

Allgemeine Geschäftsbedingungen ("AGB")

Allgemeines

Einleitung

cloudscale.ch AG ("wir", "uns") bietet virtuelle Server und damit verbundene IT-Infrastruktur-Dienstleistungen ("Services") an. Die hierfür benötigte IT-Infrastruktur einschliesslich unserer Website, unseres Cloud Control Panels sowie unserer APIs ("Online-Plattform") wird ausschliesslich in Rechenzentren in der Schweiz betrieben.

Auf unserer Online-Plattform können natürliche und juristische Personen ein kostenloses Kundenkonto ("Account") erstellen sowie zusätzliche Vertragsbeziehungen zur vertraglichen Abgrenzung von Services ("Organizations") eingehen. Sie können im jeweiligen Kontext selbständig kostenlose und kostenpflichtige Services beziehen, d.h. im Self-Service-Modell jederzeit Services buchen ("Buchung") sowie deren Bezug wieder beenden. Die Vertragsbeziehung ("Rahmenvertrag") entsteht, indem unser Vertragspartner ("Kunde"), selbst oder durch einen berechtigten Vertreter, diesen AGB beim Anlegen eines Accounts oder einer Organization zustimmt. Der Rahmenvertrag findet Anwendung auf alle Belange im Zusammenhang mit der Nutzung unseres "Angebots" (Interaktion mit unserer Online-Plattform, Bezug von Services etc.), soweit diese Nutzung nicht im Kontext eines anderen, separaten Vertragsverhältnisses erfolgt (z.B. bei der Verwendung eines Accounts im Kontext einer Organization).

Abweichungen

Von diesen AGB abweichende Bestimmungen müssen schriftlich oder auf "elektronischem Weg" (per E-Mail oder über unsere Online-Plattform) vereinbart werden. Solche Vereinbarungen gehen diesen AGB vor.

Übertragung

Der Kunde kann den Rahmenvertrag nur mit unserer schriftlichen oder auf elektronischem Weg erfolgten 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 Online-Plattform angegeben sind.

Änderung von angebotenen Services

Wir sind jederzeit berechtigt, neue Services anzubieten, die Spezifikationen und Preise von bestehenden Services anzupassen ("Anpassung") oder bisherige Services nicht mehr anzubieten ("Einstellung"). Betrifft die Anpassung oder Einstellung einen Service, den der Kunde zu diesem Zeitpunkt bezieht, weisen wir ihn per E-Mail darauf hin, dass dieser Service nach einer Frist von 30 Tagen automatisch geändert wird bzw. nicht weiter bezogen werden kann. Preissenkungen bedürfen keiner Mitteilung.

Änderung von bezogenen Services

Der Kunde kann 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 kann er, wo zutreffend, die Service-Spezifikationen durch Auswählen anderer Optionen anpassen (z.B. durch Skalieren von virtuellen Servern).

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. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Support bei Fragen zu weitergehenden Themenbereichen wie zum Beispiel Servermanagement oder -anwendungen sowie deren Konfiguration.

Allgemeine Geschäftsbedingungen ("AGB")

Beschränkter Einflussbereich

Wir weisen 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 (z.B. durch uns bereitgestellte Server-Images) können sich unserem Einfluss entziehen und gegebenenfalls eigenen Vertragsbedingungen unterstehen. Der Kunde anerkennt, dass wir in solchen Fällen jegliche Verantwortung von uns weisen.

Service Level

Wir garantieren eine Verfügbarkeit unserer Infrastruktur von 99.99% pro Quartal. Während Wartungsfenstern, bei angekündigten Wartungsarbeiten sowie bei Einfluss höherer Gewalt gilt die Infrastruktur für die Berechnung als durchgehend verfügbar. Bei Nicht-Erreichen der garantierten Verfügbarkeit infolge von Ausfällen kann der Kunde für von ihm 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 nicht ausbezahlt werden. Es werden keine weitergehenden Zusicherungen gemacht.

Wartungsarbeiten

Ist absehbar, dass Wartungsarbeiten grössere Auswirkungen auf vom Kunden bezogene Services haben, führen wir diese entweder innerhalb der regelmässigen Wartungsfenster durch oder informieren den Kunden zwei Wochen im Voraus bzw. in dringlichen Fällen so früh wie möglich. Die Information erfolgt entweder per E-Mail oder durch öffentlich einsehbare Publikation (z.B. auf unserer Statusseite).

