

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Version: DE – v3.1.1

Datum: 26. August 2025

## 1. Geltungsbereich dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen

- 1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) gelten für alle Vertragsverhältnisse zwischen der plusserver GmbH, Welslerstr. 14, 51149 Köln („plusserver“) und dem Kunden (plusserver und Kunde auch „Vertragsparteien“) über die Bereitstellung und Erbringung sämtlicher Leistungen und/oder Produkte von plusserver (insgesamt die „Services“).
- 1.2. Die Leistungen und/oder Produkte von plusserver richten sich ausschließlich an Unternehmer im Sinne von § 14 Abs. 1 Bürgerliches Gesetzbuch („BGB“), juristische Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliche Sondervermögen.
- 1.3. Abweichende Geschäftsbedingungen werden nicht anerkannt, es sei denn, diesen wurde von plusserver ausdrücklich schriftlich zugestimmt.
- 1.4. Diese AGB gelten auch dann, wenn in Kenntnis entgegenstehender oder abweichender Bedingungen des Kunden Leistungen vorbehaltlos erbracht werden. Diese AGB gelten nicht für die Geschäftsbeziehung von plusserver mit Kunden, die Verbraucher im Sinne des § 13 BGB sind.

## 2. Vertragsgegenstand, Art und Umfang der Services von plusserver

- 2.1. Gegenstand des Vertrags sind die vertraglich vereinbarten Services, insbesondere die im Angebot und Auftrag bzw. in einer anderen vertraglichen Vereinbarung konkret benannten Leistungen (nachfolgend „Beauftragte Leistungen“), die plusserver nach Maßgabe der dort festgelegten Regelungen und weiteren dort bestimmten Vertragsanlagen erbringt. Sonstige Zusagen, Leistungsversprechen oder Nebenabreden sind nur wirksam, wenn diese schriftlich durch plusserver bestätigt werden. Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, ist plusserver berechtigt, die plusserver obliegenden Leistungen auch von Dritten erbringen lassen.
- 2.2. Freiwillige, unentgeltliche Dienste und Leistungen von plusserver, die nicht Teil der Beauftragten Leistungen sind und auch nicht Voraussetzung für die Erbringung der Beauftragten Leistungen von plusserver sind, können jederzeit eingestellt werden. plusserver wird bei Änderungen und der Einstellung kostenloser Dienste und Leistungen, soweit möglich, auf die berechtigten Interessen des Kunden Rücksicht nehmen.

## 3. Resellerausschluss

Jede weitere Überlassung der von plusserver zur Verfügung gestellten Services an Dritte im Wege des Resellings bedarf einer gesonderten Vereinbarung zwischen plusserver und dem Kunden.

## 4. Preise, Fälligkeit, Einwendungen gegen Rechnungen

- 4.1. Der Kunde ist zur Zahlung der Rechnungsbeträge verpflichtet, die sich aufgrund der Erbringung der Services durch plusserver aufgrund der hierfür mit dem Kunden vereinbarten Preise ergeben. Alle Entgelte verstehen sich zzgl. der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.
- 4.2. Monatlich zu entrichtende Entgelte sind im Voraus, bei einer zeitanteiligen Nutzung entsprechend anteilig, zu entrichten. Nutzungs- und verbrauchsabhängige Entgelte sind nach Erbringung der Leistung zum Ende des jeweiligen Abrechnungszeitraumes zu entrichten, sofern nichts anderes vereinbart ist.
- 4.3. Die in der Rechnung aufgeführten Beträge sind zehn (10) Tage nach Erhalt der Rechnung ohne Abzug zur Zahlung fällig. Eine rechtlich unverbindliche Abrechnung der Leistungen wird dem Kunden jeweils im Online-Portal von plusserver zum Abruf bereitgestellt. plusserver wird dem Kunden die Rechnung in Textform (in der Regel als E-Mail-Anhang) erteilen. Hiermit erklärt sich der Kunde einverstanden. Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass der ordnungsgemäße Empfang der Rechnungen sichergestellt ist.
- 4.4. Der Kunde hat Einwendungen gegen die Abrechnung der von plusserver erbrachten Services innerhalb von acht (8) Wochen nach Zugang der Rechnung schriftlich bei der auf der Rechnung

angegebenen Stelle zu erheben. Nach Ablauf der vorgenannten Frist gilt die Abrechnung als vom Kunden genehmigt.

