

1. Umfang und Gültigkeit

Diese ergänzenden Bestimmungen Hosting gelten, ergänzend zu den «Allgemeinen Geschäftsbedingungen», automatisch für jeden Hosting-Auftrag der durch die Xeiro AG entgegengenommen wird.

Als Hosting-Auftrag werden sämtliche Internet-Dienstleistungen der Xeiro AG bezeichnet. Namentlich sind dies unter anderem Web-, DNS- und E-Mail-Hosting, wie auch Cloud-Services, virtuelle und dedicated Server, High-Availability-Cluster, SMTP-Relays, Backups, etc.

2. Beginn, Dauer und Beendigung

2.1. Beginn

Der Dienstleistungsvertrag beginnt mit dem Erhalt der Benutzerangaben oder der Bezahlung der ersten Rechnung. Die Xeiro AG betrachtet die Dienstleistungsbedingungen als genehmigt, wenn der Kunde nicht innert 30 Tagen Widerspruch erhebt. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass sich der Beginn der Nutzung der Dienstleistungen aus organisatorischen oder technischen Gründen allenfalls verzögern kann. Hieraus kann der Kunde keine Rechte gegenüber der Xeiro AG ableiten.

2.2. Dauer

Dieser Vertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen, anderslautende schriftliche Vereinbarung vorbehalten.

2.3. Beendigung

Der Vertrag kann unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist per Ende der bestehenden Hosting-Periode mittels eingeschriebenem Brief gekündigt werden.

Im gegenseitigen Einverständnis kann der Vertrag auch innerhalb anderer Fristen bzw. auf einen anderen Termin hin aufgelöst werden. Bereits getätigte Zahlungen werden – wenn nicht anders vereinbart – nicht rückvergütet.

Bei Kündigung durch den Kunden vor Inbetriebnahme der Dienstleistung schuldet der Kunde der Xeiro AG sämtliche in diesem Zusammenhang entstandenen Kosten (inkl. der Gebühr für die vereinbarte Mindestvertragsdauer).

Aus wichtigem Grund kann die Xeiro AG den Vertrag jederzeit mit sofortiger Wirkung auflösen. Insbesondere wenn die Dienstleistung von der Xeiro AG oder die mittels dieser Dienstleistung bezogenen Drittleistungen rechts- oder zweckwidrig bezogen, verwendet, an nicht autorisierte Dritte zugänglich gemacht oder weitergegeben, sowie wenn die Nutzungsbestimmungen der Xeiro AG oder Dritten missachtet werden. Als wichtiger Grund gilt auch, wenn die Gebühren trotz Mahnung nicht innert angemessener Nachfrist bezahlt werden.

3. Pflichten des Kunden

3.1. Nutzung des Dienstes

Der Kunde hat kein Recht, die Nutzung der von der Xeiro AG zur Verfügung gestellten Dienste an Dritte weiterzugeben.

3.2. Sicherheit / Missbräuche

Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, Vorkehrungen für die Sicherung seiner Einrichtungen und Daten gegen den unbefugten Gebrauch und Zugang durch Dritte zu treffen.

Insbesondere hat er Massnahmen zur Verhinderung von unerlaubtem Eingriff in fremde Systeme und der Verbreitung von Viren zu ergreifen. Der Kunde ist verantwortlich für den Inhalt der Nachrichten, die er über die vereinbarten Dienste übermittelt oder bearbeitet. Er ist auch für die erlaubte oder unerlaubte Benutzung seines Internet-Anschlusses durch Dritte verantwortlich. Für Schäden und Verdienstaufälle, die durch den eigenen Gebrauch oder durch den Missbrauch von Dritten entstehen, haftet der Kunde selbst.

