

## Artikel 1 - Vertragsabschluss

1.1 Der Zweck der vorliegenden Nutzungsbedingungen (im Folgenden "ANB" genannt) besteht darin, den Rahmen der vertraglichen Beziehungen sowie die Bedingungen für die Bereitstellung und Nutzung der von Infomaniak angebotenen Dienste zu regeln.

1.2 Nur die französische Fassung des vorliegenden Vertrags und der Besonderen Bedingungen hat zwischen Infomaniak und dem Kunden Beweiskraft. Die Übersetzungen auf der Infomaniak-Website haben lediglich Hinweischarakter und nur die Auslegung der französischen Fassung ist im Streitfall gültig.

1.3 Die ANB werden zwischen Infomaniak Network SA (nachstehend "Infomaniak" genannt), einem Schweizer Unternehmen mit Sitz in Genf, und jeder natürlichen oder juristischen Person des privaten oder öffentlichen Rechts geschlossen, die ein Kundenkonto bei Infomaniak hat (nachstehend "Kunde" genannt).

1.4 Begriffe, die mit einem Grossbuchstaben beginnen, haben die in diesem Vertrag definierte Bedeutung oder andernfalls die im Infomaniak-Lexikon auf der Website [infomaniak.com](https://infomaniak.com) enthaltene Definition.

1.5 Um die Dienste von Infomaniak nutzen zu können, müssen Sie diese Nutzungsbedingungen akzeptieren. Wir bitten Sie, sie sorgfältig zu lesen. Wenn Sie sie nicht verstehen oder sie nicht akzeptieren, auch nicht teilweise, dürfen Sie die von Infomaniak angebotenen Dienste nicht nutzen. Mit der Inanspruchnahme der Dienste akzeptiert der Kunde auch die Besonderen Bedingungen, die mit jedem aktivierten Dienst verbunden sind. Letztere sind im Falle eines Widerspruchs zu den ANB massgebend. Zusammen mit den ANB bilden sie einen Vertrag (im Folgenden "Vertrag"). Die Besonderen Bedingungen für die Dienste gelten als vom Kunden akzeptiert, wenn sie von einem der Nutzer seiner Organisation angenommen wurden.

1.6 Infomaniak bietet Links zu anderen Internet-Seiten, die nicht von Infomaniak verwaltet werden. Der Kunde erkennt an, dass Infomaniak keine Kontrolle über den Inhalt dieser Websites hat und dass die vorliegenden ANB nicht für diese Websites gelten.

1.7 Gegebenenfalls ist der auf der Website verfügbare Anhang über die Verarbeitung der Daten von Infomaniak (DPA) Bestandteil des Vertrags.

1.8 Gegebenenfalls ist die Richtlinie für die Nutzung der Infomaniak-API, die auf der Website abrufbar ist, integraler Bestandteil des Vertrags.

1.9 Die Besonderen Bedingungen von Infomaniak Auth und Infomaniak Check, die auf der Website abrufbar sind, sind ein wesentlicher Bestandteil des Vertrags.

1.10 Infomaniak behält sich das Recht vor, die vorliegenden ANB, die Besonderen Bedingungen und die Anhänge zu diesem Vertrag jederzeit und ohne vorherige Ankündigung zu ändern. Diese Änderungen gelten sofort für alle neuen Aufträge für Dienstleistungen. In Bezug auf die genutzten Dienste wird der Kunde über seine Verwaltungsschnittstelle oder per E-Mail über jede Änderung

der vorliegenden ANB sowie der geltenden Besonderen Bedingungen informiert. Die Änderungen der Besonderen Bedingungen treten zum Zeitpunkt ihrer Annahme, spätestens jedoch dreissig (30) Kalendertage nach der Aktualisierung in Kraft. Wenn der Kunde die am Vertrag vorgenommenen Änderungen nicht akzeptiert, muss er die Nutzung der von Infomaniak angebotenen Dienste innerhalb von dreissig (30) Tagen nach der Mitteilung der Aktualisierung einstellen. Bei fortgesetzter Nutzung der betreffenden Dienste gelten die vorgenommenen Änderungen als angenommen. Schliesslich können Änderungen der Produktbedingungen von Drittanbietern und der Einhaltung von Gesetzen oder Vorschriften unmittelbar eintreten, da Infomaniak keinen Einfluss auf diese hat.

1.11 Die Vereinbarung gilt unabhängig von der Streichung oder Hinzufügung von Leistungen oder dem Inkrafttreten neuer Besonderer Bedingungen. Die neuen Besonderen Bedingungen, die für einen Dienst gelten, berühren nicht die Besonderen Bedingungen, die für die anderen Dienste gelten. Die endgültige Beendigung der Organisation hat die Beendigung des gesamten Abkommens zur Folge.

1.12 Wenn der Kunde diesen Vertrag nicht einhält und Infomaniak nicht sofort Massnahmen ergreift, bedeutet dies nicht, dass Infomaniak auf seine Rechte verzichtet (z.B. spätere Massnahmen zu ergreifen).