## 5. Änderungen der Entgelte

- 5.1. plusseryer ist – vorbehaltlich der Regelungen in Ziffer 5.5 – berechtigt, die auf der Grundlage dieses Vertrages zu zahlenden Entgelte nach billigem Ermessen (§ 315 BGB) unter Berücksichtigung der in dieser Ziffer nachfolgend aufgeführten Grundsätze der Entwicklung der Kosten anzupassen, die für die Berechnung der Entgelte maßgeblich sind.
- 5.2. Eine Anpassung der Entgelte kommt danach in Betracht, wenn sich z.B. die Kosten für die Beschaffung und Nutzung von Hard- und Software, Energie, die Bereitstellung und/oder Nutzung von Kommunikationsnetzen, die Personalkosten oder die Raumkosten der Serverstellplätze (soweit, wie in Ziffer 5.5 beschrieben, keine vorrangige Vereinbarung einer Preisanpassung vereinbart wurde) nachweislich ändern oder sonstige Änderungen der wirtschaftlichen oder rechtlichen Rahmenbedingungen zu einer objektiv veränderten Kostensituation führen. Steigerungen bei einer Kostenart, z.B. den Personalkosten, dürfen nur in dem Umfang für eine Preiserhöhung herangezogen werden, in dem kein Ausgleich durch etwaig rückläufige Kosten in anderen Bereichen, etwa bei den Kosten für Hard- und Software, erfolgt.
- 5.3. plusseryer wird den Kunden über Entgeltänderungen spätestens sechs Wochen vor Inkrafttreten der Änderungen in Textform informieren und den Kunden auf die Möglichkeit eines Widerspruchs sowie die Fortsetzung des Vertrags zu den geänderten Konditionen im Falle eines unterbliebenen Widerspruchs hinweisen. Sofern der Kunde innerhalb von vier Wochen nach Zugang einer Mitteilung über eine Preiserhöhung mindestens in Textform widerspricht, hat plusseryer das Wahlrecht, den Vertrag zu unveränderten Konditionen fortzuführen oder aber den Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten zu kündigen.
- 5.4. Sofern die Preiserhöhung nur einzelne Services betrifft und für diese betroffenen Services ein Teilkündigungsrecht besteht, besteht das in Ziffer 5.2 beschriebene Kündigungsrecht im Falle des Widerspruchs des Kunden nur im Bezug auf diese betroffenen Services.
- 5.5. Soweit für einzelne Kostenelemente, die für die Bemessung des vertraglichen Entgelts maßgeblich sind, gesonderte Regelungen zur Preisanpassung vereinbart werden (z.B. aufgrund einer individuellen Vereinbarung oder aufgrund einer Regelung in Besonderen Vertragsbedingungen von plusseryer), gilt für diese Kostenelemente eine solche Vereinbarung abschließend, so dass die dort für eine Preisanpassung maßgeblichen Faktoren für eine Anpassung der Entgelte nach den weiteren Regelungen dieser Ziffer 5 nicht zu berücksichtigen sind und auch die vorstehend genannte Widerspruchs- und Kündigungsregelung für die dortige Preisanpassung nicht gilt.

## 6. Produkt-Lebenszyklus für Support-Leistungen

- 6.1. Soweit für Beauftragte Leistungen unterstützende Support-Leistungen („**Support-Leistungen**“) vereinbart und von plusseryer zu erbringen sind, unterliegen diese einem Produkt-Lebenszyklus, in dessen Rahmen plusseryer gemäß den Voraussetzungen dieser Ziffer 6 den zu erbringenden Umfang an Support-Leistungen auf dem jeweiligen Support-Level („**Support-Level**“) ändern oder Leistungen ganz einstellen kann.
- 6.2. Grundsätzlich erbringt plusseryer für Beauftragte Leistungen die vereinbarten Support-Leistungen in vollem Umfang, sofern nicht ein Fall der nachfolgenden Ziffern 6.3 bis 6.5 vorliegt und Support-Leistungen nur noch gemäß dem Support-Level „Limited Support“ oder „Extended Support“ zu erbringen sind.
- 6.3. Die Parteien vereinbaren, dass plusseryer berechtigt ist, durch entsprechende einseitige Mitteilung an den Kunden jederzeit den Umfang der zu erbringenden Support-Leistungen zu ändern und in den Support-Level „Limited Support“ oder „Extended Support“ zu überführen und dies dem Kunden mit einer angemessenen Vorlauf-Frist von mindestens 12 Monaten mitzuteilen. Diese Frist ist entbehrlich, wenn die Erbringung einer Beauftragten Leistung ein Sicherheitsrisiko darstellt oder

die Beauftragte Leistung gegen gesetzliche Regelungen verstößt. In einem solchen Fall kann plusserver die Beauftragte Leistung auch zu einem früheren Zeitpunkt in einen anderen Support-Level überführen oder einstellen.

- 6.4. Im Rahmen des Support-Levels „**Limited Support**“ findet das für die jeweils Beauftragte Leistung, die Gegenstand einer Änderungsmitteilung gemäß Ziff. 1.2 ist, vereinbarte Service Level Agreement („**SLA**“) keine weitere Anwendung. plusserver ist hiernach insbesondere nicht mehr zur Gewährung von Gutschriften im Falle einer SLA-Unterschreitung sowie zu Updates, Upgrades oder zur Mängelbeseitigung verpflichtet. Die jeweils Beauftragte Leistung kann jederzeit auf unbestimmte Zeit ausfallen und ist nicht mehr für den produktiven Einsatz geeignet. Die Verfügbarkeit der Leistung, die Reaktionszeit im Störfall sowie vom Kunden beauftragte spezifische Support-Leistungen (sog. „Service Requests“) erbringt plusserver nur noch nach eigenem Ermessen und im Rahmen zumutbarer Anstrengungen (sog. „best effort“). plusserver empfiehlt für alle Produkte und Leistungen, die den Support-Level "Limited Support" erreicht haben dringend den Wechsel auf aktuelle Nachfolge-Produkte und -Leistungen mit vollumfänglichem Umfang an Support-Leistungen.
- 6.5. plusserver kann dem Kunden für einzelne Produkte und Leistungen, die den Support-Level „Limited Support“ erreicht haben, gegebenenfalls eine zusätzliche kostenpflichtige Verlängerung des ursprünglichen vollumfänglichen Umfangs an Support-Leistungen, ggf. unter Beibehaltung des vereinbarten Service Level Agreements, anbieten („**Extended Support**“). Ein solcher Extended Support ist vom Kunden gesondert zu beauftragen. Ein Anspruch des Kunden auf einen Extended Support für bestimmte Produkte und Leistungen besteht nicht.
- 6.6. plusserver ist jederzeit dazu berechtigt, Produkte und Leistungen einzustellen und nicht weiter zu erbringen („**Produkteinstellung**“). Im Fall einer Produkteinstellung steht plusserver ein Sonderkündigungsrecht zu, wonach die betroffene (Teil-)Leistung mit einer Frist von 12 Monaten zum Monatsende gekündigt werden kann. Diese Frist ist entbehrlich, wenn eine Beauftragte Leistung ein Sicherheitsrisiko darstellt oder die Beauftragte Leistung gegen gesetzliche Regelungen verstößt. In einem solchen Fall kann plusserver die Beauftragte Leistung auch schon zu einem früheren Zeitpunkt einstellen.

