

Stand: 9. Januar 2012

Allgemeine Geschäftsbedingungen der RobHost GmbH (AGB)

1. Geltungsbereich

1.1 Die folgenden allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Geschäftsbeziehungen zwischen der RobHost GmbH und dem Kunden. Maßgeblich ist jeweils die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültige Fassung.

1.2 Entgegenstehende, ergänzende oder abweichende allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, ihrer Geltung wird ausdrücklich zugestimmt.

2. Vertragsschluss

2.1 Die Angebote der RobHost GmbH sind freibleibend und unverbindlich. Technische sowie sonstige Änderungen bleiben vorbehalten, soweit zumutbar.

2.2 Mit der Bestellung über das Online-Bestellformular oder per Fax erklärt der Kunde verbindlich sein Vertragsangebot. Die RobHost GmbH wird den Zugang der Bestellung schnellstmöglich bestätigen. Dies stellt jedoch noch keine verbindliche Annahme der Bestellung dar.

2.3 Die RobHost GmbH ist berechtigt, die Annahme der Bestellung, z.B. nach negativer Bonitätsprüfung des Kunden, abzulehnen.

2.4 Die Darstellung der Dienstleistungen und Produkte auf unserer Website „www.robhost.de“ stellt kein rechtlich bindendes Angebot, sondern einen unverbindlichen Katalog dar.

3. Leistungsumfang

3.1 Wir garantieren mindestens eine Verfügbarkeit von mindestens 99% im Jahresmittel für Hardware und Netzwerkanbindung. Ist die Sicherheit eines Serversystems gefährdet, behalten wir uns jedoch eine vorübergehende Beschränkung der Zugänge vor. Davon abweichende, garantierte Leistungen finden sich ggf. in den ausgewiesenen Service-Level-Agreements (SLA) des gebuchten Tarif.

3.2 Der übrige Leistungsumfang ergibt sich aus der zum Zeitpunkt der Bestellung geltenden Informationen zum Angebot, dem Bestellformular bzw. eventuell gültigen Sonderangeboten oder den SLA.

3.3 Alle Serverdienste sowie die Hardware selbst werden von allen durch RobHost betriebenen managed Servern rund um die Uhr an 7 Tagen die Woche überwacht. Die Reaktionszeit beträgt maximal 4 Stunden, sofern vertraglich keine andere Einigung getroffen wurde.

3.4 Sicherheitsupdates werden bei managed Systemen zeitnah eingespielt. Kritische Serverdienste werden allerdings erst nach Rücksprache mit dem Kunden neu gestartet, um die Stabilität der Systeme zu gewährleisten. Bei kritischen oder neuen Sicherheitslücken behält sich RobHost allerdings ein sofortiges Update ohne Rücksprache vor, falls ansonsten die Serversicherheit gefährdet ist.

3.5 Sofern der Kunde Domains bei der RobHost GmbH bestellt, schulden wir nur die Vermittlung an den jeweiligen Registrar. Es kann keinerlei Garantie dafür übernommen werden, dass der gewünschte Domainname dem Kunden auch tatsächlich zugeteilt wird.

3.6 Der reguläre Kunden-Support reagiert garantiert während der Geschäftszeiten von Montag bis Freitag von 9-18 Uhr per Mail oder Telefon binnen maximal 24 Stunden. Ausgenommen davon sind Hardwaredefekte oder andere Serverprobleme, die zur Nichterreichbarkeit der Dienste führen. Hier gelten die ausgewiesenen Service-Level-Agreements (SLA) des entsprechenden Tarifes.

3.7 Bei Rootservern ist der Kunde selbst für Sicherheit und Monitoring verantwortlich. Bei Problemen mit der Hardware ist die RobHost entsprechend zu informieren. Auch hier gilt die Reaktionszeit von max. 4 Stunden bzw. entsprechend den SLA des Tarifs.

4. Datensicherheit und Backup

4.1 Der Kunde erhält zur Nutzung seines Accounts oder Servers eindeutige Nutzernamen und Kennwörter. Er ist verpflichtet, diese Daten vertraulich zu behandeln und haftet für jeden Missbrauch, der aus einer unberechtigten Nutzung der Kennwörter resultiert. Sollte der Kunde Kenntnis davon erlangen, dass Kennwörter unbefugten Dritten zugänglich sind oder waren, muss die RobHost GmbH sofort darüber informiert werden. Sofern durch Verschulden des Kunden Dritte die Leistungen der RobHost GmbH unrechtmäßig nutzen, haftet der Kunde gegenüber der RobHost GmbH auf Schadenersatz.

4.2 Soweit Daten an die RobHost GmbH übermittelt werden, stellt der Kunde stets lokale Sicherheitskopien her. Sind regelmäßige Sicherungen im jeweiligen Angebot enthalten, erstellt RobHost auf einem externen FTP-Server täglich eine Sicherungskopie der übermittelten Daten, sofern die Datenmenge 100 GB nicht überschreitet. Für die Konsistenz der Sicherungen übernimmt die RobHost GmbH keine Garantie, da uns die Datei- und Ordnerstruktur der Kunden nicht bekannt ist. Bei Hostingpaketen und managed Servern umfasst die Sicherung die Webverzeichnisse, Datenbanken und Mails des Kundenservers.

4.3 Sofern eine Rücksicherung durch Verschulden des Kunden nötig ist, gelten die ausgewiesenen Preise für Sonderleistungen. Eine notwendige Rücksicherung durch Verschulden der RobHost GmbH bzw. einen Hardwaredefekt erfolgt kostenfrei.