1.13 Der Kunde ist für die Beschaffung von Computer- oder Telekommunikationsausrüstung verantwortlich, die für die Nutzung eines Dienstes erforderlich sein kann. Die Kosten für den Erwerb, die Bereitstellung, die Nutzung und die Wartung dieser Geräte gehen zu Lasten des Kunden, und Infomaniak übernimmt keine Garantie für die Kompatibilität dieser Geräte mit den vom Kunden bestellten Diensten.

1.14 Minderjährige

1.14.1 Infomaniak bietet Dienstleistungen nur für Erwachsene an. Wenn Infomaniak erfährt oder davon Kenntnis erlangt, dass eine Organisation von einem Minderjährigen gegründet wurde, ist Infomaniak berechtigt, die besagte Organisation, den Nutzer und die betreffenden Dienste auszusetzen/löschen.

1.14.2 Die Leitung einer Organisation durch einen Minderjährigen ist jedoch unter den folgenden Bedingungen möglich:

- Die Übersendung eines Schreibens durch einen gesetzlichen Vertreter, das den Minderjährigen ermächtigt, eine Organisation zu gründen und unter seiner vollen Verantwortung Produkte zu bestellen;
- Die Unterwerfung des gesetzlichen Vertreters unter ein Identitätsprüfungsverfahren, das Infomaniak für erforderlich hält. Die Einhaltung dieser Bedingungen verpflichtet Infomaniak nicht dazu, die Anmeldung des betreffenden Minderjährigen zu akzeptieren.

## Artikel 2 - Organisation

2.1 Bei seiner ersten Bestellung muss der Kunde auf der Infomaniak-Website eine Organisation anlegen und bestimmte Informationen angeben, die seine Identifizierung ermöglichen, nämlich

mindestens: seinen Vor- und Nachnamen, seine E-Mail-Adresse, seine Anschrift und eine gültige Mobiltelefonnummer, unter der er erreichbar ist ("die Kontaktdaten"). In diesem Zusammenhang verpflichtet sich der Kunde, wahrheitsgemässe, genaue und vollständige Angaben zu machen und diese im Falle einer Änderung auf dem neuesten Stand zu halten.

2.2 Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass Infomaniak vor der Nutzung seiner Organisation sowie zu jedem Zeitpunkt während der Vertragslaufzeit alle oder einen Teil seiner Daten validieren kann, um die Richtigkeit der vom Kunden oder für den Kunden übermittelten Informationen zu überprüfen. Infomaniak wird diese Validierung der Daten mit den Mitteln und zu jedem Zeitpunkt durchführen, die Infomaniak für sinnvoll hält (die "Validierung"). Infomaniak behält sich das Recht vor, bei unvollständigen oder fehlerhaften Angaben den Zugang zur Organisation zu sperren oder den Vertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen, wenn Infomaniak von sich aus und in gutem Glauben davon ausgeht, dass die Angaben betrügerisch sind.

2.3 Der Kunde versteht und akzeptiert, dass Infomaniak wichtige Mitteilungen per E-Mail an die E-Mail-Adresse sendet, die in den vom Kunden angegebenen Kontaktdaten enthalten ist, und dass im Rahmen seiner - auch passiven - Nutzung der Dienste eine regelmässige Kommunikation mit Infomaniak für das reibungslose Funktionieren der Dienste unerlässlich ist. Jede über das Kundenkonto gesendete Nachricht, auf die der Kunde nicht innerhalb eines Monats nach ihrer Absendung reagiert, gilt als stillschweigend gelesen und vom Kunden akzeptiert, was alle weiteren Folgen betrifft.

2.4 Der Kunde nimmt zur Kenntnis und akzeptiert, dass, wenn es sich bei seiner E-Mail-Adresse für die Verbindung mit der Verwaltungskonsole oder dem Arbeitsbereich um eine E-Mail-Adresse handelt, die vom Administrator eines E-Mail-Dienstes erstellt wurde, die Löschung dieser Adresse durch den Administrator dazu führt, dass der Kunde vorübergehend keinen Zugang zu seiner Verwaltungskonsole oder seinem Arbeitsbereich hat. Daher kann beim ersten Verbindungsversuch nach der Löschung der betreffenden E-Mail-Adresse der Zugang nach einem speziellen Verfahren wiederhergestellt werden, das die Registrierung einer neuen Verbindungs-E-Mail-Adresse ermöglicht.

## Artikel 3 - Mitteilungen zwischen den Vertragsparteien

3.1 Mit der Annahme dieser Vereinbarung erkennt der Kunde an, dass der Austausch von Informationen, Mitteilungen oder Forderungen im Rahmen der Vereinbarung zwischen den Parteien per elektronischer Post erfolgt. Als gültige Kommunikationsmittel gelten auch die folgenden:

- An den Kunden: per Einschreiben mit Rückschein unter Verwendung der Kontaktangaben;
- An Infomaniak: per Einschreiben mit Rückschein an Infomaniak, 25 Rue Eugène-Marziano, 1227 Acacias - Schweiz;

## Artikel 4 - Ende des Vertrags

4.1 Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und bleibt in Kraft, bis er von einer der Parteien gekündigt wird. Der Kunde kann den Vertrag jederzeit kündigen, indem er seine Dienste

und anschliessend die gesamte Organisation über die Infomaniak-Verwaltungskonsole kündigt. Der Kunde hat auch die Möglichkeit, Infomaniak einen Antrag per E-Mail oder per Einschreiben zu senden, der ausgeführt wird, wenn der Kunde den vorliegenden Vertrag ordnungsgemäss erfüllt hat und Infomaniak die Identität des Kunden eindeutig feststellen konnte. Zu diesem Zweck kann es erforderlich sein, dass Infomaniak dem Kunden ein Verfahren zur Identitätsprüfung vorlegt.