## 7. Registrierung und Verwaltung von Internetdomains für den Kunden

- 7.1. Sofern plusserver und der Kunde als Teil der Services die Registrierung und Verwaltung von Domains vereinbart haben, wird plusserver im Hinblick auf die Domainregistrierung für den Kunden im Rahmen eines Geschäftsbesorgungsverhältnisses tätig und übernimmt während der Laufzeit des Vertrages mit dem Kunden Verwaltungstätigkeiten. Der Vertrag über die Registrierung der Domain kommt in jedem Fall jedoch unmittelbar zwischen dem Kunden und der jeweiligen Vergabestelle bzw. dem Registrar zu Stande. Es gelten insoweit daher die maßgeblichen Registrierungsbedingungen und Richtlinien der jeweiligen Vergabestelle bzw. des Registrars (dieser Vertrag zwischen dem Kunden und der jeweiligen Vergabestelle bzw. Registrars einschließlich der maßgeblichen Bedingungen und Richtlinien nachfolgend „**Registrierungsvertrag**“).
- 7.2. Die Registrierung von Domains erfolgt in einem automatisierten Verfahren. plusserver hat auf die Domainvergabe keinen Einfluss. plusserver übernimmt deshalb keine Gewähr dafür, dass die für den Kunden beantragten Domains zugeteilt (delegiert) werden können und frei von Rechten Dritter sind.
- 7.3. Der Kunde ist verpflichtet, bei der Registrierung, Übertragung und Löschung von Domains sowie bei der Änderung von Einträgen in den Datenbanken der Vergabestellen in zumutbarer Weise mitzuwirken.
- 7.4. Der Kunde gewährleistet, dass seine Domains und die darunter abrufbaren Inhalten weder gegen gesetzliche Vorschriften verstoßen noch Rechte Dritter verletzen. Je nach Art der Domain bzw.

Zielrichtung der zugehörigen Inhalte sind gleichsam andere nationale Rechtsordnungen zu beachten.

- 7.5. Wird von dritter Seite glaubhaft gemacht, dass Domains oder Inhalte ihre Rechte verletzen, oder gilt ein Rechtsverstoß zur Überzeugung von plusserver aufgrund objektiver Umstände als wahrscheinlich, kann plusserver die Inhalte vorübergehend sperren und Maßnahmen ergreifen, die betreffende Domain unerreichbar zu machen.
- 7.6. Von Ersatzansprüchen Dritter, die auf der unzulässigen Verwendung einer Internetdomain oder zugehörigen Inhalten beruhen, hat der Kunde plusserver freizustellen.
- 7.7. Verzichtet der Kunde gegenüber der jeweiligen Vergabestelle bzw. dem Registrar auf eine Domain, wird er hierüber plusserver unverzüglich in Kenntnis setzen.
- 7.8. Die Kündigung des Vertragsverhältnisses mit plusserver lässt den jeweils zwischen dem Kunden und der Vergabestelle bzw. dem Registrar bestehenden Registrierungsvertrag über eine Domain grundsätzlich unberührt. Während des Vertragsverhältnisses über die Verwaltung der Domain sind Kündigungsaufträge betreffend eines Registrierungsvertrags an plusserver zu richten, da plusserver die Domain für den Domaininhaber verwaltet und Mitteilungen des Domaininhabers, einschließlich von Vertragskündigungen, regelmäßig über plusserver an die jeweilige Vergabestelle bzw. den Registrar zu leiten sind. Nach Ende des Vertragsverhältnisses zwischen plusserver und dem Kunden über die Verwaltung der Domain ist ausschließlich der Kunde für die Verwaltung der betroffenen Domains verantwortlich.
- 7.9. Sofern der Kunde im Falle der Beendigung seines Vertragsverhältnisses mit plusserver über die Verwaltung von Domains die Kündigung eines Registrierungsvertrages über eine Domain wünscht, bedarf dies einer ausdrücklichen schriftlichen Erklärung des Kunden, dass die Domain (mit-) gekündigt wird und gelöscht werden kann. Ist der Kunde nicht auch der Domaininhaber, bedarf jeder Kündigungs- bzw. Löschungsauftrag der schriftlichen Einwilligung des Domaininhabers oder Admin-Cs. Es gelten die Kündigungsfristen des jeweiligen Registrierungsvertrages.
- 7.10. Es wird klargestellt, dass, falls ein Kündigungsauftrag betreffend den Registrierungsvertrag durch den Kunden nicht fristgerecht erteilt wird und sich deswegen die Laufzeit der Domainregistrierung gegenüber der Vergabestelle bzw. dem Registrar verlängert, die Vergütungspflicht des Kunden auch für den Zeitraum der Verlängerung bestehen bleibt.
- 7.11. Trifft der Kunde im Falle der Beendigung seines Vertragsverhältnisses mit plusserver über die Verwaltung von Domains auch innerhalb angemessener Frist nach Aufforderung durch plusserver per E-Mail an die vom Kunden hinterlegte E-Mail Adresse keine ausdrückliche Verfügung, was mit den über plusserver bislang registrierten Domains zu geschehen hat, ist plusserver berechtigt, die Domains mit Wirkung zum Beendigungszeitpunkt des Vertrages über die Verwaltung der Domain zwischen plusserver und dem Kunden in die direkte Verwaltung der jeweiligen Vergabestelle zu überführen. Dies gilt insbesondere auch für den Fall, dass der Kunde zwar im Hinblick auf die Überführung der Domain an einen neuen Provider eine Anweisung erteilt hat, diese aber nicht rechtzeitig umgesetzt wird.

