

Allgemeine Geschäftsbedingungen („AGB“)

Allgemeines

Einleitung

Die cloudscale.ch AG („wir“) bietet virtuelle Server und damit verbundene IT-Infrastruktur-Dienstleistungen („Services“) an. Die hierfür benötigte IT-Infrastruktur wird ausschliesslich in Schweizer Rechenzentren betrieben.

Die Kundenbeziehung („Rahmenvertrag“) entsteht, indem der Kunde („Sie“) auf unserer Website ein kostenloses Kundenkonto anlegt. Gestützt auf diesen Rahmenvertrag können Sie in Eigenregie kostenpflichtige Services beziehen („Self-Service“), d.h. Sie können jederzeit selbständig Services buchen („Buchung“) und deren Bezug wieder beenden. Die vorliegenden AGB regeln – unabhängig vom Bezug von Services – die wichtigsten Punkte dieses Rahmenvertrags.

Abweichungen

Von diesen AGB abweichende Bestimmungen müssen schriftlich vereinbart werden. Solche Vereinbarungen gehen diesen AGB vor.

Übertragung

Sie können den Rahmenvertrag und von Ihnen bezogene Services nur mit unserer schriftlichen Zustimmung auf Dritte übertragen.

Unsere Leistungen

Art und Umfang der Services

Wir erbringen die Services zu den Konditionen, die zum Zeitpunkt der jeweiligen Buchung auf unserer Website angegeben sind.

Änderung von angebotenen Services

Wir sind jederzeit berechtigt, neue Services anzubieten, bisherige Services nicht mehr anzubieten („Einstellung“) oder die Spezifikationen und Preise von bestehenden Services anzupassen („Änderung“). Betrifft die Änderung oder Einstellung einen Service, den Sie

zu diesem Zeitpunkt beziehen, weisen wir Sie per E-Mail darauf hin, dass dieser Service nach einer Frist von 30 Tagen automatisch geändert wird bzw. nicht weiter bezogen werden kann.

Änderung von bezogenen Services

Sie können im Rahmen der von uns angebotenen Services, der Verfügbarkeit dafür benötigter Ressourcen und eines von uns festgelegten, individuellen Limits („Quota“) jederzeit zusätzliche Services buchen sowie den Bezug von Services wieder beenden. Zudem können Sie, wo zutreffend, die Service-Spezifikationen durch Auswählen anderer Optionen anpassen („skalieren“).

Sorgfalt

Für die Sicherheit und Verfügbarkeit unserer Infrastruktur sowie der darauf angebotenen Services treffen wir geeignete physische und elektronische Vorkehrungen, insbesondere zum Schutz vor unbefugtem Datenzugriff, Datenverlust, Ausfällen und Missbrauch.

Unterstützung

Wir bieten technischen Support per E-Mail bei Anliegen, die im direkten Zusammenhang mit der Nutzung unserer Services stehen. Wir bieten keinen Support bei Fragen zu weitergehenden Themenbereichen wie zum Beispiel Servermanagement, Anwendungen oder Datenbanken sowie deren Konfiguration.

Beschränkter Einflussbereich

Wir weisen Sie darauf hin, dass unser Einflussbereich beschränkt ist. So ist zum Beispiel die tatsächliche Erreichbarkeit eines Service auch abhängig von der Verbindung zu und zwischen verschiedenen Internet Service Providern („ISP“). Auch Teile unserer Services, wie zum Beispiel Software-Komponenten, können sich unserem Einfluss entziehen und gegebenenfalls eigene Vertragsbedingungen stellen. Sie anerkennen, dass wir in solchen Fällen jegliche Zuständigkeit von uns weisen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen („AGB“)

Service Level

Wir garantieren eine Verfügbarkeit unserer Infrastruktur von 99.99% pro Quartal. Während angekündigter Wartungsarbeiten sowie bei Einfluss höherer Gewalt gilt die Infrastruktur für die Berechnung als durchgehend verfügbar.

Bei Nicht-Erreichen der garantierten Verfügbarkeit infolge von Ausfällen können Sie für von Ihnen genutzte, betroffene Services eine Pro-Rata-Gutschrift für die Dauer dieser Ausfälle verlangen. Eine solche Gutschrift muss innert 10 Tagen nach Ende des Quartals schriftlich eingefordert, kann nur für den künftigen Bezug von Services eingesetzt und auf keinen Fall ausbezahlt werden. Es werden keine weitergehenden Zusicherungen gemacht.

Beizug Dritter

Wir können zur Erbringung unserer Leistungen Dritte beiziehen, die gegebenenfalls die Zustimmung zu weiteren Bedingungen verlangen (z.B. zur Zahlungsverarbeitung).