## Artikel 5 - Zahlungsbedingungen

5.1 Zahlungen können per Kreditkarte, PostCard, Banküberweisung und PayPal vorgenommen werden. Infomaniak behält sich das Recht vor, die verfügbaren Zahlungsmittel von Fall zu Fall einzuschränken.

5.2 Im Falle der Zahlung per Kreditkarte erklärt und garantiert der Kunde, dass er berechtigt ist, die Kreditkarte(n) zu benutzen, die für die Bezahlung der Infomaniak-Dienste für den Kunden belastet werden können. Wenn die Kreditkarte des Kunden durch einen Zahlungsabwickler (z.B. PayPal) ersetzt wird, der seinerseits mit einer Kreditkarte verknüpft ist, erkennt der Kunde an und akzeptiert, dass Infomaniak berechtigt ist, die mit dem Zahlungsabwickler verknüpfte Kreditkarte zu belasten, um die mit dem Kunden verknüpften Infomaniak-Dienste zu bezahlen.

5.3 Bei einer Zahlung per Banküberweisung hängen die Überweisungskosten von der Bank ab, die den Auftrag erteilt. Diese Kosten können Infomaniak nicht in Rechnung gestellt werden und dürfen nicht mit dem Betrag für die Bezahlung der Rechnung verrechnet werden. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die Bearbeitung von Banküberweisungen bis zu 10 Arbeitstage dauern kann. Es liegt daher in seiner Verantwortung, die Bearbeitungszeit bei der Überweisung zu berücksichtigen.

5.4 Bei entgeltlichen Leistungen beginnt die Ausführung der Aufgaben erst nach Eingang des Betrages auf dem Bankkonto von Infomaniak und der Kunde hat keinen Anspruch auf die Ausführung bis zum vollständigen Zahlungseingang.

5.5 Die dem Kunden in Rechnung gestellten Preise für die Dienstleistungen sind die zum Zeitpunkt der Rechnungsstellung geltenden Preise, wie sie auf der Website von Infomaniak veröffentlicht sind. Je nach Dienstleistung kann Infomaniak verschiedene Preisvorschläge unterbreiten (monatlicher Festpreis, pro Quartal, jährlich, Preis pro Nutzung, Kauf von Credits), die je nach Fall mit einer bestimmten Verpflichtung und/oder einem bestimmten Abrechnungszeitraum verbunden sein können.

5.6 Die von Infomaniak angebotenen Preise verstehen sich für Kunden mit Rechnungsadresse in der Schweiz und in der Europäischen Union inklusive Mehrwertsteuer. Kunden, die ihre Rechnungsadresse nicht in der Schweiz oder in der Europäischen Union haben, sind nicht mehrwertsteuerpflichtig, mit Ausnahme von Dienstleistungen, die kein Outsourcing erfordern (z.B.: Wohnen). Kunden, die ihren Wohnsitz in der Europäischen Union haben und über eine Mehrwertsteuernummer oder eine innergemeinschaftliche Mehrwertsteuernummer verfügen, können von der Mehrwertsteuer befreit werden, indem sie diese Information im entsprechenden Feld der Parameter der Organisation angeben.

5.7 Infomaniak kann seine Preise jederzeit und ohne vorherige Ankündigung ändern, indem es eine neue Preisstruktur auf seiner Website veröffentlicht und/oder den Kunden per E-Mail

benachrichtigt. Die Preisänderungen gelten sofort für neue Aufträge oder wenn die Dienste für einen neuen Zeitraum verlängert werden.

5.8 Bei der Nutzung eines kostenpflichtigen Zusatzmoduls oder einer kostenpflichtigen Option wird der zusätzliche Betrag für jeden Abrechnungszyklus des betreffenden Dienstes berechnet, solange das Zusatzmodul oder die Option aktiv ist. Einige Zusatzmodule können eine erste Zahlung für die Aktivierung erfordern.

5.9 Der Kunde kann Credits für die Nutzung bestimmter Dienste erwerben. Dies wird in der Beschreibung der betreffenden Dienste auf der Website [infomaniak.com](https://www.infomaniak.com) erläutert. Gekaufte, aber nicht genutzte Credits werden jeden Monat übertragen, ohne zu verfallen. Im Falle der Beendigung eines Dienstes, für den Credits erworben wurden, werden die Credits endgültig gelöscht und nicht zurückerstattet.

