

Allgemeine Geschäftsbedingungen der cloudshift® | Convecto GmbH,
Ludwigstr. 180d, 63067 Offenbach, Germany, nachfolgend cloudshift genannt.

1 Geltungsbereich

- 1.1 Die cloudshift® | Convecto GmbH (im Nachfolgenden „cloudshift“ genannt) erbringt alle Lieferungen und Leistungen ausschließlich auf Grundlage dieser „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ sowie dem zugrundeliegenden Vertrag und (sofern für den Service verfügbar) den für den jeweiligen Dienst geltenden produktspezifischen Geschäftsbedingungen und den zugehörigen Service Levels. Im Falle eines Widerspruchs zwischen den „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ und den produktspezifischen Geschäftsbedingungen, haben die produktspezifischen Geschäftsbedingungen und der Vertrag Vorrang.
- 1.2 Die unter 1.1 angeführten Geschäftsbedingungen, Verträge und ggf. produktspezifischen Geschäftsbedingungen haben Geltung auch für alle zukünftigen Geschäfte der Vertragsparteien.

2 Vertragsschluss, Widerrufsrecht, Leistungsunterbrechung

- 2.1 Alle Angebote von cloudshift sowie die hierzu gehörenden Unterlagen sind unverbindlich und freibleibend.
- 2.2 Der Antrag des Kunden auf Abschluss des beabsichtigten Vertrages besteht entweder in der Übermittlung eines online erstellten Bestellformulars in Textform an cloudshift, eine digital unterzeichneten und elektronisch gesendeten Vertrages, eines manuell unterzeichneten und per Post oder Fax zugesendeten Vertrages 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 Auftragsbestätigung durch cloudshift auf eine Bestellung des Kunden zustande oder der ersten für den Kunden erkennbaren Erfüllungshandlung von cloudshift zustande (bspw. Zusendung von Zugangsdaten zum Kundencenter).
- 2.3 Der Kunde kann über den cloudshift Support und/oder über produktspezifische Verwaltungs- und Kundencenter weitere kostenpflichtige Leistungen beauftragen. Die Bestellung von zusätzlichen Leistungen über Verwaltungscenter stellt eine verbindliche Bestellung durch den Kunden dar, die zu einem verbindlichen Vertrag führt. Bestellungen über ein Kunden- oder Verwaltungscenter 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 Bestätigung durch den Kunden, diese sind direkt wirksam.

- 2.4 Unvorhersehbare, unvermeidbare und außerhalb des Einflussbereiches von cloudshift liegende und von cloudshift nicht zu vertretende Ereignisse, wie höhere Gewalt, Arbeitskämpfe, behördliche Maßnahmen oder Ausfall von Telekommunikationsverbindungen, entbinden cloudshift für ihre Dauer von der Pflicht zur rechtzeitigen Leistung. Über den Eintritt des Ereignisses wird cloudshift den Kunden in angemessener Weise unterrichten. Falls das Ereignis länger als vier Wochen dauert, können beide Parteien die hiervon betroffenen Dienste kündigen.
- 2.5 cloudshift 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 cloudshift Equipment oder der Verbesserung der Dienste durchzuführen. Soweit dies möglich ist, wird cloudshift den Kunden vorab über die voraussichtliche Dauer und den Grund der Unterbrechung unterrichten und dabei bestmöglich auf die Interessen des Kunden Rücksicht nehmen. Es gelten in diesem Zusammenhang ergänzend die dienste spezifischen Service Levels (SLA).

3 Vertragsgegenstand und Vertragsänderung

- 3.1 cloudshift (i) stellt Cloud-Dienste und Cloud-Infrastruktur bereit (ii) und/oder vertreibt Cloud-Infrastruktur von Partnern (wie z.B. Microsoft Office 365, Amazon AWS, CDN, usw.) (iii) und/oder betreibt eigene Cloud-Infrastruktur und/oder -Dienste, auf deren Basis cloudshift Cloud-Dienste seinen Kunden anbietet, die diese für ihre eigenen Zwecke mieten können. Die Cloud-Dienste und ihre Leistungsmerkmale, Eigenschaften, zusätzliche Optionen und Preise sind in den Angeboten und Verträgen beschrieben. Die Leistungsbereitstellung erfolgt über das Internet. Für den Internet-Zugang des Kunden, ist der Kunde selbst verantwortlich. Dieser ist nicht Leistungsbestandteil.
- 3.2 In den Produktunterlagen für einen Dienst sind (sofern für den Dienst verfügbar) im Rahmen der Service Level Agreements Qualitätsmerkmale der Leistungen hinsichtlich Verfügbarkeit und Performance definiert, die durch cloudshift im Regelbetrieb sichergestellt werden.
- 3.3 cloudshift kann die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Geschäftsbedingungen für spezifische Dienste, die Produktunterlagen und Leistungsbeschreibungen, Entgelte, Service Level Agreements sowie Sicherheitsbestimmungen unter der Voraussetzung ändern, dass die Änderungen unter Berücksichtigung der Interessen von cloudshift für den Kunden zumutbar sind. Die Änderungen werden dem Kunden in Textform mitgeteilt und aktualisierte Fassungen elektronisch auf der

cloudshift Website, den jeweiligen Produkt- oder Kundenportalen oder in anderer elektronischer Form (wie email) 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 cloudshift 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. cloudshift wird den Kunden in der Änderungsmitteilung auf die Bedeutung und die Folgen seines Verhaltens gesondert hinweisen.