Ihre Pflichten

Kontaktdaten

Sie liefern uns auf Verlangen Ihre wahrheitsgemässen Kontaktdaten und halten diese stets aktuell. Sie stellen zudem sicher, dass an Sie gerichtete Nachrichten, insbesondere E-Mails, Sie tatsächlich erreichen.

Nutzung

Sie stellen sicher, dass die Nutzung der von Ihnen bezogenen Services durch Sie selbst oder durch Dritte jederzeit dem geltenden Recht und den Bestimmungen dieser AGB entspricht. Ausdrücklich verboten ist der Versand von unerwünschten E-Mails („Spam“).

Fair Use

Für die Nutzung unserer Services gilt das „Fair Use“ Prinzip. Wir dimensionieren unsere Infrastruktur mit dem Ziel, dass Ihnen auch bei kurzzeitig erhöhten Anforderungen („Peaks“)

genügend Leistung zur Verfügung steht. Sie sind jedoch zu einer massvollen Nutzung der Ressourcen verpflichtet, um die Services anderer Kunden nicht zu beeinträchtigen.

Sicherheit

Sie treffen geeignete Vorkehrungen, um einen Missbrauch der von Ihnen bezogenen Services zu verhindern. Dazu gehören zum Beispiel die Absicherung der eingesetzten Software und das zeitnahe Einspielen von Sicherheitsupdates sowie die Nutzung von ausreichend sicheren Passwörtern.

Disaster Recovery

Es liegt ausschliesslich in Ihrem Verantwortungsbereich, die nötigen organisatorischen und technischen – und insbesondere von unserer Infrastruktur unabhängigen – Vorkehrungen für Ereignisse wie den Ausfall von Services oder Datenverlust zu treffen, zum Beispiel durch das regelmässige Ablegen von Backups auf Drittinfrastruktur.

Meldepflicht

Sie informieren uns umgehend bei Kenntnis eines Missbrauchs der von Ihnen bezogenen Services.

Mitwirkung

Soweit die Erhaltung der Servicequalität Ihre Mitwirkung erfordert, zum Beispiel bei der Fehlerbehebung der von Ihnen bezogenen Services, wirken Sie rechtzeitig und unentgeltlich mit.

Verpflichtungen Dritter

Sie stellen sicher, dass auch Ihre Hilfspersonen, Kunden und Dritte diesen Pflichten nachkommen.

Finanzielles

Guthaben und Zahlung

Für den Bezug von Services wird ein ausreichendes Guthaben vorausgesetzt. Die

Allgemeine Geschäftsbedingungen („AGB“)

Kosten für die von Ihnen bezogenen Services werden Ihrem Guthaben periodisch und im Voraus belastet. Sie können Guthaben über die von uns unterstützten Zahlungsmethoden erwerben. Sie bestimmen dabei die Höhe Ihrer Zahlungen und dadurch Ihres Guthabens unter Berücksichtigung der von uns festgelegten Mindest- und Höchstbeträge sowie allfälliger weiterer Zahlungsmodalitäten gemäss unserer Website. Das Guthaben kann ausschliesslich zum Bezug von Services eingesetzt werden. Eine Rückerstattung von Guthaben ist ausgeschlossen.

Zahlungsfrist

Sofern eine Zahlung auf Rechnung vereinbart wurde, beträgt die Zahlungsfrist 30 Tage nach Erhalt der Rechnung.

Verrechnung

Eine Verrechnung gegenseitiger Forderungen ist ausgeschlossen.

Inkasso

Bei Verzug behalten wir uns vor, unsere Forderung an einen Inkasso-Dienstleister zu übergeben. Sie tragen, soweit gesetzlich zulässig, allfällige dadurch entstehende Folgekosten.

Kündigung

Kündigung durch Sie

Sie können den Rahmenvertrag jederzeit auflösen, indem Sie den allfälligen Bezug von Services beenden und Ihr Kundenkonto auf unserer Website löschen.

Kündigung durch uns

Wir können den Rahmenvertrag jederzeit durch Mitteilung per E-Mail mit einer Frist von 90 Tagen kündigen. Der allfällige Bezug von Services wird mit Ablauf dieser Frist beendet und der Rahmenvertrag aufgelöst.

Automatische Kündigung

Wenn Sie während 5 Jahren weder Services bezogen noch eine Zahlung getätigt haben, gilt der Rahmenvertrag nach Ablauf dieser Frist automatisch als aufgelöst.

Keine Rückerstattungen

Allfälliges Guthaben verfällt bei Auflösung des Rahmenvertrags automatisch.