5.10 Infomaniak stellt dem Kunden ein Prepaid-Konto zur Verfügung, auf das er über sein Kundenkonto zugreifen kann (das "Prepaid-Konto").

5.10.1 Das Prepaid-Konto kann aufgefüllt werden:

- durch den Kunden über eines der von Infomaniak akzeptierten Zahlungsmittel;
- durch Infomaniak bei der Erstattung einer vom Kunden bezahlten Rechnung, bei der Infomaniak dem Antrag nicht entsprechen kann.

5.10.2 Der Kunde erkennt an, dass das Prepaid-Konto kein Bankkonto ist und dass das Guthaben des Prepaid-Kontos keine Verwaltungsgebühren oder Zinserträge für den Kunden generiert.

5.10.3 Es wird vereinbart, dass das Guthaben des Prepaid-Kontos vom Kunden nur für die Bestellung oder Erneuerung von Dienstleistungen verwendet werden darf, ausser in bestimmten Fällen für das Wiederverkäufer- und Affiliate-Programm.

5.10.4 Das Prepaid-Konto kann von Infomaniak dazu verwendet werden, einen etwaigen Verzug des Kunden bei früheren Bestellungen auszugleichen.

5.10.5 Der Kunde hat die Möglichkeit, Infomaniak aufzufordern, den Saldo des Prepaid-Kontos in bar auszuzahlen, nachdem alle offenen Rechnungen mit Infomaniak beglichen wurden.

5.10.6 Wenn der Kunde die bestellte Dienstleistung nicht erhalten hat oder die "Zufriedenheits- oder Rückerstattungsgarantie" von Infomaniak (siehe unten) in Anspruch nehmen möchte, schreibt Infomaniak dem Kunden das vorausbezahlte Konto gut oder erstattet es ihm mit dem bei der Bestellung verwendeten Zahlungsmittel.

5.11 Unstimmigkeiten bezüglich der Rechnungsstellung und der Art der Dienstleistungen müssen dem Infomaniak-Support innerhalb eines Monats nach Ausstellung der Rechnung über die Verwaltungskonsole oder über die dafür vorgesehene Seite auf der Website [support.infomaniak.com](https://support.infomaniak.com) mitgeteilt werden. Andernfalls und unbeschadet der Möglichkeit des Kunden, die Rechnung zu einem späteren Zeitpunkt anzufechten, ist der Kunde verpflichtet, die unbezahlten Rechnungen unter den im Vertrag vorgesehenen Bedingungen zu begleichen. Im Falle der Nichtzahlung ist Infomaniak berechtigt, die genannten Rechnungen im Rahmen der

geltenden Verjährungsvorschriften zu regulieren.

5.12 Die für die Dienstleistung geleisteten Zahlungen werden nicht zurückerstattet, wenn die Dienstleistung aufgrund höherer Gewalt oder anderer externer Ursachen, die nicht ausschliesslich von Infomaniak zu vertreten sind, unterbrochen wird.

## Artikel 6 - Dauer und Erneuerung der Dienste

6.1 Infomaniak erbringt die Dienstleistungen für den Zeitraum, den der Kunde bei der Bestellung ausgewählt hat.

6.2 Bei der manuellen Erneuerung von Produkten wird Infomaniak sich bemühen, den Kunden rechtzeitig vor Ablauf der Laufzeit seiner Dienste zu informieren. Es liegt jedoch in der Verantwortung des Kunden, die Fristen einzuhalten.

6.3 Zahlt der Kunde die Verlängerung eines Dienstes trotz Mahnung nicht vor dem Fälligkeitsdatum, ist Infomaniak berechtigt, die betreffenden Dienste zum Fälligkeitsdatum oder innerhalb der in den Besonderen Bedingungen der betreffenden Dienste festgelegten Fristen sofort und ohne Vorankündigung ganz oder teilweise auszusetzen. Infomaniak hat das Recht, jede neue Bestellung oder Verlängerung von Diensten abzulehnen, ohne dass Infomaniak hierdurch Nachteile entstehen.

6.4 Der Kunde hat die Möglichkeit, einen automatischen Verlängerungsmodus (die "automatische Verlängerung") für die Verlängerung eines Teils oder aller seiner Dienste zu aktivieren. Wenn die automatische Verlängerung aktiviert ist oder wenn der Kunde ein Probeangebot hat und Infomaniak bereits eine Zahlungsmethode für die betreffende(n) Dienstleistung(en) mitgeteilt hat, ist Infomaniak berechtigt, die Zahlungsmethode des Kunden für die Verlängerung der betreffenden Dienstleistung(en) automatisch zu belasten. Die automatische Verlängerung erfolgt beim ersten Versuch vierzehn (14) Tage vor Ablauf des Produkts und kann jedoch nur dann eingeleitet werden, wenn dem Kundenkonto am Tag des Verlängerungsversuchs ein gültiges Zahlungsmittel zugeordnet ist. Im Falle einer Probezeit erfolgt der erste Abbuchungsversuch vierzehn (14) Tage vor Ablauf der Probezeit.