- 3.4 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 und die neue Vertragslaufzeit länger ist als die noch verbleibende Restlaufzeit des bestehenden Vertrags. Der Tarifwechsel auf einen günstigeren Tarif als der Ursprungstarif ist grundsätzlich nicht während der Vertragslaufzeit möglich. Generell ist bei Tarifwechseln, die technische Durchführbarkeit zu beachten. Es gibt bestimmte Tarif- und Produktlinien zwischen denen kein Wechsel möglich ist.
- 3.5 Freiwillige, unentgeltliche Dienste und Leistungen von cloudshift, können von cloudshift jederzeit eingestellt werden. cloudshift wird bei Änderungen und der Einstellung kostenloser Dienste und Leistungen auf die berechtigten Interessen des Kunden Rücksicht nehmen.
- 3.6 cloudshift hat das Recht, sich zur Leistungserbringung jederzeit und in beliebigem Umfang Dritter zu bedienen.
- 3.7 Der Kunde ist ohne vorherige Zustimmung cloudshifts nicht berechtigt, die von cloudshift bereitgestellten Dienste an Dritte weiter zu vermieten. cloudshift wird hierzu nach Möglichkeit zustimmen, sofern ihre eigenen Interessen hiervon nicht berührt werden. Die Haftung für die Drittnutzung übernimmt in jedem Fall der Kunde.
- 3.8 cloudshift kann darüber hinaus seine Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf einen oder mehrere Dritte übertragen. cloudshift hat dem Kunden die Vertragsübernahme mindestens vier Wochen vor dem Zeitpunkt der Übertragung mitzuteilen.

4 Allgemeine Pflichten des Kunden

- 4.1 Der Kunde unterstützt cloudshift bei der Erfüllung ihrer vertraglich geschuldeten Leistungen. Dazu gehört insbesondere das rechtzeitige zur Verfügung stellen von Informationen, Datenmaterial sowie von Hard- und Software, soweit die Mitwirkungsleistungen des Kunden dies erfordern. Der Kunde wird cloudshift hinsichtlich der von cloudshift zu erbringenden Leistungen eingehend instruieren.
- 4.2 Der Kunde stellt in der erforderlichen Zahl eigene Mitarbeiter zur Durchführung des Vertragsverhältnisses zur Verfügung, die über die erforderliche Fachkunde verfügen.
- 4.3 Für die durch cloudshift bereitgestellten Leistungen zahlt der Kunde die in den Produktunterlagen für den jeweiligen Service bzw. die in dem Bestellformular oder Vertrag ausgewiesenen Preise.
- 4.4 Der Kunde verpflichtet sich, die von cloudshift zum Zwecke des Zugangs erhaltenen Passwörter umgehend zu ändern und streng geheim zu halten und cloudshift unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten das Passwort bekannt ist.
- 4.5 Der Kunde ist verpflichtet, cloudshift seinen vollständigen Namen und eine ladungsfähige Postanschrift (keine Postfach- oder sonstige anonyme Adresse), E-Mail-Adresse und Telefonnummer sowie einen Hauptansprechpartner und einen Stellvertreter anzugeben. Der Kunde versichert, dass alle an cloudshift mitgeteilten Daten richtig und vollständig sind. Der Kunde hat bei Änderungen die Daten unverzüglich über das Kundencenter oder durch Mitteilung an cloudshift per Post, Telefax oder E-Mail zu aktualisieren. Dies gilt auch für Bankdaten, die für den Lastschrifteinzug benötigt werden, sowie Steuerdaten für den korrekten Ausweis von Umsatzsteuern auf Rechnungen und Gutschriften.
- 4.6 Veränderungen in den benannten Personen (Hauptansprechpartner, Stellvertreter usw.) hat der Kunde unverzüglich mitzuteilen. Bis zum Zugang einer solchen Mitteilung gelten der zuvor benannte Ansprechpartner und/oder dessen Stellvertreter als berechtigt, im Rahmen seiner bisherigen Vertretungsmacht Erklärungen abzugeben und entgegenzunehmen.
- 4.7 Erkennt der Kunde, dass eigene Angaben und Anforderungen fehlerhaft, unvollständig, nicht eindeutig oder nicht durchführbar sind, hat er dies und die ihm erkennbaren Folgen cloudshift unverzüglich mitzuteilen.
- 4.8 Der Ansprechpartner des Kunden und cloudshift verständigen sich in regelmäßigen Abständen über Fortschritte und Hindernisse bei der Vertragsdurchführung, um gegebenenfalls lenkend in die Durchführung des Vertrages eingreifen zu können.

- 4.9 Der Kunde verpflichtet sich, cloudshift unverzüglich und vollständig zu informieren, falls er aus der Verwendung der vertragsgegenständlichen Dienste gerichtlich oder außergerichtlich in Anspruch genommen wird.
- 4.10 Sofern sich der Kunde verpflichtet hat, cloudshift im Rahmen der Vertragsdurchführung (Postfachdaten, Bild-, Ton-, Text- o.ä.) Materialien zu beschaffen, hat der Kunde diese cloudshift umgehend und in einem gängigen, unmittelbar verwertbaren, möglichst digitalen Format zur Verfügung zu stellen. Ist eine Konvertierung des vom Kunden überlassenen Materials in ein anderes Format erforderlich, so übernimmt der Kunde die hierfür anfallenden Kosten. Der Kunde stellt sicher, dass cloudshift die zur Nutzung dieser Materialien erforderlichen Rechte erhält.
- 4.11 Sofern der Kunde Dienste von cloudshift nutzt, die über eine Speicherplatzlimitierung verfügen, z.B. E-Mail-Postfächer, Cloud Server, etc., wird er diese regelmäßig auf ausreichenden Speicherplatz überprüfen. Die vollständige Belegung des enthaltenen Speicherplatzes kann zu Fehlfunktionen des jeweiligen Dienstes führen für die cloudshift nicht verantwortlich ist. Des Weiteren behält sich cloudshift das Recht vor, für den Kunden eingehende persönliche E-Mail-Nachrichten an den Absender zurück zu senden, soweit die in den jeweiligen Postfach-Tarifen vorgesehenen Kapazitätsgrenzen überschritten sind.
- 4.12 Für Dritte, die auf Veranlassung oder unter Duldung des Kunden für ihn im Tätigkeitsbereich von cloudshift tätig werden, hat der Kunde wie für Erfüllungsgehilfen einzustehen. cloudshift hat es gegenüber dem Kunden nicht zu vertreten, wenn cloudshift aufgrund des Verhaltens eines der vorbezeichneten Dritten ihren Verpflichtungen gegenüber dem Kunden ganz oder teilweise nicht oder nicht rechtzeitig nachkommen kann.
- 4.13 Mitwirkungshandlungen nimmt der Kunde auf seine Kosten vor.