## **8. Zahlung, Sperrung bei Zahlungsverzug**

- 8.1. Sofern die Zahlung mittels SEPA-Lastschriftzug vereinbart wurde, wird der Kunde plusserver ein Mandat zum SEPA-Basislastschriftverfahren erteilen, um alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses anfallenden Entgelte einzuziehen. Das Mandat gilt auch für vom Kunden mitgeteilte neue Bankverbindungen. plusserver kündigt dem Kunden den entsprechenden Lastschriftzug rechtzeitig vorab an (sog. Pre-Notification). Die Frist für die Pre-Notification wird auf einen Tag verkürzt. Die Pre-Notification erfolgt per E-Mail an den Kunden. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass sein Konto im vereinbarten Abbuchungszeitraum ausreichende Deckung aufweist. Der Kunde ist verpflichtet, plusserver den durch eine etwaige Zahlungsverweigerung des kontoführenden Instituts entstehenden Schaden oder Aufwand zu ersetzen.

- 8.2. Der Kunde kommt auch ohne Mahnung in Verzug, wenn er nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Zugang einer Rechnung bezahlt. Es gelten die gesetzlichen Regeln betreffend die Folgen des Zahlungsverzugs.
- 8.3. Ist der Kunde (a) für zwei aufeinander folgende Zahlungstermine mit der Entrichtung des monatlichen Grundentgelts oder eines nicht unerheblichen Teils des monatlichen Grundentgelts in Verzug oder (b) in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Zahlungstermine erstreckt, mit der Entrichtung des monatlichen Grundentgelts in Höhe eines Betrages in Verzug, der das monatliche Grundentgelt für zwei Monate erreicht, steht es plusserver frei, das IT-System des Kunden ohne Fristsetzung und weitere Ankündigung für den Zugang über das Internet zu sperren. Die vorübergehende Sperrung von Diensten berührt die Zahlungspflicht des Kunden nicht.
- 8.4. Gegen Forderungen von plusserver kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aufrechnen. Dies gilt nicht für Gewährleistungsansprüche des Kunden, sofern diese gegen die Entgeltforderung von plusserver aufgerechnet werden.

## 9. Vertragslaufzeit, Kündigung, Teilkündigung, Buchungen im Webportal

- 9.1. Soweit nicht anders vereinbart, beträgt die Mindestvertragslaufzeit 24 Monate und die Frist für die ordentliche Kündigung drei Monate zum Ende der Vertragslaufzeit. Falls nicht abweichend vereinbart, verlängert sich der Vertrag mangels Kündigung um die jeweilige Mindestvertragslaufzeit. Ist diese länger als ein Jahr, jedoch jeweils nur um ein Jahr.
- 9.2. Soweit in den Beauftragten Leistungen oder in der Leistungsbeschreibung einzelner oder mehrerer vom Kunden gebuchter Services eine gesonderte Kündigungsmöglichkeit vorgesehen oder eine solche gesondert zwischen den Parteien vereinbart wurde, kann jede Partei die betreffenden Services unter Einhaltung der hierfür geltenden Frist gesondert kündigen (Teilkündigung).
- 9.3. Das jederzeitige Kündigungsrecht des Kunden als Besteller nach § 648 Satz 1 BGB, soweit anwendbar, wird ausgeschlossen.
- 9.4. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt davon unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für plusserver insbesondere vor, wenn der Kunde
- für zwei aufeinander folgende Zahlungstermine mit der Entrichtung des monatlichen Grundentgelts oder eines nicht unerheblichen Teils des monatlichen Grundentgelts in Verzug ist; oder;
  - in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Zahlungstermine erstreckt, mit der Entrichtung des monatlichen Grundentgelts in Höhe eines Betrages in Verzug ist, der das monatliche Grundentgelt für zwei Monate erreicht; oder
  - schuldhaft gegen eine wesentliche Vertragspflicht verstößt, und der Kunde trotz Abmahnung innerhalb angemessener Frist nicht Abhilfe schafft; oder
  - gegen gesetzliche Verbote, insbesondere die Verletzung urheber-, wettbewerbs-, namens- oder datenschutzrechtliche Bestimmungen, verstößt, sofern durch diesen Verstoß wesentliche Rechte oder Interessen von plusserver in mehr als nur unerheblicher Weise beeinträchtigt werden; oder
  - schwerwiegend oder wiederholt gegen seine Verpflichtungen aus Ziffern 12.6, 12.7, 12.9 oder gegen sonstige, die IT-Sicherheit oder Rechte Dritter schützende Vorgaben aus dem Vertrag verstößt; oder
  - nationalsozialistische, rassistische, radikale, oder illegale Inhalte veröffentlicht.
- 9.5. Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform im Sinne der Ziffer 19.5. Sofern plusserver in seinem unter der Webseite <https://customerservice.plusserver.com> erreichbaren Kunden- und Webportal (nachfolgend „Kundenportal“) eine entsprechende Kündigungsfunktion zur Verfügung stellt, kann der Vertrag auch innerhalb des Kundenportals wirksam gekündigt werden. Für die Übermittlung der Kündigungserklärung gilt Ziffer 17.2.