5. Datenschutz

5.1 Personenbezogene Daten des Kunden werden nur erhoben, soweit sie das Vertragsverhältnis erforderlich sind. Der Kunde verpflichtet sich, diese Daten stets auf dem aktuellen Stand zu halten und die RobHost GmbH über Änderungen zu informieren.

5.2 Die RobHost GmbH gibt keinerlei Kundendaten an Dritte weiter. Eine Ausnahme bilden Dienstleister zur Bonitätsprüfung.

5.3 Die E-Mail-Adresse des Kunden nutzen wir ausschließlich nur für Mails zu den Aufträgen sowie den Versand von PDF-Rechnungen.

6. Inhalte und Veröffentlichung

6.1 Der Kunde verpflichtet sich, seine Web-Inhalte gemäß Telekommunikationsgesetzes und Telemediengesetz zu veröffentlichen.

6.2 Der Versand von Spam-Mails (unverlangte Werbung an Dritte) ist generell untersagt. Bei Nichtbeachtung ist RobHost berechtigt, den Mailversand für den Kunden zu sperren.

6.3 Außerdem verpflichtet sich der Kunde, keinerlei Inhalte zu veröffentlichen, die gegen geltendes Recht verstoßen oder die Rechte Dritter verletzen. Des Weiteren werden keine extremistischen oder gegen die guten Sitten verstößenden Inhalte geduldet. Die RobHost GmbH behält sich bei Verstoß eine Sperrung der entsprechenden Inhalte vor, selbst wenn kein Rechtsanspruch gegeben ist. Es besteht seitens der RobHost GmbH keinerlei Verpflichtung, die durch Kunden bereitgestellten Inhalte zu überprüfen.

7. Haftung

7.1 Die Haftung der RobHost GmbH ist ausgeschlossen, soweit der Schaden auf leichter Fahrlässigkeit beruht. Resultiert der Schaden in den vorgenannten Fällen jedoch aus der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten), insbesondere solcher Pflichten, bei deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet ist, ist die Haftung der RobHost GmbH abweichend von vorstehender Regelung nicht vollständig ausgeschlossen sondern auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden bis zu einem Höchstbetrag von einer Produktmiete je Schadensfall beschränkt.

7.2 Die Haftungsbeschränkungen gemäß vorstehendem Absatz gelten dann nicht, wenn eine Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit eingetreten ist und/oder soweit die RobHost GmbH im Einzelfall eine Beschaffenheitsgarantie übernommen hat und/oder soweit das Produkthaftungsgesetz zur Anwendung kommt.

8. Zahlungsbedingungen

8.1 Es gelten die jeweils auf www.robhost.de einsehbaren Preise, sofern nicht anders in Schriftform vereinbart.

8.2 Entsprechend der vertraglichen Vereinbarung erfolgt die Zahlung monatlich oder jährlich per Lastschrift oder durch Rechnungsstellung.

8.3 Bei Überschreitung der auf der Rechnung ausgewiesenen Zahlungsfristen ist die RobHost GmbH berechtigt, alle Leistungen zurückzubehalten und die Zugriffe auf gemietete Kundenserver bzw. Internetpräsenzen zu sperren.

8.4 Rechnungen werden, soweit nicht anders vereinbart, im PDF-Format via E-Mail versandt.

9. Vertragsdauer und Kündigung

9.1 Verträge werden, soweit keine anderen Vereinbarungen getroffen wurden, auf unbefristete Zeit geschlossen.

9.2 Die Verträge sind beiderseitig jeweils ohne Angabe von Gründen zum nächsten Abrechnungstermin kündbar, frühestens jedoch zur vertraglich geregelten Mindestlaufzeit. Die Kündigung kann schriftlich per Brief, Fax oder E-Mail erfolgen.

9.3 Die RobHost GmbH ist berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt unter Anderem vor, wenn der Kunde trotz Hinweis unsererseits gegen §6 verstößt oder seinen Zahlungen trotz Mahnung nicht nachkommt.

9.4 Dresden ist Erfüllungsort aller Leistungen. Gerichtsstand ist Dresden.

10. Wiederverkäufer

10.1 Die RobHost GmbH berechtigt den Kunden, Dritten ein vertragliches Nutzungsrecht an den von uns angebotenen Diensten einzuräumen. Der Kunde bleibt dabei in jedem Fall alleiniger Vertragspartner und muss Dritte zur Einhaltung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen verpflichten.

10.2 Verstößt der Dritte gegen Vertragspflichten, haftet der Kunde gegenüber der RobHost GmbH für alle hieraus resultierenden Schäden.

11. Widerrufsbelehrung

11.1 Endverbraucher können den Vertrag innerhalb von zwei Wochen ab Zugang der Annahmeerklärung durch entsprechende Mitteilung an die Geschäftsführung der RobHost GmbH, Glashütter Str. 53, 01309 Dresden, widerrufen.

11.2 Der Widerruf ist ausgeschlossen bei Verträgen über speziell nach Kundenangaben zusammengestellten und konfigurierten Serversystemen. Das Widerrufsrecht entfällt auch, wenn die RobHost GmbH nach dem vertraglich vereinbarten Anfangs-Zeitpunkt mit der Ausführung der Dienstleistung beginnt oder der Endverbraucher die Leistung aktiv in Anspruch nimmt.

11.3 Ausgeschlossen ist ein Widerruf für Produkte, die naturgemäß für die Rückgabe ungeeignet sind.