5 Entgelte und Zahlungsbedingungen

- 5.1 Alle Entgeltangaben verstehen sich stets zzgl. der jeweils gesetzlich geltenden Umsatzsteuer.
- 5.2 Die Höhe der vom Kunden an cloudshift zu bezahlenden Entgelte und der jeweilige Abrechnungszeitraum ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung des vom Kunden gewählten Produkttarifs, der in den jeweiligen Produktunterlagen und/oder Verträgen definiert ist.
- 5.3 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 einige von cloudshift als Reseller vertriebenen Dienste wie insbesondere die Registrierung von Domains

bei den jeweiligen Registry, die Ausstellungen von SSL Zertifikaten durch eine Certificate Authority (CA), und andere, muss cloudshift selbst im Voraus bezahlen. Unabhängig von der Laufzeit des geschlossenen Vertrags zwischen cloudshift und dem Kunden werden daher jeweils am Anfang eines jeden Laufzeit-Zeitraums (meist jährlich), in der der Service für den Kunden aktiviert ist, die entsprechenden Pauschalen (meist Jahrespauschalen) fällig. Eine Rückerstattung bereits gezahlter Jahrespauschalen findet bei solchen Leistungen nicht statt.

- 5.4 Rechnungen werden dem Kunden (meist als PDF) per E-Mail an eine durch den Kunden definierte E-Mail-Adresse zugestellt. Eine Rechnung gilt dem Kunden als zugegangen, wenn sie per E-Mail zugegangen ist und damit in seinen Verfügungsbereich gelangt ist. cloudshift bleibt es unbenommen alternativ zur Online-Bereitstellung von Rechnungen die Rechnungsstellung postalisch vorzunehmen. Ein Anspruch des Kunden auf Übersendung einer Rechnung auf einem bestimmten Weg (z.B. dem Postweg) besteht jedoch nur, wenn der Kunde zum Vorsteuerabzug berechtigt ist und dies vor Vertragsabschluss mit cloudshift schriftliche definiert wurde. Für den postalischen Versand von Rechnungen, Gutschriften usw. berechnet cloudshift dem Kunden ein zusätzliches Entgelt, welches im Vorfeld definiert wurde.
- 5.5 Sofern keine abweichende Vereinbarung zwischen cloudshift und dem Kunden besteht sind Rechnung per sofort fällig.
- 5.6 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. cloudshift wird in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Einwendung nochmals besonders hinweisen.
- 5.7 Fällige Forderungen werden per SEPA Lastschriftverfahren oder anderem elektronischen Abrechnungsverfahren eingezogen. Der Kunde verpflichtet sich, cloudshift bei Vertragsunterzeichnung für die Dauer des Vertragsverhältnisses 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 cloudshift für die Bearbeitung des gescheiterten Lastschrifteneinzugs eine Bearbeitungspauschale von 25,00 € zzgl. den angefallen Bankgebühren. Dem Kunden bleibt der Nachweis gestattet, dass kein Schaden oder ein geringerer Schaden entstanden ist. cloudshift bleibt der Nachweis gestattet, dass ein höherer Schaden entstanden ist, der sodann erstattungsfähig ist.

- 5.8 Gerät der Kunde in Zahlungsverzug, wird cloudshift zunächst die Zahlung anmahnen. cloudshift ist berechtigt, für jede Mahnung eine pauschale Mahngebühr in Höhe von 5,00 € 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 erste Mahnung hin fällige Beträge nicht, ist cloudshift 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. Während der Phase der Leistungseinstellung aufgrund eines Zahlungsverzugs des Kunden, ist der weiterhin verpflichtet die vereinbarten Entgelte für diese Zeit zu begleichen.
- 5.9 Im Falle des Zahlungsverzugs werden dem Kunden Verzugszinsen in Höhe von 9 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz (bei Unternehmern) oder 5 Prozentpunkte über dem Basiszinssatz (bei allen anderen Kunden) nach § 247 BGB belastet. Dem Kunden bleibt der Nachweis gestattet, dass ein geringerer oder kein Schaden entstanden ist. Die Geltendmachung eines weitergehenden Verzögerungsschadens bleibt vorbehalten.
- 5.10 Bestehen für cloudshift vernünftige Zweifel an der Zahlungsfähigkeit des Kunden, so ist cloudshift 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 cloudshift von dem Vertragsverhältnis unbeschadet weiterer Rechte ganz oder teilweise zurücktreten.
- 5.11 cloudshift 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.