- 9.6. Unabhängig von der Möglichkeit der Kündigung hat der Kunde bei einzelnen Services u.U. die Möglichkeit, diese im Kundenportal vorübergehend hinzu- oder abzubuchen, sofern diese Möglichkeit Teil der jeweiligen Services ist bzw. dies im Rahmen des jeweiligen Services so vereinbart wurde.

## 10. Gewährleistung

- 10.1. plusseryer weist darauf hin, dass es nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht möglich ist, Hard- und Software so zu erstellen, dass sie in allen Anwendungskombinationen fehlerfrei arbeitet oder gegen jedwede Manipulation durch Dritte geschützt werden kann. plusseryer gewährleistet nicht, dass von plusseryer eingesetzte oder bereitgestellte Hard- und Software den Anforderungen des Kunden genügt, für bestimmte Anwendungen geeignet ist, und ferner, dass diese absturz-, fehler- und frei von Schadsoftware ist.
- 10.2. Aufgetretene Mängel und Fehler sind plusseryer unmittelbar nach ihrer Feststellung in schriftlicher oder in Textform nachvollziehbar mitzuteilen.
- 10.3. Soweit die vertragsgemäße Nutzung der Services infolge eines Mangels, der der mietvertraglichen Mängelhaftung unterliegt, aufgehoben ist, ist der Kunde für die Zeit, in der die Nutzung aufgehoben ist, von der Entrichtung der Vergütung für die beeinträchtigte Leistung befreit. Für die Zeit, während der die Tauglichkeit zum vertragsgemäßen Betrieb gemindert ist, hat der Kunde nur ein angemessen herab gesetztes Entgelt zu entrichten. Soweit für die von einem Mangel betroffene Leistung zwischen den Parteien gesonderte Service-Level vereinbart wurden und diese eine Herabsetzung der Vergütung vorsehen, gelten für die Herabsetzung und einen etwaigen Ausschluss der Vergütungsverpflichtung für den / die beeinträchtigten Service(s) die Regelungen des / der maßgeblichen Service Level Agreements abschließend.
- 10.4. Soweit die von plusseryer erbrachten Services der werkvertraglichen Mängelhaftung unterliegen, steht das Wahlrecht über die Nacherfüllung plusseryer zu. Ist plusseryer zur Mängelbeseitigung oder zur fehlerfreien Erneuerung nicht in der Lage, wird plusseryer dem Kunden Umgehungsmöglichkeiten (Workarounds) aufzeigen. Soweit diese dem Kunden zumutbar sind, gelten sie als Nacherfüllung.

## 11. Haftung

- 11.1. plusseryer haftet, gleich aus welchem Rechtsgrund, nur nach Maßgabe der nachstehenden Regelungen.
- 11.2. plusseryer haftet bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit nach den gesetzlichen Vorschriften.
- 11.3. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet plusseryer nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht, und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf (Kardinalpflicht). In diesen Fällen haftet plusseryer lediglich in Höhe des vorhersehbaren, vertragstypischen Schadens, jedoch pro Schadensfall maximal in Höhe der in den letzten 12 Monaten gezahlten Nettovergütung oder EUR 25.000,-, je nachdem was höher ist.
- 11.4. In Fällen leichter Fahrlässigkeit ist die Haftung für alle übrigen Schäden, insbesondere mittelbare Schäden, ausgeschlossen.
- 11.5. Bei Verstößen gegen ein vereinbartes SLA, insbesondere bei Unterschreitung der darin im Rahmen produktbezogener Service Level vereinbarten Verfügbarkeit von Produkten und Leistungen, hat der Kunde ausschließlich und allein Anspruch auf die im SLA abschließend geregelten Gutschriften bezogen auf eine Monatsvergütung als pauschalierter Schadenersatz für alle Schäden, die aus der Nichteinhaltung der Verfügbarkeit resultieren. Weitere Gewährleistungsrechte (z.B. wegen Mängeln) sowie jede weitergehende Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen, die über die im SLA geregelte Gutschrift hinausgehen, sind im Zusammenhang mit Verstößen gegen das SLA ausgeschlossen.

- 11.6. Vorstehende Beschränkungen gelten nicht bei einer Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, bei arglistigem Täuschen, dem Fehlen einer zugesicherten Eigenschaft sowie bei einer Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.
- 11.7. Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet plusseryer insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, ihm obliegende ordnungsgemäße Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verloren gegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.
- 11.8. Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet plusseryer insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, ihm obliegende Installationen von Patches oder Updates unverzüglich durchzuführen und diese zu nutzen.
- 11.9. plusseryer haftet nicht für Unterbrechungen, Störungen, Ausfälle oder sonstige schadensverursachende Ereignisse, die außerhalb des Einflussbereichs von plusseryer liegen und die plusseryer nicht zu vertreten hat (z.B. Hacker-Angriffe / sonstige Cyber-Risiken/Attacken).
- 11.10. Jegliche verschuldensunabhängige Haftung von plusseryer für anfängliche Mängel aufgrund von § 536a BGB ist ausgeschlossen. Für solche anfänglichen Mängel, haftet plusseryer daher nur, wenn und soweit plusseryer sie zu vertreten hat.
- 11.11. Soweit die Haftung von plusseryer ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die Haftung der Arbeitnehmer, sonstigen Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen von plusseryer.
- 11.12. Im Anwendungsbereich des Telekommunikationsgesetzes (TKG) bleibt die Haftungsregelung des § 70 TKG in jedem Fall unberührt.