6.5 Im Falle einer fehlgeschlagenen Abbuchung wird der Kunde per E-Mail an die in den Kontaktdaten angegebene Adresse informiert. Es obliegt dann dem Kunden, die notwendigen Schritte zu unternehmen, um die Situation zu korrigieren, um eine automatische Erneuerung zu ermöglichen, oder den/die betroffenen Dienst(e) manuell zu erneuern. Wenn die Abbuchung fehlschlägt, wird jeden Tag ein neuer Abbuchungsversuch unternommen, bis die Situation korrigiert ist, und zwar bis zum Fälligkeitsdatum der betreffenden Dienstleistung(en).

6.6 Der Kunde nimmt zur Kenntnis und akzeptiert, dass die für den Dienst zum Zeitpunkt der automatischen Verlängerung geltenden Gebühren von denen abweichen können, die zum Zeitpunkt der Erstbestellung gezahlt wurden. Es obliegt daher dem Kunden, die Infomaniak-Website regelmässig zu besuchen, um sich über etwaige Änderungen der für die einzelnen Dienste, für die diese Option aktiviert ist, geltenden Gebühren zu informieren und diese Option gegebenenfalls zu deaktivieren. Im Falle von Preisänderungen wird davon ausgegangen, dass der Kunde diese Änderungen akzeptiert hat, wenn er die Option der automatischen Verlängerung am

Tag des Verlängerungsversuchs nicht deaktiviert hat.

6.7 Der Kunde versteht und akzeptiert, dass die Zuordnung eines gültigen Zahlungsmittels in seiner alleinigen Verantwortung liegt und dass Infomaniak in keiner Weise dafür verantwortlich gemacht werden kann, wenn eine automatische Verlängerung aufgrund der Zuordnung eines ungültigen Zahlungsmittels nicht möglich ist.

6.8 Es liegt in der Verantwortung des Kunden, die Beendigung eines Dienstes, für den der automatische Verlängerungsmodus aktiviert ist, vorzusehen. Andernfalls hat der Kunde im Falle einer automatischen Verlängerung keinen Anspruch auf eine Erstattung.

6.9 Im Falle der vorzeitigen Beendigung eines Dienstes erfolgt keine anteilige Rückerstattung des Entgelts für die Restlaufzeit, es sei denn, die Beendigung ist Infomaniak ohne Rechtsgrund schuldhaft oder grob fahrlässig zuzurechnen. Dies gilt auch für die damit verbundenen Zusatzoptionen.

## Artikel 7 - Geld-zurück-Zufriedenheitsgarantie

7.1 Infomaniak bietet eine dreissig (30) Tage dauernde Zufriedenheitsgarantie für die folgenden Dienstleistungen:

- Webhosting ;
- Mail Service ;
- kDrive ;
- Swiss Backup ;
- Managed Cloud-Server ;
- Unmanaged Cloud-Server ;
- Jelastic Cloud ;
- Synology.

7.2 Diese Garantie gilt nur für die erste Bestellung eines jeden Dienstes. Um in den Genuss dieser Garantie zu kommen, reicht es aus, den betreffenden Dienst zu stornieren und innerhalb von 30 Tagen ab dem Datum der Verfügbarkeit des Dienstes (wobei das Datum der Aktivierungs-E-Mail als Beweis gilt) schriftlich über die Website (<https://support.infomaniak.com/>), über die Verwaltungskonsole, per Telefon oder per Chat einen Antrag auf Rückerstattung zu stellen. Der Kaufbetrag wird innerhalb von 2 bis 4 Wochen auf die zum Zeitpunkt der Bestellung verwendete Zahlungsmethode gutgeschrieben.

## Artikel 8 – Renewal Warranty

8.1 Der Zweck dieser Option besteht darin, das unfreiwillige Auslaufen und die Sperrung eines abgelaufenen Dienstes zu vermeiden, für den der Kunde die Verlängerungsgebühren nicht bezahlen konnte. Wenn ein durch die Verlängerungsgarantie geschützter Dienst nicht zwei (2) Tage vor seinem Ablauf (manuell oder automatisch) verlängert wird, verlängert Infomaniak ihn automatisch für den vom Kunden bei der Bestellung des Dienstes festgelegten Verlängerungszeitraum (monatlich oder jährlich) und gewährleistet einen Zeitraum des guten

Funktionierens von neunundvierzig (49) Tagen für einen monatlichen Verlängerungszeitraum und zweihundertzwanzig (220) Tagen für einen jährlichen Verlängerungszeitraum Nach der Sperrung hat der Kunde elf (11) bzw. dreissig (30) zusätzliche Tage Zeit, um die Rechnung zu bezahlen und den Dienst wieder zu aktivieren. Nach Ablauf dieser zusätzlichen Frist und im Falle der Nichtzahlung wird der Dienst von Rechts wegen mit allen Konsequenzen für die darin enthaltenen Daten beendet. Es ist zu beachten, dass bei monatlichen Verlängerungen die normale Rechnungsstellung erfolgt und normalerweise eine Rechnung für den folgenden Zeitraum ausgestellt wird. Das heisst, wenn die Rechnung für die Aktivierung der Option nicht bezahlt wird, werden zwei Rechnungen fällig.