Höhere Gewalt

Der Kunde anerkennt, dass wir unsere Leistungen bei bzw. als Folge von Ereignissen, die vernünftigerweise ausserhalb unseres Einflussbereichs liegen, 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 sind in solchen Fällen zu keiner Ersatzleistung verpflichtet.

Beizug Dritter

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

Pflichten des Kunden

Kontaktdaten

Der Kunde liefert uns auf Verlangen seine wahrheitsgemässen Kontaktdaten und hält diese stets aktuell. Er stellt zudem sicher, dass an seine Kontaktdaten gesendete Nachrichten, insbesondere E-Mails, ihn tatsächlich erreichen.

Nutzung

Der Kunde kann andere Accounts direkt oder ggf. indirekt via fremde Organizations berechtigen, im Kontext seines Accounts bzw. seiner Organization bestimmte Aktionen vorzunehmen. Ebenso können Aktionen über APIs unserer Online-Plattform ausgeführt werden. Der Kunde ist verantwortlich für sämtliche solchen Aktionen, die im Kontext seines Accounts bzw. seiner Organization erfolgen. Er stellt sicher, dass die Nutzung unseres Angebots jederzeit nur im Rahmen des anwendbaren Rechts erfolgt und dass die Bestimmungen dieser AGB eingehalten werden. Ausdrücklich verboten ist der Versand von unerwünschten E-Mails (sog. "Spam").

Fair Use

Wo nicht anders angegeben gilt für die Nutzung unserer Services das "Fair Use" Prinzip. Wir dimensionieren unsere Infrastruktur mit dem Ziel, dass dem Kunden auch bei kurzzeitig erhöhten Anforderungen (sog. "Peaks") genügend Leistung zur Verfügung steht. Er ist jedoch zu einer massvollen Nutzung der Ressourcen verpflichtet, um die Services anderer Kunden nicht zu beeinträchtigen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen ("AGB")

Sicherheit

Der Kunde trifft geeignete Vorkehrungen, um einen Missbrauch der von ihm 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 bzw. Keys.

Disaster Recovery

Es liegt ausschliesslich im Verantwortungsbereich des Kunden, 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 Drittinfrasturktur.

Meldepflicht

Der Kunde informiert uns umgehend bei Kenntnis eines Missbrauchs der von ihm bezogenen Services.

Mitwirkung

Soweit die Erhaltung der Servicequalität die Mitwirkung des Kunden erfordert, zum Beispiel bei der Fehlerbehebung der von ihm bezogenen Services, wirkt er rechtzeitig und unentgeltlich mit.

Finanzielles

Guthaben und Zahlung

Für den Bezug von Services wird auf dem Account bzw. der Organization ein ausreichendes Guthaben oder eine separat zu vereinbarende Kreditlimite vorausgesetzt. Die Kosten für die vom Kunden bezogenen Services werden diesem Konto periodisch belastet. Der Kunde kann Guthaben mit den von uns unterstützten Zahlungsmitteln erwerben. Er bestimmt dabei die Höhe seiner Zahlungen und dadurch seines Guthabens unter Berücksichtigung der von uns festgelegten Mindest- und Höchstbeträge sowie allfälliger weiterer Zahlungsmodalitäten gemäss unserer Online-

Plattform. Das Guthaben kann ausschliesslich zum Bezug von Services eingesetzt werden.

Zahlungsfrist

Sofern eine Zahlung auf Rechnung vereinbart wurde, beträgt die Zahlungsfrist 10 Tage.

Verrechnung

Eine Verrechnung gegenseitiger Forderungen ist ausgeschlossen.

Inkasso

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

Beendigung

Kündigung durch den Kunden

Der Kunde kann den Rahmenvertrag jederzeit auflösen, indem er den allfälligen Bezug von Services beendet und den Account bzw. die Organization auf unserer Online-Plattform schliesst.