- 5.12 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.
- 5.13 Haben die Vertragsparteien keine Vereinbarung über die Vergütung einer Leistung der cloudshift getroffen, deren Erbringung der Kunde den Umständen nach nur gegen eine Vergütung erwarten durfte, so hat der Kunde die für diese Leistung übliche Vergütung zu entrichten. Im Zweifel gelten die von der cloudshift für ihre Leistungen verlangten Vergütungssätze als üblich.

6 Datensicherung und Wiederherstellung

- 6.1 Sofern in der Leistungsbeschreibung explizit ausgewiesen führt cloudshift tägliche Datensicherungen durch. Der genaue Umfang der Datensicherung wird in der dem jeweiligen Service zugrundeliegenden Leistungsbeschreibung definiert. Sofern keine Datensicherung durch cloudshift 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 cloudshift bereitgestellten Systemen oder Servern abgelegt werden.
- 6.2 Die Wiederherstellbarkeit von Daten aus den von cloudshift durchgeführten Backups wird in regelmäßigen Abständen stichprobenartig getestet. Allerdings übernimmt cloudshift keinerlei Gewähr für die Wiederherstellbarkeit einer bestimmten Datensicherung.
- 6.3 Die Daten einer von cloudshift durchgeführten Datensicherung werden für ein, im Vertrag oder den Produktunterlagen des jeweiligen Dienstes, definiertes Zeitfenster (von meist 3 oder 7 Kalendertagen), aufbewahrt und danach unwiederbringlich gelöscht.
- 6.4 Über den cloudshift Support kann die Wiederherstellung von Daten aus der von cloudshift durchgeführten Datensicherung kostenpflichtig beauftragt werden. Die Kosten berechnen sich gemäß aktueller

Preisliste und Umfang der Arbeiten und sind durch den Kunden zu tragen.

- 6.5 Die Wiederherstellung von Daten aus der Datensicherung kann nur innerhalb der Geschäftszeiten beauftragt werden. Die Ausführung des Wiederherstellungsauftrages erfolgt spätestens innerhalb von fünf Werktagen nach Beauftragung der Wiederherstellung.
- 6.6. Interne Datensicherungen für ein Disaster Recovery sind nicht als Backup für kundenindividuelle Datenwiederherstellungen gedacht und von den unter 6. definierten Regelungen ausgenommen. Im Notfall prüft cloudshift im Interesse des Kunden ob einer Wiederherstellung einzelner Kundendaten (z.B. einzelne Cloud Server, Postfächer, etc.) daraus möglich ist und versucht die Wiederherstellung für den Kunden vorzunehmen. cloudshift informiert den Kunden im Vorfeld über Zeitraum, Aufwände und Kosten. cloudshift übernimmt in dem Fall keine Gewähr für eine erfolgreiche Wiederherstellung der Daten; dies entbindet den Kunden nicht von der Übernahme der angefallenen Kosten.

7 Support

- 7.1 cloudshift betreibt ein Help Desk für Support-Anfragen des Kunden, zu den von cloudshift bereitgestellten Produkte und Diensten.
- 7.2 Die Meldung von Systemstörungen und Ausfällen ist kostenfrei. Alle weiteren Support- und Service-Dienstleistungen sind kostenpflichtig und/oder Bestandteil des jeweiligen Dienstes oder Produktes. Sollte eine Supportanfrage (i) nicht unter die Regelleistungen fallen, (ii) Bestandteil eines im Produkt inkludierten Support-Kontingents sein oder (iii) durch einen optional ergänzenden Service-Vertrag abgedeckt sein, wird cloudshift den Kunden unverzüglich hierüber informieren.
- 7.3 Der Leistungsumfang, Reaktionszeiten und Kosten sind abhängig vom jeweiligen Dienst oder Produkt und sind in den zugehörigen Produktunterlagen, Service Level Agreements und/oder dem jeweiligen Vertrag definiert.
- 7.4 Sofern im Vertrag oder den Produktunterlagen nicht anders geregelt, ist der technische Support auf Fehler und Störungen der unmittelbar von cloudshift betriebenen und bereitgestellten Infrastruktur, Dienste und Produkte beschränkt.
- 7.5 Lokale Infrastruktur, Geräte und Software des Kunden sind nicht Teil des technischen Supportes eines von cloudshift bereitgestellten Dienstes.
- 7.6 Bezieht oder lizenziert der Kunde via cloudshift einen externen Cloud-Dienst, bei dem cloudshift als Reseller auftritt und der nicht unmittelbar von cloudshift sondern einem anderen Anbieter betrieben und

bereitgestellt wird, ist dieser (sofern in den Produktunterlagen oder dem Vertrag nicht anders geregelt) erstmal nicht Bestandteil des technischen Supportes von cloudshift.