3.3. Nachrichtenangebote / Missbräuche

Der Kunde trägt die Verantwortung für die Rechtmässigkeit der von ihm verbreiteten und abrufbaren Nachrichten (optische Informationen in Text- bzw. Bildform und akustische Informationen) und Dienstleistungen sowie der über seinen Anschluss durchgeführten Operationen und Transaktionen. Der Kunde verpflichtet sich für die Einhaltung der massgeblichen Bestimmungen namentlich des Strafrechtes, des Datenschutzes, des Fernmeldegesetzes und des Immaterialgüterrechts zu sorgen. Insbesondere dürfen die folgenden rechtswidrigen Nachrichteninhalte nicht über den Anschluss des Kunden verbreitet bzw. vom Anschluss des Kunden abrufbar sein oder auf dem Server von der Xeiro AG abgelegt werden:

- Gewaltdarstellungen im Sinne von Art. 135 des Schweizerischen Strafgesetzbuches (StGB)
- Pornographische Schriften, Bildaufnahmen und Darstellungen im Sinne von Art. 197 Ziff. 1 und 3 StGB.
- Aufrufe zur Gewalt im Sinne von Art. 259 StGB
- Störung der Glaubens- und Kulturfreiheit im Sinne von Art. 261 StGB Rassendiskriminierung im Sinne von Art. 261 bis StGB
- Anleitungen oder Anstiftungen zu strafbarem Verhalten oder dessen anderweitige Förderung
- Unerlaubte Glücksspiele (speziell im Sinne des Lotterieggesetzes)
- Urheberrechtlich geschützte Werke der Literatur und Kunst im Sinne von Art. 2 URG
- Dem Urheberrecht verwandte Schutzrechte für ausübende Künstler (Art. 33 URG), Hersteller von Ton- und Tonbildträgern (Art. 35 URG) und Sendeunternehmen (Art. 36 URG).

3.4. Einschränkungen / Mehrkosten

Zusatzkostenpflichtig sind folgende Angebote: Betrieb eines Banner-, Counter- oder Ad-Servers, Betrieb von IRC-, Eggdrop oder Chat-Servern, Freemail-Services, professionelle Suchmaschinen-dienste, MP3- oder Musikdownloads, reine Downloadsites.

3.5. Datenverkehr / Fair Use Policy

Grundsätzlich gilt bei allen Hostings ein unbeschränkter Datenverkehr. Die Xeiro AG behält sich das Recht vor, bei einem über Gebühr beanspruchten Traffic, den Datenverkehr, nach schriftlicher Vorwarnung an den Kunden, einzuschränken, oder zu verrechnen. Dabei wird nach über Gebühr produziertem Traffic zu den aktuellen Preisen pro GB abgerechnet.

Als über Gebühren beanspruchter Datenverkehr wird die Datenmenge bezeichnet, die mehr als doppelt so gross ist, wie die durchschnittliche Datenmenge anderer Kunden mit einem vergleichbaren Hostingpaket.

3.6. Meldepflicht

Der Kunde verpflichtet sich, die Xeiro AG sofort zu orientieren über ihm zur Kenntnis gelangende Mängel, Störungen oder Nichtverfügbarkeit von Dienstleistungen oder Anlagen sowie bei Verdacht auf Missbrauch der Dienstleistungen, um eventuelle Massnahmen (z.B. Passwortänderungen, etc.) zu veranlassen. Der Kunde wird darüber hinaus angehalten, die ihm zur Kenntnis gelangenden rechtswidrigen Nachrichtenangebote und andere rechts- und vertragswidrige Verwendungen von Dienstleistungen durch ihn, seine Mitarbeiter oder von ihm beigezogenen Dritten sowie durch nicht autorisierte Dritte (z.B. Hacker) zu melden, damit, soweit wie möglich, die notwendigen Massnahmen ergriffen werden können.

3.7. Datenschutz

Der Kunde erklärt sich einverstanden, dass die Xeiro AG Informationen über ihn bzw. seine Mitarbeiter oder von ihm beigezogene Dritte, sofern dies zur Erbringung der Dienstleistung notwendig ist, an Dritte weitergeben kann.