8.2 Diese Option erlaubt es Infomaniak, den Kunden darüber zu informieren, dass ein Dienst abgelaufen ist und dass der Kunde eine Rechnung so schnell wie möglich bezahlen muss, um den dauerhaften Verlust des betreffenden Dienstes zu vermeiden. Infomaniak wird sich daher unverbindlich bemühen, den Kunden auf andere Weise als über seine Login-E-Mail-Adresse zu informieren, indem sie alle in der Verwaltungskonsole des Kunden verfügbaren Kontaktdaten (zweite E-Mail, Festnetz- oder Mobiltelefon, Postanschrift usw.) verwendet. Infomaniak ist befugt, den Kunden und insbesondere die für das Konto rechtlich verantwortliche Person über folgende Adresse zu kontaktieren:

- Senden von SMS an eine Mobiltelefonnummer;
- Postversand;
- Senden von Telefonnachrichten;
- Senden von E-Mails.

8.3 Die Option kann für die folgenden Dienste aktiviert werden:

- Webhosting ;
- Domännennamen (siehe Besondere Bedingungen) ;
- kSuite ;
- Mail Service ;
- kDrive ;
- Cloud-Server (managed und unmanaged) ;
- Swiss Backup ;
- SSL-Zertifikat ;
- Synology NAS.

8.4 Die Option kann jederzeit über den Bereich Rechnungswesen der Verwaltungskonsole oder über das Dashboard des jeweiligen Produkts deaktiviert werden.

8.5 Darüber hinaus erklärt sich der Kunde damit einverstanden und erkennt an, dass die Option deaktiviert werden kann:

- im Falle der Nichterfüllung der Option;
- am Ende des Aktivitätszyklus der Option und nach der Ausstellung einer unbezahlten Rechnung, die bei Fälligkeit der Dienstleistung ausgestellt wurde;
- im Falle eines Verstosses gegen eine Bestimmung dieses Vertrages;
- im Falle der Beendigung des Dienstes.

8.6 Die Aktivierung dieser Option führt zu einem Aufschlag von 5 % auf den Preis aller in Frage kommenden Dienste, mit Ausnahme von Domainnamen, bei der Aktivierung und Erneuerung, mit Ausnahme von Sonderangeboten.

## Artikel 9 - Unterstützung von Infomaniak

9.1 Infomaniak stellt dem Kunden einen technischen und administrativen Kundendienst zur Verfügung, der auf Französisch, Englisch, Deutsch, Italienisch und Spanisch verfügbar ist. Dieser Service, für den kein Aufpreis erhoben wird, ist per Telefon, E-Mail und Chat über das spezielle Formular auf der Website oder über die Verwaltungskonsole erreichbar. Trotz der auf der Website angegebenen Zeiten kann Infomaniak den Beistandsdienst jederzeit aus einem von ihr als notwendig erachteten Grund ausser Betrieb setzen. Infomaniak wird sein Bestes tun, um die Kunden über die verschiedenen Unterstützungsdienste zu informieren.

9.2 Technische und/oder administrative Unterstützung wird nur Personen gewährt, die als Kunden oder Nutzer registriert sind oder als autorisierte technische Ansprechpartner genannt werden. Die bereitgestellten Informationen beruhen auf den Angaben und Anfragen des Kunden, und Infomaniak kann nicht für Schäden haftbar gemacht werden, die der Kunde erleidet. Infomaniak erstattet keine Kosten im Zusammenhang mit der Kommunikation mit seinem Kundendienst.

9.3 Neben dem Basis-Support bietet Infomaniak weitere Support-Stufen an, die es dem Kunden ermöglichen, von zusätzlichen Leistungen und Verpflichtungen zu profitieren. Diese Support-Stufen werden in den Besonderen Bedingungen und der entsprechenden Dokumentation für die betreffenden Dienste beschrieben und sind auf der Website verfügbar.

9.4 Dem Kunden oder einem Vertreter des Kunden wird in einem sozialen Netzwerk keine technische oder administrative Unterstützung gewährt. Jeder Antrag auf Unterstützung muss über einen der im ersten Absatz dieses Artikels beschriebenen Support-Kanäle gestellt werden.

9.5 Der Kunde sowie seine Vertreter verpflichten sich zu einem angemessenen, herzlichen und respektvollen Verhalten gegenüber dem Support-Team von Infomaniak. Infomaniak behält sich das Recht vor, auf Anfragen von Kunden nicht zu reagieren und/oder bei missbräuchlichem, beleidigendem oder erniedrigendem Verhalten unverzüglich ein Kündigungsverfahren wegen Vertragsverletzung einzuleiten. Darüber hinaus behält sich Infomaniak das Recht vor, rechtliche Schritte gegen den Kunden einzuleiten, und ist in diesem Zusammenhang befugt, alle Beweismittel, wie sie im Artikel "Vereinbarung über Beweise" beschrieben sind, offenzulegen, die sie für nützlich hält (Auszüge aus der Kommunikation mit dem Kunden, Bildschirmfotos, E-Mails, Telekommunikationsaufzeichnungen usw.).