- 7.7 Für Leistungen, die über den technischen Support für die von cloudshift betriebenen Infrastruktur oder die bereitgestellten Dienste und Produkte hinausgehen, bietet cloudshift optionale Service-Dienstleistungen an. Diese sind in den jeweiligen Produktunterlagen und Verträgen oder einem ergänzend buchbaren Service-Vertrag geregelt.
- 7.8 cloudshift ist nur dann verpflichtet, Support zu leisten, wenn (i) die Anfrage durch eine gültige Support-Option abgedeckt ist und (ii) die Systeme vom Kunden korrekt und sachgemäß genutzt wurden und werden.
- 7.9 cloudshift ist nicht verpflichtet, Support zu leisten, wenn (i) ein möglicher Fehler nicht durch das System selbst verursacht wurde oder die vorgegebenen Betriebsbedingungen nicht gegeben sind bzw. waren, (ii) die Systeme unsachgemäß genutzt oder der Fehler grob fahrlässig verursacht wurde oder (iii) das System in Verbindung mit ungeeigneten Fremdlösungen eingesetzt wurde.
- 7.10 Wird der Support trotz der genannten Ausschlüsse durchgeführt oder stellt sich während der Bearbeitung heraus, dass einer der Leistungsausschlüsse zutrifft, so wird cloudshift den Kunden unverzüglich darüber in Kenntnis setzen und ist berechtigt, den angefallenen Aufwand gemäß den aktuellen Stundensätzen abzurechnen.
- 7.11 Der cloudshift Help Desk ist während der regulären Geschäftszeiten (werktags zwischen 09:00 und 18:00 Uhr) erreichbar. Außerhalb der Geschäftszeiten steht dem Kunden nur Support zur Verfügung, wenn eine entsprechende Supportoption explizit in dem jeweiligen Angebot genannt wird oder durch den Kunden gesondert gebucht wurde.
- 7.12 Der cloudshift Help Desk ist per E-Mail und/oder elektronischem Ticketsystem erreichbar. Zu einer Annahme oder Reaktion per Telefon ist cloudshift nicht verpflichtet. Sofern in den zugrundeliegenden Produktunterlagen oder ergänzenden Serviceverträgen nicht anders definiert, verpflichtet sich cloudshift zu keiner garantierten Reaktionszeit.
- 7.13 cloudshift bemüht sich stets um eine einwandfreie Qualität der angebotenen Support-Dienstleistungen. cloudshift gibt für Support-Anfragen keine Lösungsgarantie und übernimmt keine Haftung für Ausfälle und Störungen in Folge von Supportleistungen und schließt jede Haftung für direkte oder indirekte Schäden in Folge von Support aus.

8 Rechte

- 8.1 Soweit cloudshift ein Werk für den Kunden erstellt gewährt cloudshift dem Kunden an den erbrachten Leistungen das einfache, räumlich und zeitlich nicht beschränkte Recht, diese Leistungen vertragsgemäß zu nutzen. Ist Software Gegenstand der Leistungen, gelten die §§ 69 d und e UrhG.
- 8.2 Erstellt cloudshift für den Kunden ein Werk, ist eine weitergehende Nutzung als in Absatz 1 beschrieben unzulässig. Insbesondere ist es dem Kunden untersagt, Unterlizenzen zu erteilen und die Leistungen zu vervielfältigen, zu vermieten oder sonst wie zu verwerten.
- 8.3 Bis zur vollständigen Vergütungszahlung ist dem Kunden der Einsatz der erbrachten Leistungen nur widerruflich gestattet. cloudshift kann den Einsatz solcher Leistungen, mit deren Vergütungszahlung sich der Kunde in Verzug befindet, für die Dauer des Verzuges widerrufen.

9 Termine

- 9.1 Die Vertragsparteien werden Termine möglichst in Textform festlegen. Termine, durch deren Nichteinhalten eine Vertragspartei nach § 286 Abs. 2 BGB ohne Mahnung in Verzug gerät (verbindliche Termine), sind stets gemeinsam in Textform festzulegen und als verbindlich zu bezeichnen.
- 9.2 Leistungsverzögerungen aufgrund höherer Gewalt (z.B. Streik, Aussperrung, behördliche Anordnungen, allgemeine Störungen der Telekommunikation, Naturkatastrophen, usw.) und Umständen im Verantwortungsbereich des Kunden (z.B. nicht rechtzeitige Erbringung von Mitwirkungsleistungen, Verzögerungen durch dem Kunden zuzurechnende Dritte etc.) hat cloudshift nicht zu vertreten und berechtigen cloudshift, das Erbringen der betroffenen Leistungen um die Dauer der Behinderung zzgl. einer angemessenen Anlaufzeit hinauszuschieben. cloudshift wird dem Kunden Leistungsverzögerungen aufgrund höherer Gewalt anzeigen.

10 Software

- 10.1 Wird dem Kunden gemäß Produktunterlagen oder Vertrag eine Software überlassen, so gilt die Überlassung für die Laufzeit des Vertrags zum vereinbarten Gebrauch gemäß den Produktunterlagen. An der Betriebs- und Anwendungssoftware wird dem Kunden für die Vertragsdauer ein nicht ausschließliches Nutzungsrecht eingeräumt. Dieses Nutzungsrecht ist gebunden an das Vertragsverhältnis mit cloudshift. 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

eingräumte nicht ausschließliche Nutzungsrecht wird in den jeweiligen Lizenzbestimmungen der Softwareprodukte geregelt, die Bestandteil dieses Vertrags sind und dem Kunden bei dessen Unterzeichnung vorliegen.

- 10.2 Mit Beendigung des Vertragsverhältnisses mit cloudshift erlöschen alle eingeräumten 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 cloudshift wird der Kunde cloudshift die Löschung der Software binnen 7 Werktagen bestätigen.

11 Internetdomains

- 11.1 cloudshift stellt für die Nutzung seiner Dienste teils zentralen Domain (im Format: paketnummer.zentraledomain.de) für alle Kunden bereit. Die Nutzung solcher Domains für diesen Zweck ist während des Vertrags kostenfrei. Weitergehende oder dauerhafte Nutzungsrechte an dieser Domain erlangt der Kunde nicht. Optional und abhängig vom Dienst kann der Kunde eigene weitere Domains für die Nutzung des Dienstes einrichten. Sofern cloudshift diese Domains als Mittler für den Kunden registriert oder von einem anderen Provider in die Verwaltung übernimmt (KK) entstehen Domainregistrierungsgebühren gemäß aktueller Domainpreisliste.
- 11.2 Soweit Gegenstand der Leistungen cloudshifts 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.
- 11.3 cloudshift 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 cloudshifts vergebenen Subdomains.
- 11.4 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, cloudshift von sämtlichen Schadensersatzansprüchen Dritter im Zusammenhang mit der Registrierung und Nutzung von Domains freizustellen.
- 11.5 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. cloudshift ist berechtigt, KK-Anträgen erst dann stattzugeben, wenn sämtliche offene Forderungen gegenüber dem Kunden beglichen sind.