4. Folgen bei Missbrauch und Sperre des Dienstes

Bei Verletzung der unter Ziffer 3 genannten Verpflichtungen des Kunden, kann die Xeiro AG entschädigungslos und ohne Schadenersatzpflicht per sofort und ohne Ankündigung entweder den Zugang zu den Dienstleistungen sperren, bis die entsprechende Bestimmungen wieder eingehalten werden, oder diesen Vertrag einseitig auflösen. Bereits bezahlte Entgelte für die Vertragsdienstleistungen verfallen dann zu Gunsten der Xeiro AG. Darüber hinaus wird der Kunde gegenüber der Xeiro AG für den durch Verletzung von Ziffer 3 dieses Vertrages entstandenen Schaden ersatzpflichtig. Wenn eine staatliche Behörde ein Verfahren in Bezug auf die beim Kunden abrufbaren oder verbreiteten Inhalte eröffnet, kann die Xeiro AG ebenfalls den Zugang zu den Dienstleistungen bis zum Entscheid entschädigungslos und ohne Schadenersatzpflicht blockieren.

5. Pflichten der Xeiro AG

5.1. Pflichten

Die Dienstleistungen stehen dem Kunden grundsätzlich während 24 Stunden und 7 Tagen zur Verfügung. Die gewährte Uptime der Server beträgt 99.5%.

Es werden täglich Datensicherungen aller relevanten Daten gemacht und auf einem weiteren Datenträger in einem zweiten Rechenzentrum hinterlegt. Die Daten werden 7 Tage rückwirkend aufbewahrt und danach wieder überschrieben. Vorbehalten sind anders lautende Vereinbarungen und Störungen technischer Art, welche zur Beeinträchtigung der Dienstleistungen führt.

Die Xeiro AG erbringt die Dienstleistungen im Rahmen der ihr zur Verfügung stehenden finanziellen und personellen Ressourcen gemäss aktuellem Stand der Technik. Die Xeiro AG übernimmt jedoch keine Gewähr für die ununterbrochene und korrekte Erbringung der Dienstleistung. Bei Störungen im Bezug und Nutzung der Dienstleistungen steht dem Kunden lediglich das Recht auf Rücktritt von diesem Vertrag zu, sofern er die Xeiro AG über die Störung umgehend schriftlich informiert und zur Behebung zweimal eine angemessene Frist angesetzt hat. Angekündigte Unterbrechungen (z.B. Wartungsarbeiten der Leitungsanbieter, etc.) gelten nicht als Störung. Ebenso sind Unterbrechungen ausgenommen, die nicht im Einflussbereich von der Xeiro AG stehen, wie Unterbrechungen von Mietleitungen der Telekommunikationsbetriebe (z.B. Swisscom) oder Störungen infolge höherer Gewalt.

Die Xeiro AG ist bemüht, Unterbrüche im Zusammenhang mit System-Wartungen und -Pflege kurz zu halten und wenn immer möglich, in die verkehrsarme Zeit zu legen. Der Kunde kann aufgrund solcher Unterbrüche keinerlei Ansprüche gegenüber der Xeiro AG geltend machen. Die Xeiro AG kann zur Vertragserfüllung Drittanbieter und Unterlieferanten hinzuziehen.

5.2. Arbeitszeiten

Die Xeiro AG verpflichtet sich nur innerhalb der üblichen Arbeitszeiten, Massnahmen zur Behebung von Störungen und Fehlfunktionen der Dienstleistung in Angriff zu nehmen bzw. auszuführen. Als übliche Arbeitszeit gelten die Wochentage Montag bis Freitag, 8:00 – 12:00 Uhr und 13:30 – 17:00 Uhr, mit Ausnahme der eidgenössischen und st.gallischen Feiertagen sowie der Zeit vom 24. Dezember bis 2. Januar. Die Xeiro AG wird je nach Dringlichkeit auch ausserhalb dieser Zeiträume Massnahmen zur Erhaltung der Dienstleistungsqualität treffen, verpflichtet sich jedoch vertraglich nicht dazu.

5.3. Support

Sofern zwischen dem Kunden und der Xeiro AG keine SLA-Vereinbarung unterzeichnet wurde, ist technische Unterstützung per E-Mail, Telefon oder vor Ort grundsätzlich kostenpflichtig.