## 12. Mitwirkungspflichten des Kunden, Datensicherung, Sperrung der Anbindung an das Internet

- 12.1. Sofern der Kunde auf dem IT-System des Kunden Softwarelizenzen selbst verwaltet bzw. einrichtet oder verteilt, ist ausschließlich er zur korrekten Lizenzierung verpflichtet.
- 12.2. Unbeschadet seiner Obliegenheit zur Mitteilung von Mängeln gemäß Ziffer 10.2 hat der Kunde plusseryer bei einer möglichen Mängelbeseitigung nach Kräften zu unterstützen, insbesondere alle zumutbaren Maßnahmen zur Datensicherheit zu ergreifen.
- 12.3. Soweit nicht anders vereinbart, ist plusseryer nicht verpflichtet, von Daten, die der Kunde auf das IT-System überträgt bzw. sich auf diesem befinden, Sicherungskopien zu erstellen.
- 12.4. Soweit nicht anders vereinbart, wird der Kunde von allen Daten, die er auf das IT-System des Kunden überträgt bzw. die sich darauf befinden, Sicherungskopien in regelmäßigen Abständen mindestens 1 Mal täglich erstellen/erstellen lassen, die nicht auf dem IT-System des Kunden selbst gespeichert werden dürfen, um eine schnelle und kostengünstige Wiederherstellung der Daten bei einem eventuellen Systemausfall zu gewährleisten. Im Falle eines Datenverlustes wird der Kunde die betreffenden Datenbestände nochmals unentgeltlich auf das IT-System des Kunden hochladen und Konfigurationen wiederherstellen.
- 12.5. Der Kunde ist verpflichtet, plusseryer seine vollständige Firmierung und eine ladungsfähige Postanschrift (keine Postfach- oder sonstige anonyme Adresse), eine gültige E-Mail-Adresse und seine Telefonnummer anzugeben. Der Kunde sichert zu, dass die von ihm gemachten Angaben richtig und vollständig sind. Er verpflichtet sich, plusseryer jeweils unverzüglich über Änderungen der mitgeteilten Kontaktdaten sowie der sonstigen, für die Vertragsdurchführung erforderlichen Daten zu unterrichten. Die Haftung von plusseryer für Schäden, die aus unvollständigen oder fehlerhaften Kontaktdaten resultieren, ist ausgeschlossen.
- 12.6. Der Kunde verpflichtet sich, durch den Betrieb von EDV-Systemen die IT-Infrastruktur-Einrichtungen von plusseryer sowie die allgemeine IT-Sicherheit nicht zu beeinträchtigen (z.B. Einsatz von Techniken, die Hardware und Netzwerk in besonderem Maße überlasten und negative Auswirkungen auch auf die Server oder Systeme anderer Kunden haben). plusseryer kann derartige

EDV-Systeme vom Zugriff durch Dritte ausschließen bzw. die Netzanbindung an diese EDV-Systeme sperren, bis der Kunde die eingesetzten Techniken, die die IT-Sicherheit gefährden, beseitigt/deaktiviert hat.

- 12.7. Der Kunde verpflichtet sich, auf dem IT-System des Kunden keine rechtswidrigen oder Gesetze, behördliche Auflagen oder Rechte Dritter verletzenden Inhalte abzulegen. Er wird dafür Sorge tragen, dass die von ihm gewählte Internet-Adresse, unter der die Inhalte über das Internet abgefragt werden können, ebenfalls nicht Gesetze, behördliche Auflagen oder Rechte Dritter verletzt. Der Kunde darf keine urheberrechtlich geschützten Inhalte unberechtigt auf dem IT-System des Kunden anbieten oder verbreiten. Insbesondere das Betreiben von so genannten P2P-Tauschbörsen, Download-Services oder Streaming-Diensten, über die eventuell urheberrechtlich geschützte Inhalte unberechtigt verbreitet werden können, ist nicht gestattet. Darüber hinaus verpflichtet sich der Kunde, keine Links zur Verfügung zu stellen, die auf solche P2P-Tauschbörsen, Download-Services, Streaming-Dienste oder deren Inhalte verweisen. Der Kunde wird ferner darauf achten, dass von ihm installierte Programme, Skripte oder Ähnliches den Betrieb der Server oder des Kommunikationsnetzes von plusseryer oder die Sicherheit und Integrität anderer auf den Servern von plusseryer abgelegten Daten nicht gefährden. Der Kunde verpflichtet sich ferner, die von plusseryer zur Verfügung gestellten Ressourcen nicht für Handlungen einzusetzen, die gegen gesetzliche Verbote, die guten Sitten und Rechte Dritter (Urheber-, Marken-, Namens-, Datenschutzrechte usw.) verstoßen. Hierzu gehören insbesondere nachfolgende Handlungen:

- (a) unbefugtes Eindringen in fremde Rechnersysteme (z.B. Hacking);
- (b) Behinderung von fremden Rechnersystemen durch Versenden/Weiterleiten von Datenströmen und/oder E-Mails (z.B. DoS/DDoS-Attacken/Spam/Mail-Bombing/offene Mail-Relays);
- (c) Betrieb von IRC-bezogenen Diensten (Internet Relay Chat) wie z. B. Shells, Bouncer, Eggdrops;
- (d) Suche nach offenen Zugängen zu Rechnersystemen (z.B. Port Scanning);
- (e) das Fälschen von IP-Adressen, Mail- und Newsheadern sowie die Verbreitung von Schadsoftware;
- (f) Betrieb von Anonymisierungsdiensten, offenen Proxy-Dienste oder weiteren Diensten, die vom Kunden oder Dritten zur Verschleierung ihrer Identität im Internet genutzt werden können.