- 11.6 Sollte nicht spätestens 30 Tage nach Vertragsende ein KK-Antrag bei cloudshift eingegangen sein, kann cloudshift die Domain des Kunden nach seinem Ermessen an die zuständige Registry zurückgeben oder endgültig dekonnectieren.
- 11.7 cloudshift ist berechneteinem KK-Antrag nicht stattzugeben, sofern offene Forderungen gegenüber dem Kunden bestehen.

12 E-Mail-Empfang und -Versand, Verbot und Vertragsstrafe für „Spam“- und „Viren“-E-Mails

- 12.1 cloudshift 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.
- 12.2 Alle bereitgestellten E-Mail-Dienste 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 kennzeichnet 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.
- 12.3 Der Spam- und Virenfilter wird durch cloudshift oder bei einigen Cloud-Diensten durch den beauftragten Vertragspartner oder Betreiber gemanagt. 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.
- 12.4 cloudshift ist aus Sicherheitsgründen dazu berechtigt Änderungen an dem Spam- und Virenfilter ohne Vorankündigung durchzuführen.
- 12.5 Spam- und Virenschutz basiert immer auf statistischen und Näherungsverfahren, wodurch eine Haftung seitens cloudshift für Schäden aus fälschlicherweise abgelehnten oder falsch deklarierten E-Mails ausgeschlossen ist.
- 12.6 Der Versand von E-Mails über Systeme bzw. Server cloudshifts sowie der Versand über Domains, die über cloudshift 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 cloudshift registrierten Domain abrufbar sind oder die bei cloudshift gehostet werden.

- 12.7 Der Kunde verpflichtet sich im Falle eines Verstoßes gegen Kap. 12.6 zur Zahlung einer Vertragsstrafe gemäß Kap. 18.

13 Sperrung von Leistungen

- 13.1 Liegt nach Einschätzung von cloudshift offensichtlich ein Verhalten des Kunden oder ein diesem zurechenbares Verhalten Dritter vor, das gegen geltendes Recht oder Rechte Dritter verstößt, kann cloudshift eine Sperrung der Leistungen vornehmen. cloudshift setzt den Kunden hierüber in Kenntnis. cloudshift kann die Aufhebung der Sperrung davon abhängig machen, dass der Kunde den rechtswidrigen Zustand beseitigt und zum Ausschluss einer Wiederholungsgefahr eine vertragsstrafenbewährte Unterlassungserklärung gegenüber cloudshift 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.
- 13.2 Sollte cloudshift von Dritten, unter Hinweis auf die angeblich rechtlich unzulässige Nutzung des Dienstes oder einer für den Kunden registrierten oder von ihm genutzten Internetdomains, aufgefordert werden, Daten oder Domains vom Abruf durch Dritte auszuschließen, ist cloudshift berechtigt, den Dienst ganz oder teilweise sofort einzustellen. cloudshift 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.
- 13.3 cloudshift genügt seinen Mitteilungspflichten, wenn sie die jeweiligen Mitteilungen über eine Sperrung/Entsperrung per E-Mail an die vom Kunden angegebene E-Mail Adresse sendet.
- 13.4 Die Sperrung und Entsperrung von Leistungen werden dem Kunden von cloudshift nach Aufwand berechnet. Der Kunde verpflichtet sich, die angefallenen Aufwände vollständig zu übernehmen.
- 13.5 Während einer Sperrung ist der Kunde zur Fortzahlung der vertraglich vereinbarten Entgelte gegenüber cloudshift verpflichtet.

- 13.6 Soweit cloudshift von Dritten oder von staatlichen Stellen wegen eines Verhaltens in Anspruch genommen wird, das cloudshift zur Sperrung von Leistungen berechtigt, verpflichtet sich der Kunde, cloudshift 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 cloudshifts. Die Freistellung wirkt auch - als Vertrag zu Gunsten, die in die Leistungserbringung involviert sind.

14 Vertragliche Mindestabnahme

- 14.1 Der Kunde gibt in seiner Bestellung eine Bestellmenge, die die Mindestabnahmemenge ist, die für die gesamte Vertragslaufzeit gilt und nicht unterschritten werden kann. 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. Die relevanten Produkttarife sind explizit in den Produktscheinen ausgewiesen. Häufig werden Tarife und Lizenzen z.B. nur in 5er Pakten angeboten.
- 14.2 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 oder die nächste volle höhere Paketstufe (z.B. 5 er Lizenz Pakete) abgerechnet.
- 14.3 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.
- 14.4 Sollte eine Mindestabnahme auf Produktebene vereinbart sein, die nicht erfüllt ist, wird die Differenz mit dem gleichen oder bei mehreren Tarifen mit dem günstigsten enthaltenen Produkttarif aufgefüllt, der für die Mindestabnahme relevant ist.

15 Vertragliches Rücktrittsrecht

- 15.1 Der Kunde kann sofern vertraglich explizit eine Rücktrittsfrist vereinbart wurde, innerhalb dieser Rücktrittsfrist von dem Vertrag ohne Angabe von Gründen zurücktreten. Die Rücktrittsfrist beginnt ab dem Tag des Vertragsschlusses.