Support-Aufwände werden zum Stundenansatz von CHF 140.– (exkl. MwSt.) in Rechnung gestellt. Pro Support-Anfrage werden mindestens 30 Minuten, also CHF 70.– (exkl. MwSt.) verrechnet.

6. Haftung

Soweit gesetzlich zulässig, schliesst die Xeiro AG jede Haftung aus für allfällige Schäden oder direkte und indirekte Folgeschäden, es sei denn, es kann der Xeiro AG grobe Fahrlässigkeit oder rechtswidrige Absicht nachgewiesen werden. Der Kunde kann für alle Schäden, welche bei der Xeiro AG oder Dritten durch seine Benutzung der Xeiro-Dienstleistungen entstehen, zur Verantwortung gezogen bzw. haftbar gemacht werden. Die Xeiro AG übernimmt keine Verantwortung und Haftung für den über das Internet vermittelten Inhalt sowie für Schäden und Verdienst- / Umsatzausfälle, die durch den Gebrauch der Internet-Dienstleistungen oder durch den Zugang von Dritten entstehen.

Ebenso haftet die Xeiro AG nicht, wenn sie aus Gründen, die sie nicht zu vertreten hat, an der zeitgerechten oder sachgemässen Erfüllung von Leistungen unter diesem Vertrag gehindert wird (z.B. Umstände, die von den Telekommunikations-Betrieben verantwortet werden). Die Xeiro AG hält sich in allen Fällen vor, Schadenersatz gegenüber Benutzern geltend zu machen bei Delikten wie z.B. Datenkriminalität, Datenmissbrauch und sogenannten Hacking Angriffen.

7. Gebühren und Zahlungsbedingungen

Die Höhe der Gebühren richtet sich jeweils nach den aktuellen Preislisten.

Die Xeiro AG ist berechtigt, die Gebühren jederzeit unter Einhaltung einer Ankündigungsfrist von 30 Tagen auf Ende der Verrechnungsperiode anzupassen. Gebührenreduktionen oder Verbesserungen des Dienstleistungsangebotes kann die Xeiro AG auch mit einer kürzeren Ankündigungsfrist auf Ende Monat in Kraft setzen.

Die Mehrwertsteuer ist in den Gebühren nicht eingerechnet. Steuersatzänderungen können ohne Vorankündigung ab Inkrafttreten verrechnet werden.

Die Gebühren sind im Voraus zu entrichten und müssen gemäss der in der Rechnung angegebenen Frist bezahlt sein. Kommt der Kunde mit Zahlungen in Verzug, so hat die Xeiro AG neben dem Anspruch auf Verzugszins das Recht, die Dienstleistung bis zur Begleichung der geschuldeten Zahlungen einzustellen bzw. zu reduzieren.

Der Kunde hat nur Anspruch auf Rückerstattung, wenn die Dienstleistung in einem Kalendermonat mehr als 10 Stunden während den normalen Arbeitszeiten nicht zur Verfügung steht und die Xeiro AG dafür verantwortlich ist. Die Beweislast bezüglich der Nichtverfügbarkeit liegt beim Kunden. Die Rückforderungsansprüche erlöschen, wenn der mindestens 10 Stunden dauernde Ausfall nicht innerhalb von 30 Tagen nach Ende des betroffenen Kalendermonats schriftlich bei der Xeiro AG gerügt und die Rückforderung der Gebühren geltend gemacht worden sind.

8. Weitere Bestimmungen

Die ergänzenden Bestimmungen Hosting ergänzen das Dokument «Allgemeinen Geschäftsbedingungen» der Xeiro AG.

Dieses Dokument, wie auch die «Allgemeinen Geschäftsbedingungen», der Xeiro AG können auf der Website www.xeiro.ch/agb als PDF-Dokument heruntergeladen werden.

9. Gerichtsstand und anwendbares Recht

Gerichtsstand ist der Sitz der Xeiro AG. Es gilt das schweizerische Recht.