Der Kunde stellt plusseryer von jeglicher Inanspruchnahme durch Dritte im Zusammenhang mit einer Verletzung der Pflichten aus dieser Ziffer 12.7 einschließlich der durch die Inanspruchnahme ausgelösten Kosten frei.

- 12.8. Im Falle eines unmittelbar drohenden oder eingetretenen Verstoßes gegen die Verpflichtungen aus Ziffer 12.6 und 12.7 sowie bei der Geltendmachung nicht offensichtlich unbegründeter Ansprüche Dritter gegen plusseryer auf Unterlassen der vollständigen oder teilweisen Darbietung der auf dem IT-System des Kunden abgelegten Inhalte über das Internet, ist plusseryer berechtigt, unter Berücksichtigung auch der berechtigten Interessen des Kunden die Anbindung dieser Inhalte an das Internet ganz oder teilweise mit sofortiger Wirkung vorübergehend oder dauerhaft einzustellen oder anderweitig zu sperren, wenn der Kunde solche Inhalte nicht innerhalb einer Frist von 24 Stunden nach Erhalt einer entsprechenden Aufforderung selbst sperrt. Im Falle (i) eines erheblichen Verstoßes gegen die vorgenannten Verpflichtungen, (ii) besonderer Eilbedürftigkeit oder Gefahr im Verzug, (iii) einer nicht offensichtlich rechtswidrigen behördlichen Anordnung oder einer gerichtlichen Entscheidung sowie (iv) im Falle einer gesetzlichen Verpflichtung kann plusseryer die Anbindung dieser Inhalte auch ohne Vorankündigung einstellen oder anderweitig sperren; in diesem Fall wird plusseryer den Kunden über diese Maßnahme unverzüglich informieren. Eine vorübergehende Sperrung berührt die Zahlungspflicht des Kunden nicht.
- 12.9. Gefährden oder beeinträchtigen vom Kunden installierte Programme, Skripte oder Ähnliches den Betrieb der Server oder des Kommunikationsnetzes von plusseryer oder die Sicherheit und Integrität anderer auf den Servern von plusseryer abgelegter Daten, so kann plusseryer diese

Programme, Skripte etc. deaktivieren oder deinstallieren. Falls die Beseitigung der Gefährdung oder Beeinträchtigung dies erfordert, ist plusserver auch berechtigt, die Anbindung der auf dem IT-System des Kunden abgelegten Inhalte an das Internet zu unterbrechen. plusserver wird den Kunden über diese Maßnahme unverzüglich informieren.

- 12.10. plusserver ist bei einem Verstoß gegen eine der zuvor genannten Verpflichtungen berechtigt, seine Leistungen mit sofortiger Wirkung einzustellen bzw. den Zugang zum IT-System des Kunden zu sperren. Etwaige weiter gehende Ansprüche von plusserver bleiben hiervon unberührt.

### 13. Export- und Importkontrolle

- 13.1. Die Parteien sind sich darüber bewusst, dass IT-Leistungen Export- und Importbeschränkungen unterliegen können. Insbesondere können Genehmigungspflichten bestehen bzw. kann die Nutzung der Services oder damit verbundener Technologien im Ausland Beschränkungen unterliegen.
- 13.2. Der Kunde wird die anwendbaren Export- und Importkontrollvorschriften der Bundesrepublik Deutschland, der Europäischen Union und der Vereinigten Staaten von Amerika, sowie alle anderen einschlägigen Vorschriften einhalten.
- 13.3. Die Vertragserfüllung von plusserver steht unter dem Vorbehalt, dass der Erfüllung keine Hindernisse aufgrund von nationalen und internationalen Vorschriften des Export- und Import(kontroll)rechts sowie keine sonstigen gesetzlichen Vorschriften entgegenstehen.

### 14. Datenschutz

plusserver erhebt, verarbeitet und nutzt personenbezogene Daten des Kunden im Rahmen der gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. Sofern der Kunde über einen Vermittler geworben wurde, stimmt der Kunde unwiderruflich zu, dass dem Vermittler die zur Provisionsabrechnung notwendigen Daten übermittelt werden.

### 15. Freistellung

Der Kunde verpflichtet sich, plusserver im Innenverhältnis von allen etwaigen Ansprüchen Dritter freizustellen, die auf rechtswidrigen oder rechtsverletzenden Handlungen des Kunden oder inhaltlichen Fehlern der von diesem zur Verfügung gestellten Informationen beruhen. Dies gilt insbesondere für Urheber-, Marken-, Namens-, Datenschutz- und Wettbewerbsrechtsverletzungen sowie bei Verstößen gegen Ziffer 12 dieser AGB.