- 15.2 Innerhalb der vereinbarten Rücktrittsfrist beginnend ab Vertragsstart werden für die bereitgestellten Dienste keine wiederkehrenden Grundgebühren berechnet. Sind für einen Dienst verbrauchsabhängige Gebühren vereinbart oder wurden durch den Kunden in diesem Zeitraum Zusatzkosten verursacht, 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. Dies gilt ausschließlich für die direkt zum Service ausgewiesenen technischen Rollout Gebühren (häufig in Höhe einer Monatsgebühr). Alle weiteren Aufwände für individuelles Setup, manuelle Einrichtungs- und Konfigurationsleistung sind davon ausgenommen und unterliegen nicht dem Rücktrittsrecht. Sofern der Kunde von seinem Rücktrittsrecht Gebrauch macht, wird cloudshift zu diesem Zeitpunkt diese Leistungen (nach Rücksprache mit dem Kunden) unmittelbar einstellen und Aufwände dem Kunden nur anteilig bis zu diesem Zeitpunkt in Rechnung stellen.
- 15.3 Die Erklärung des Rücktritts hat in Textform (E-Mail, Fax oder Post) zu erfolgen. Der Kunde erhält nach Eingang seiner Rücktrittserklärung bei cloudshift eine Eingangsbestätigung.
- 15.4 Erklärt der Kunde gegenüber cloudshift seinen Rücktritt vom Vertrag, so wird der Rücktritt mit Eingang der Rücktrittserklärung bei cloudshift 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.
- 15.5 Sofern der Kunde einen Dienst genutzt hat für den verbrauchsabhängige Gebühren fällig wurden werden diese fälligen Gebühren nicht rückerstattet. Dazu zählen sowohl verbrauchsabhängige Entgelte für Datentransfer, SMS- oder Faxgebühren sowie zeit- und leistungsabhängige Dienste wie Abrechnung nach Rechenleistung, IOPS, Nutzungsdauer im Cloud Computing, usw. – insbesondere wenn dem Kunden diese Leistungen über Drittanbieter (wie z.B. Amazon, Microsoft, etc.) via cloudshift bereitgestellt werden.
- 15.6 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.

16 Vertragslaufzeit, Vertragsverlängerung und -kündigung, Einstellung der Leistung

- 16.1 Die Vertragslaufzeiten, Vertragsverlängerungen und Kündigungsfristen werden in der Regel im Vertrag oder den Produktunterlagen beschrieben und mit der Bestellung entscheidet sich der Kunde für ein beschriebenes Vertragsmodell. Sofern nicht anders vereinbart beträgt die Vertragslaufzeit ein Produkt mindestens 1, 12 oder 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 die angegebene Vertragslaufzeit. 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.
- 16.2 Die Kündigung von Einzelleistungen innerhalb eines Vertrags (bspw. zusätzliche Postfächer) kann immer unter Wahrung der jeweiligen Kündigungsfrist zum Vertragsende erfolgen. Der Vertrag selbst bleibt von der Kündigung von Einzelleistungen unberührt.
- 16.3 Die Kündigung zum jeweiligen Produkttarif zusätzlich gebuchter Optionen, insbesondere Speicherplatzerweiterungen, Zusatzfeatures, zusätzlicher Domains, usw. lässt das Vertragsverhältnis insgesamt unberührt.
- 16.4 Die ordentliche und außerordentliche Kündigung bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform. Eine ordentliche (fristgerechte Kündigung zum regulären Laufzeitende) kann bei einigen Produkten seitens des Kunden alternativ auch online über das jeweilige Verwaltungscenter erfolgen, sofern diese Option dem Kunden durch cloudshift angeboten wird. Sofern der Kunde via cloudshift Cloud-Services Dritter bucht und nutzt (z.B. Microsoft Office 365, Amazon, Newsletter- und Helpdesk Tools, usw.) müssen Kündigungen immer direkt bei cloudshift oder im Verwaltungscenter von cloudshift erfolgen. Die Löschung oder Kündigung in einem Verwaltungscenter des jeweiligen externen Dienstes oder beim Betreiber des Dienstes gilt gegenüber cloudshift nicht als Kündigung.
- 16.5 Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein solcher Grund liegt für cloudshift 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 cloudshift Abhilfe schafft oder (v) der Kunde bei der Nutzung der Dienste gegen Strafvorschriften verstößt oder diesbezüglich dringender Tatverdacht besteht.

- 16.6 Im Falle einer Beendigung des Vertragsverhältnis 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 cloudshift durch die vorzeitige Vertragsbeendigung kein oder nur ein geringerer Schaden entstanden ist.
- 16.7 Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses ist cloudshift zur Erbringung der vertraglichen Leistungen nicht mehr verpflichtet. cloudshift ist berechtigt nach Vertragsende umgehend sämtliche auf seinen Servern befindliche Daten des Kunden, z.B. in E-Mail-Postfächern befindlicher E-Mails, CloudServer, zu löschen. Die rechtzeitige Speicherung und Sicherung der Daten liegt daher in der Verantwortung des Kunden. Darüber hinaus ist cloudshift nach Beendigung des Vertrages berechtigt Domains des Kunden, die nicht zu einem neuen Provider übertragen wurden, freizugeben.

17 Vertragsstrafe

- 17.1 Für jeden Fall einer vom Kunden zu vertretenden Zuwiderhandlung gegen Verpflichtungen nach den Kap. 3.7 und/oder 4.5 und/oder 10.2 und/oder 12.6 dieser Geschäftsbedingungen, kann cloudshift vom Kunden die Zahlung einer Vertragsstrafe von bis zu 5.100 EUR verlangen. Der Kunde kann die Höhe der von cloudshift 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.