Kündigung durch uns

Wir können den Rahmenvertrag jederzeit durch Mitteilung per E-Mail mit einer Frist von 90 Tagen kündigen. Nach Ablauf dieser Frist wird der allfällige Bezug von Services beendet, der Account bzw. die Organization geschlossen und der Rahmenvertrag aufgelöst.

Keine Rückerstattung

Guthaben wird grundsätzlich nicht rückerstattet. Eine Rückerstattung von gekauftem Guthaben ist jedoch möglich, wenn der Rahmenvertrag durch uns gekündigt wird (ausser in den unter Punkt "Beenden von Services" aufgeführten Fällen) oder wenn der Kunde den Rahmenvertrag infolge Ablehnung einer einseitigen Vertragsänderung durch uns innert der jeweiligen Frist kündigt. Dabei kann eine Rückerstattung nur an das ursprünglich verwendete Zahlungsmittel erfolgen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen ("AGB")

Beenden von Services

Wir sind ohne Vorwarnung zum Suspendieren und Beenden der vom Kunden bezogenen Services berechtigt, wenn

- sein Guthaben durch den Bezug von Services aufgezehrt bzw. eine allfällige Kreditlimite ausgeschöpft ist;
- er mit der Zahlung von offenen Rechnungen in Verzug ist bzw. eine fristgerechte Zahlung unwahrscheinlich erscheint (z.B. bei einem Insolvenzverfahren);
- seine 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 seine Services angreifen (z.B. DoS-/DDoS-Attacken);
- er seinen rechtlichen oder vertraglichen Pflichten nicht nachkommt;
- 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 die Suspendierung des Accounts bzw. der Organization sowie die fristlose Kündigung des Rahmenvertrags vor.

Löschen der Daten

Bei Auflösung des Rahmenvertrags behalten wir uns vor, sämtliche Daten des Kunden unwiderruflich zu löschen.

Datenschutz

Nutzung von Kundendaten

Wir verwenden bzw. bearbeiten die über den Kunden erfassten Daten ("Kundendaten")

ausschliesslich

- im Rahmen dieser Kundenbeziehung, z.B. für die Erbringung und Weiterentwicklung der Services sowie zur Kommunikation,
- auf behördliche Anordnung hin oder sofern gesetzlich erforderlich, sowie
- im Rahmen von Verhandlungen über eine Transaktion, die uns betrifft.

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.

Berechtigt der Kunde andere Accounts zu Aktionen im Kontext seines eigenen Accounts bzw. der eigenen Organization, oder akzeptiert er entsprechende Berechtigungen für andere Accounts bzw. Organizations, so können Daten, mit denen er identifiziert werden kann, auch für andere Beteiligte einsehbar sein oder werden (z.B. in Logs von vorgenommenen Aktionen).

Datenstandort Schweiz

Daten des Kunden (z.B. der Festplatten-Inhalt von virtuellen Servern) werden ausschliesslich in der Schweiz gespeichert. Der Kunde anerkennt, dass die Datenübertragung durch das Internet auch über Auslandstrecken führen kann, und trifft allfällig gewünschte Massnahmen (z.B. Transportverschlüsselung).

Haftung

Unsere Haftung

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

Allgemeine Geschäftsbedingungen ("AGB")

Haftung des Kunden

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

Genderneutralität

In diesem Dokument verwenden wir das generische Maskulinum (z.B. "der Kunde" sowie die entsprechenden Pronomen) für die jeweilige natürliche oder juristische Person. Mit diesen Formulierungen soll keinerlei Gender impliziert werden.

Schlussbestimmungen

Anwendbares Recht

Der Rahmenvertrag unterliegt schweizerischem Recht.

Gerichtsstand

Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Zürich, 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 26.03.2021 in Kraft.

Änderungen

Wir sind berechtigt, diese AGB jederzeit einseitig zu ändern. Die jeweils aktuelle Fassung ist auf unserer Online-Plattform publiziert. Änderungen werden dem Kunden via E-Mail mitgeteilt und gelten grundsätzlich mit Inkrafttreten der neuen AGB, frühestens aber 30 Tage nach Mitteilung, als genehmigt. Für den Fall, dass der Kunde mit den Änderungen nicht einverstanden ist, hat er während dieser Frist die Möglichkeit der Kündigung gemäss den Bestimmungen des Rahmenvertrags.