### 16. Vertraulichkeit

Jede der Parteien verpflichtet sich, den Inhalt dieses Vertrages und die von der jeweiligen anderen Partei und/oder einem mit diesem im Sinne von §§ 15 ff. Aktiengesetz (AktG) verbundenen Unternehmen im Zusammenhang mit diesem Vertrag mündlich, schriftlich oder in sonstiger Weise offenbaren oder zur Kenntnis gelangten, nicht allgemein und/oder öffentlich und/oder der empfangenden Partei bereits bekannten Informationen, Unterlagen und Dokumente („**Vertrauliche Informationen**“) während und nach Beendigung dieses Vertrages geheim zu halten. Die empfangende Partei verpflichtet sich außerdem, die Vertraulichen Informationen ausschließlich für die Zwecke dieses Vertrages zu verwenden und die Vertraulichen Informationen weder direkt noch indirekt Dritten zu offenbaren und nur solchen Angestellten, (externen) Mitarbeitern und Beratern zugänglich zu machen, welche die Vertraulichen Informationen für den Zweck dieses Vertrages zwingend benötigen und ihrerseits entsprechend zur Vertraulichkeit verpflichtet sind. Mit der empfangenden Partei im Sinne von §§ 15 ff. AktG verbundene Unternehmen gelten nicht als Dritte im Sinne des vorstehenden Satzes, sofern diese Unternehmen selbst gegenüber der empfangenden Partei entsprechend zur Vertraulichkeit verpflichtet sind und ihre Angestellten, (externen) Mitarbeiter und Berater ebenfalls entsprechend zur Vertraulichkeit verpflichtet haben. Sämtliche Rechte an den Vertraulichen Informationen verbleiben bei der jeweiligen offenbarenden Partei.

## 17. Änderungen dieser Bedingungen, Übermittlung von Informationen und Erklärungen

- 17.1. plusserver ist berechtigt, diese AGB einseitig zu ändern, soweit dies zur Beseitigung nachträglich entstehender Äquivalenzstörungen oder zur Anpassung an veränderte gesetzliche oder technische Rahmenbedingungen notwendig ist. Über eine Anpassung wird plusserver den Kunden unter Mitteilung des Inhalts der geänderten Regelungen informieren. Die Änderung wird Vertragsbestandteil, wenn der Kunde nicht binnen sechs Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung der Einbeziehung in das Vertragsverhältnis plusserver gegenüber in Schriftform oder in Textform widerspricht.
- 17.2. Alle Informationen und Erklärungen von plusserver können auf elektronischem Weg an den Kunden, insbesondere über das Kundenportal oder per E-Mail an die vom Kunden mitgeteilte E-Mail-Adresse, gerichtet werden. Dies gilt auch für Abrechnungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses. Alle Informationen und Erklärungen des Kunden können auf elektronischem Weg an plusserver, insbesondere über das Kundenportal oder per E-Mail an die von plusserver mitgeteilte E-Mail-Adresse, gerichtet werden. Für Kündigungserklärungen durch plusserver oder den Kunden gilt ergänzend die in Ziffer 9.5 in Verbindung mit Ziffer 19.5 vorgeschriebene Form.

## 18. Force Majeure

plusserver haftet nicht für Verzug oder die Nichterfüllung, wenn und soweit der Verzug oder die Nichterfüllung auf einen Grund zurückzuführen ist, der außerhalb des plusserver zumutbaren Einflussbereiches liegt, einschließlich höherer Gewalt, Arbeitskampf oder anderer Betriebsstörungen, Strom- oder Netzausfälle, Ausfall anderer Versorgungs- oder Telekommunikationsnetze, Erdbeben, Gewitter oder andere Naturereignisse, Blockaden, Embargos, Unruhen, Maßnahmen und Anordnungen von Regierungen, terroristischer Handlungen oder Krieg.

## 19. Sonstige Bestimmungen

- 19.1. Die Abtretung von Forderungen aus der Geschäftsbeziehung zwischen den Vertragsparteien ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der anderen Vertragspartei zulässig. Die Regelung des § 354a des Handelsgesetzbuchs (HGB) bleibt hiervon unberührt.
- 19.2. Ein Zurückbehaltungsrecht kann nur wegen Gegenansprüchen aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis geltend gemacht werden.
- 19.3. Die Vertragsparteien können nur mit Forderungen aufrechnen, die rechtskräftig festgestellt oder unbestritten sind. Dies gilt nicht, wenn mit einem Anspruch, der auf einer mangelhaften Leistung von plusserver beruht, gegen dessen Vergütungsanspruch aufgerechnet wird.
- 19.4. Abweichende Bedingungen des Kunden werden nicht anerkannt, es sei denn, plusserver stimmt ihrer Geltung zu.
- 19.5. Alle Änderungen, Ergänzungen und Kündigungen vertraglicher Vereinbarungen bedürfen der Schriftform, ebenso die Aufhebung des Schriftformerfordernisses, soweit in den vertraglichen Vereinbarungen nicht ausdrücklich eine andere Form (z.B. die Textform) vorgesehen ist. Die Einhaltung der Schriftform kann auch durch Verwendung einer einfachen elektronischen Signatur (z.B. DocuSign) oder durch telekommunikative Übermittlung, insbesondere E-Mail mit einer Kopie des unterschriebenen Originals gewahrt werden.

## 20. Anwendbares Recht, Gerichtsstand

- 20.1. Es gilt das materielle Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Einheitlichen UN-Kaufrechts (CISG).

20.2. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit der Vertragsbeziehung zwischen dem Kunden und plusseryer ist Köln. plusseryer ist darüber hinaus berechtigt, den Kunden an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen.

## 21. Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung des Vertrages unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Die Parteien verpflichten sich, die unwirksame Bestimmung durch eine wirksame zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am ehesten entspricht. Gleiches gilt im Falle einer Vertragslücke.