## Artikel 10 - Werbung und Verkaufsförderung

10.1 Sofern der Kunde nicht anders entscheidet und dies Infomaniak mitteilt, kann Infomaniak die Geschäftsbeziehung zwischen dem Kunden und Infomaniak auf der Website, auf [news.infomaniak.com](https://news.infomaniak.com) oder bei Veranstaltungen, in Konferenzen und Fachpublikationen auf den Märkten nutzen. Für jedes andere Medium muss im Voraus eine Vereinbarung mit dem Kunden getroffen werden.

## Artikel 11 - Pflichten und Verantwortung von Infomaniak

11.1 Für alle von Infomaniak erbrachten Leistungen verpflichtet sich Infomaniak, alle Sorgfalt walten zu lassen, die für die Erbringung und Aufrechterhaltung der Leistungen nach den Gepflogenheiten des Berufsstandes und dem Stand der Technik erforderlich ist. Aufgrund des hohen technischen Niveaus der erbrachten Dienstleistungen kann die Verantwortung von Infomaniak in dieser Hinsicht nur einer Verpflichtung zu den Mitteln unterliegen.

11.2 Infomaniak kann nicht dafür verantwortlich gemacht werden, dass die von ihr erbrachten Dienstleistungen den vom Kunden verfolgten Zielen nicht gerecht werden, und ist nicht verpflichtet, die Nutzung der Dienstleistungen durch den Kunden zu kontrollieren oder zu überwachen, um deren Rechtmässigkeit sicherzustellen.

11.3 Infomaniak verpflichtet sich daher:

- Aufrechterhaltung der Infrastruktur in funktionsfähigem Zustand;
- Im Falle einer Störung das defekte Gerät so schnell wie möglich auszutauschen, ausser bei unverschuldeten Störungen oder sonstigen Eingriffen, die eine Unterbrechung des betreffenden Dienstes erfordern würden, die über die üblichen Austauschzeiten hinausgeht;
- Im Falle eines Vorfalls, der nicht auf eine missbräuchliche Nutzung des betreffenden Dienstes durch den Kunden zurückzuführen ist, so schnell wie möglich einzugreifen.

11.4 Infomaniak kann nicht haftbar gemacht werden, wenn:

- Verschulden, Fahrlässigkeit, Unterlassung oder Versäumnis des Kunden;
- Verschulden, Fahrlässigkeit oder Unterlassung eines Dritten, auf den Infomaniak keinen Einfluss hat;
- Höhere Gewalt, Ereignisse oder Vorfälle, die ausserhalb der Kontrolle von Infomaniak liegen und auf die Infomaniak keinen Einfluss hat;
- Beendigung des betreffenden Dienstes aus einem von Infomaniak genannten Grund wegen Nichteinhaltung des vorliegenden Vertrags;
- Die teilweise oder vollständige Zerstörung der übermittelten oder gespeicherten Informationen infolge von Fehlern, die direkt oder indirekt dem Kunden zuzuschreiben sind;
- Die missbräuchliche Nutzung der Dienste durch den Kunden oder seine Nutzer/Kunden;
- völlige oder teilweise Nichteinhaltung einer Verpflichtung und/oder Versagen der Betreiber der Transportnetze zur Internetwelt und insbesondere der Internet Service Provider (ISP);
- Die Nutzung der Dienstleistung(en) durch den Kunden oder seine Nutzer/Kunden unter Verstoss gegen geltendes Recht.

11.5 Vorbehaltlich besonderer Bestimmungen in den Besonderen Bedingungen ist die Haftung von Infomaniak auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt, wenn und soweit dies gesetzlich zulässig ist. Bei kostenpflichtigen Diensten ist die Haftung von Infomaniak auf den Betrag des vom Kunden für den betreffenden Dienst gezahlten Entgelts für den laufenden Abrechnungszeitraum beschränkt. Bei den kostenlosen Dienstleistungen ist die Haftung von Infomaniak auf Fälle leichter Fahrlässigkeit und auf einen Betrag von 25 CHF für jeden Einzelfall oder 100 CHF für alle Fälle beschränkt.

11.6 Infomaniak kann unter keinen Umständen für indirekte Schäden haftbar gemacht werden, d.h. für alle Schäden, die nicht direkt und ausschliesslich auf den teilweisen oder vollständigen Ausfall des von Infomaniak erbrachten Dienstes zurückzuführen sind, wie z.B. kommerzielle Schäden, Auftragsverluste, Schädigung des Markenimages, jegliche Art von kommerziellen Störungen, Gewinneinbussen oder Kunden, für die der Kunde sein eigener Versicherer ist oder eine entsprechende Versicherung abschliessen kann.

11.7 Infomaniak haftet dem Kunden gegenüber in vollem Umfang für nachgewiesene direkte Schäden oder Schäden, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit seinerseits verursacht wurden.