18 Datenschutz

- 18.1 cloudshift erhebt, verarbeitet und speichert personenbezogene Daten des Kunden. Die Datenverarbeitung erfolgt gemäß dem deutschen Datenschutzgesetz (BDSG) sowie der DS-GVO.
- 18.2 Es gelten die Regelungen der „Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gem. Artikel 28 Abs. 3 DS-GVO“ welche zwischen dem Kunden und cloudshift zu Vertragsbeginn abgeschlossen werden muss.
- 18.3 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 cloudshift 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.
- 18.4 cloudshift verpflichtet sich, dem Kunden auf Verlangen jederzeit über den gespeicherten Datenbestand, soweit er ihn betrifft, vollständig Auskunft zu erteilen. cloudshift wird weder diese Daten noch den Inhalt privater Nachrichten des Kunden ohne dessen Einverständnis an Dritte weiterleiten. Dies gilt nur insoweit nicht, als cloudshift gesetzlich verpflichtet ist, Dritten, insbesondere staatlichen Stellen, solche Daten zu offenbaren oder soweit international anerkannte technische Normen dies vorsehen und der Kunde nicht widerspricht.
- 18.5 Dem Kunden ist bekannt, dass gespeicherten Daten (insbesondere, wenn unverschlüsselt) aus technischer Sicht von cloudshift eingesehen werden können. cloudshift wird diese Daten strengvertraulich behandeln. Zu diesem Zweck ergreift cloudshift 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 cloudshift ausschließlich eine verschlüsselte Datenübertragung für den Datenaustausch aufzubauen.

19 Haftung

- 19.1 cloudshift haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Für leichte Fahrlässigkeit haftet cloudshift nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Bei grober Fahrlässigkeit

haftet cloudshift gemäß den gesetzlichen Regelungen, bei Vermögensschäden allerdings maximal bis einer Höhe der in § 7 Absatz 2 TKV festgelegten Höchstsätze.

- 19.2 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.
- 19.3 Die Haftung aus sonstigen Gründen sowie für alle übrigen Schäden, Folgeschäden, mittelbare Schäden oder insbesondere entgangenen Gewinn ist ausgeschlossen.
- 19.4 Bei einem von cloudshift verschuldeten Datenverlust haftet cloudshift 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.
- 19.5 Wird ein Qualitätsmerkmal der Leistung, die in den zugehörigen Service Level Agreements (SLA), der Produkt- und Leistungsbeschreibung oder im Vertrag vereinbart wurde (Verfügbarkeit, Performance usw.) seitens cloudshift nicht erfüllt, regelt das zugehörige 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.
- 19.6 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 vorsätzlichen Handlung ergeben, verjähren in sechs Monaten.
- 19.7 Die vorstehenden Regelungen gelten auch zugunsten der Erfüllungsgehilfen von cloudshift.

20 Geheimhaltung, Presseerklärungen

- 20.1 Die der anderen Vertragspartei übergebenen Unterlagen, mitgeteilten Kenntnisse und Erfahrungen dürfen ausschließlich für die Zwecke dieses Vertrages verwendet und Dritten nicht zugänglich gemacht werden, sofern sie nicht ihrer Bestimmung nach Dritten zugänglich gemacht werden sollen oder dem Dritten bereits bekannt sind. Dritte sind nicht die zur Durchführung des Vertragsverhältnisses

hinzugezogenen Hilfspersonen wie Freie Mitarbeiter, Subunternehmer, etc. oder explizit gebuchte Drittanbieter für die cloudshift deren Produkte und Services cloudshift als Reseller vertreibt.

- 20.2 Darüber hinaus vereinbaren die Vertragsparteien, Vertraulichkeit über den Inhalt dieses Vertrages und über die bei dessen Abwicklung gewonnenen Erkenntnisse zu wahren.
- 20.3 Die Geheimhaltungsverpflichtung gilt auch über die Beendigung des Vertragsverhältnisses hinaus.
- 20.4 Wenn eine Vertragspartei dies verlangt, sind die von ihr übergebenen Unterlagen wie Strategiepapiere, Briefingdokumente etc. nach Beendigung des Vertragsverhältnisses an sie herauszugeben, soweit die andere Vertragspartei kein berechtigtes Interesse an diesen Unterlagen geltend machen kann.
- 20.5 Presseerklärungen, Auskünfte etc., in denen eine Vertragspartei auf die andere Bezug nimmt, sind nur nach vorheriger Abstimmung zulässig.

21 Sonstiges

- 21.1 Die Abtretung von Forderungen ist nur mit vorheriger 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.
- 21.2 Die Vertragsparteien können nur mit Forderungen aufrechnen, die rechtskräftig festgestellt oder unbestritten sind.
- 21.3 cloudshift ist zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle nicht verpflichtet.

22 Schlussbestimmungen

- 22.1 Alle Nebenabreden, Änderungen und Ergänzungen vertraglicher Vereinbarungen müssen zu Nachweiszwecken in Textform niedergelegt werden. Kündigungen haben in Textform zu erfolgen. Das gilt auch für eine Änderung dieser Textformklausel. Dem Textformerfordernis genügt die Zustellung per Post, Fax oder E-Mail.
- 22.2 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 nahekommt. Entsprechendes gilt für etwaige Lücken der Vereinbarungen.

- 22.3 Allgemeine Geschäftsbedingungen oder sonstige Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil.
- 22.4 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts.
- 22.5 Ist der Kunde Unternehmer oder juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist Offenbach am Main ausschließlicher Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten.

Stand Februar 2021