzeigen. Erfolgt binnen dieser Frist keine Reklamation gilt die Richtigkeit der Abrechnung als anerkannt.

12. Internetdomains und IP-Adressen

12.1 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.

12.2 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.

12.3 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.

12.4 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.

12.5 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 dekonnektieren.

12.6 QualityHosting weist dem Kunden im Rahmen der Erbringung der Dienste IP-Adressen zu. Nach Beendigung der Dienste, gleich aus welchem Grund, fallen die zugewiesenen IP-Adressen (soweit dies rechtlich zulässig und von QualityHosting erwünscht) an QualityHosting zurück. Der Kunde hat daraufhin die Nutzung der IP-Adressen einzustellen. Nach Beendigung der Dienste kann QualityHosting die IP-Adressen jederzeit einem anderen Nutzer zu weisen.

12.7 QualityHosting behält sich eine aus technischen Gründen bedingte Änderung der IP-Adressen vor.

12.8 Der Kunde erhält von QualityHosting kostenlos IP-Adressen nach Bedarf zur Verfügung gestellt. Die Vergabe und Zuteilung der IP-Adressen erfolgt nach den RIPE-Richtlinien. Der Kunde hat gegenüber QualityHosting Rechenschaft über die Verwendung der IP-Adressen abzulegen und auf Verlangen eine Aufstellung über die Verwendung der IP-Adressen zur Verfügung zu stellen.

13. Datenschutz

13.1 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, Zugangskennwörter, Up- und Downloads), von QualityHosting während der Dauer des Vertragsverhältnisses gespeichert werden, soweit dies zur Erfüllung des Vertragszwecks, insbesondere für Abrechnungszwecke, erforderlich ist. Mit der Speicherung erklärt er sein Einverständnis. Die erhobenen Bestandsdaten verarbeitet und nutzt QualityHosting auch zur Beratung seiner anderen Kunden, zur Werbung und zur Marktforschung für eigene Zwecke und zur bedarfsgerechten Gestaltung seiner Telekommunikationsleistungen. Der Kunde kann einer solchen Nutzung seiner Daten widersprechen.

13.2 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.

13.3 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.

13.4 QualityHosting weist den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass der Datenschutz für Datenübertragungen in offenen Netzen wie dem Internet nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht umfassend gewährleistet werden kann.

13.5 Der Kunde weiß, dass QualityHosting die technische Möglichkeit hat, die über das QualityHosting Netz übertragenen Daten und auf den von QualityHosting Servern gespeicherten Daten einzusehen. Auch andere Teilnehmer am Internet sind unter Umständen technisch in der Lage, unbefugt in die Netzsicherheit einzugreifen und den Nachrichtenverkehr zu kontrollieren. Für die Sicherheit der von ihm ins Internet übermittelten Daten trägt der Kunde deshalb selbst Sorge.

14. Ergänzende Schadensersatz und Haftungsbeschränkung

14.1 Der Kunde ist für die Installation von Patches und Service-Packs verantwortlich. QualityHosting stellt lediglich Patches und Service-Packs von Drittanbietern wie Microsoft zum Download zur Verfügung. Für die Funktionstüchtigkeit und Sicherheit dieser Software sowie evtl. durch die Installation bedingte Schadensfälle haftet QualityHosting nicht.

14.2 Soweit dies nicht durch QualityHosting zu vertreten ist, ist QualityHosting nicht verantwortlich für die Sicherheit des Netzwerkes und der Systeme des Kunden sowie für etwaige unrechtmäßige Zugriffe Dritter auf das Netzwerk oder das System des Kunden.

Stand September 2021