Beenden von Services

Wir sind zum Suspendieren und Beenden der von Ihnen bezogenen Services berechtigt, wenn

- Ihr Guthaben durch den Bezug von Services aufgezehrt bzw. eine allfällige Kreditlimite ausgeschöpft ist;
- Sie mit der Zahlung von offenen Rechnungen in Verzug sind bzw. eine fristgerechte Zahlung unwahrscheinlich erscheint (z.B. bei einem Insolvenzverfahren);
- Ihre Services rechts- oder vertragswidrig genutzt wurden, oder wenn der begründete Verdacht einer solchen Nutzung besteht (z.B. durch Beschwerden oder Abuse-Meldungen);
- die Services anderer Kunden entgegen der Fair-Use-Regel beeinträchtigt werden, einschliesslich dem Fall, dass Dritte Ihre Services angreifen (z.B. DoS-/DDoS-Attacken);
- wir die Suspendierung oder Beendigung der Services für notwendig erachten, um uns, unsere Infrastruktur oder andere Kunden zu schützen.

Wir behalten uns in diesen Fällen auch eine fristlose Kündigung des Rahmenvertrags vor.

Löschen der Daten

Im Falle der Vertragsauflösung behalten wir uns vor, sämtliche Ihrer Daten unwiderruflich zu löschen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen („AGB“)

Datenschutz

Nutzung von Kundendaten

Wir verwenden die über Sie erfassten Kundendaten ausschliesslich im Rahmen dieser Kundenbeziehung, z.B. für die Erbringung der Services und die Kommunikation mit Ihnen.

Weitergabe von Kundendaten

Sollte im Rahmen der Vertragserfüllung die Übermittlung von Kundendaten an Vertragspartner im In- oder Ausland erforderlich sein, sind wir zur Weitergabe der dafür notwendigen Daten berechtigt. Eine Übermittlung an Dritte zu Marketingzwecken ist ausgeschlossen.

Datenstandort Schweiz

Ihre Daten (z.B. der Festplatten-Inhalt von virtuellen Servern) werden ausschliesslich in der Schweiz gespeichert. Sie anerkennen, dass die Datenübertragung durch das Internet auch über Auslandstrecken führen kann, und treffen allfällig gewünschte Massnahmen (z.B. Datenverschlüsselung).

Haftung

Unsere Haftung

Wir bzw. durch uns beigezogene Dritte haften nur für vorsätzlich oder grobfahrlässig verursachten, nachweisbaren Schaden. Wir begrenzen unsere Haftung pro Schadensereignis auf den Gegenwert der im letzten Vertragsjahr bezogenen Services. In allen anderen Fällen sowie für Folgeschäden oder entgangenen Gewinn ist jede Haftung ausgeschlossen.

Ihre Haftung

Sie haften für sämtliche Schäden und Kosten aus der rechts- oder vertragswidrigen Nutzung der von Ihnen bezogenen Services. Insbesondere behalten wir uns in diesem Zusammenhang vor, Ihnen den bei uns angefallenen Zusatzaufwand in Rechnung zu stellen.

Höhere Gewalt

Sie anerkennen, dass wir unsere Leistungen bei bzw. als Folge von Ereignissen ausserhalb unseres Einflussbereichs möglicherweise nicht oder nicht vollständig erbringen können. Dazu gehören Ereignisse wie Naturkatastrophen, Krieg, Terrorismus, Sabotage, Angriffe auf unsere Infrastruktur (z.B. DoS-/DDoS-Attacken), Ausfall von Strom- oder Datenleitungen und unerwartete behördliche Auflagen. Wir haften in solchen Fällen nicht für allfällige Schäden.

Schlussbestimmungen

Anwendbares Recht

Der Rahmenvertrag unterliegt schweizerischem Recht.

Gerichtsstand

Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Zürich 1, Schweiz.

Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung dieser AGB ungültig sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der AGB im Übrigen nicht berührt. Die unwirksame Bestimmung soll in solchen Fällen durch eine wirksame Bestimmung ersetzt werden, die der ungültigen Bestimmung möglichst nahe kommt.

Inkrafttreten

Diese AGB treten per 15.10.2015 in Kraft.

Änderungen

Wir sind berechtigt, diese AGB jederzeit einseitig zu ändern. Die jeweils aktuelle Fassung ist auf unserer Website publiziert. Über Änderungen informieren wir Sie via E-Mail. Diese Änderungen gelten bei Bezug zusätzlicher Services oder spätestens nach 30 Tagen als genehmigt. Im Falle der Ablehnung behalten wir uns vor, den Rahmenvertrag zu kündigen.