11.8 Jede Nutzung der Dienste durch den Kunden oder seine Nutzer, die gegen diesen Vertrag verstösst oder die nach Auffassung von Infomaniak in gutem Glauben die Stabilität und Sicherheit der Infrastruktur, die Aufrechterhaltung der Integrität des Netzes, insbesondere die Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder der gespeicherten Daten, gefährdet, oder die Verfügbarkeit der Dienste von Infomaniak gefährdet, kann zu einer Einschränkung des Zugangs zu dem/den betreffenden Dienst(en), zu einer sofortigen Aussetzung des/der Dienst(e) des Kunden oder in den schwerwiegendsten Fällen zur sofortigen Löschung des/der betreffenden Dienstes/Dienste und/oder zur sofortigen und automatischen Beendigung des Vertrags führen, unbeschadet des Rechts auf Schadenersatz, das Infomaniak geltend machen kann.

11.9 Jede Software von Drittanbietern, die dem Kunden als Teil der von Infomaniak zur Verfügung gestellten Dienste angeboten wird, unterliegt den Standardlizenzbedingungen des betreffenden Drittanbieters. Infomaniak kann nicht für Produkte von Drittanbietern verantwortlich gemacht werden, auch nicht für Sicherheitsmängel, Inkompatibilitäten, technische Fehler oder Instabilitäten. Infomaniak übernimmt keine Garantie für Produkte Dritter und der Kunde, der ein Produkt Dritter verwendet, tut dies auf eigene Verantwortung. Er muss insbesondere sicherstellen, dass die Produkte an seine Bedürfnisse und die Zwecke, für die sie verwendet werden, angepasst sind.

11.10 Jede gegen den Kunden gerichtete Handlung eines Dritten stellt einen indirekten Schaden dar und begründet folglich keinen Anspruch auf Schadenersatz. In jedem Fall ist der Schadenersatz, der Infomaniak in Rechnung gestellt werden kann, wenn sie die Verantwortung übernommen hat, auf die Höhe der vom Kunden gezahlten und ihm von Infomaniak in Rechnung gestellten Beträge und/oder auf die Höhe der Beträge begrenzt, die dem Preis des Teils der Dienstleistung entsprechen, für den Infomaniak die Verantwortung übernommen hat. Es wird der niedrigste dieser Beträge berücksichtigt.

11.11 Der Kunde akzeptiert ausdrücklich, dass die Haftung von Infomaniak auf die Dienstleistung(en) beschränkt ist, die Gegenstand des Schadensersatzanspruchs sind, und dass diese Haftung in keinem Fall höher ist als der Betrag, den der Kunde im Jahr vor dem Schadensfall gezahlt hat. Dieser Betrag versteht sich pro gemeldeten Schaden, wobei mehrere Schäden, die auf eine einzige Ursache zurückzuführen sind, als ein einziger entschädigungsfähiger Schaden betrachtet werden. Darüber hinaus entbindet keine Bestimmung in diesem Dokument den Kunden von der Verpflichtung, alle Infomaniak im Rahmen dieses Dokuments geschuldeten Beträge zu zahlen.

11.12 Infomaniak kann den Kunden während der Entwicklung oder Verbesserung Beta-Versionen (offen oder geschlossen) seiner Dienste zur Verfügung stellen. Unter einer Beta-Version ist die Testversion eines Dienstes zu verstehen, bevor sie den Kunden in grossem Umfang zur Verfügung gestellt wird. Der Zweck der Bereitstellung einer Beta-Version besteht darin, Fehler und Anomalien bei der derzeitigen Nutzung des betreffenden Dienstes zu ermitteln und Meinungen und Rückmeldungen der Kunden zu dem Dienst einzuholen. Der Kunde erkennt die Risiken an, die mit der Nutzung der Beta-Version eines Dienstes verbunden sind, einschliesslich, aber nicht beschränkt auf: Instabilität, Fehlfunktionen, unerwartetes Verhalten. Infomaniak kann daher nicht für die Änderung, Veränderung, den Verlust oder die Löschung von Daten infolge der Nutzung eines Dienstes in seiner Beta-Version verantwortlich gemacht werden.

## Artikel 12 - Pflichten und Verantwortung des Kunden

12.1 Der Kunde muss die Befugnis, Autorität und Kapazität haben, die Verpflichtungen aus diesem Vertrag einzugehen und zu erfüllen.

12.2 Im Rahmen der Nutzung der Dienste übernimmt die für die Organisation rechtlich verantwortliche(n) Person(en) die volle Verantwortung für die von allen Benutzern innerhalb der Organisation vorgenommenen Handlungen, Änderungen oder Einstellungen. Es ist daher seine/ihre Pflicht und Verantwortung sicherzustellen, dass alle Nutzer die Allgemeinen und Besonderen Bedingungen für die Nutzung der Dienste, zu denen sie Zugang haben, kennen und akzeptieren.

12.3 Wenn ein Kunde über die Verwaltungskonsole einen oder mehrere Nutzer mit dem Status "rechtlich Verantwortlicher" hinzufügt, werden diese neuen Nutzer zu Mitinhabern der Organisation und haften Infomaniak gegenüber gesamtschuldnerisch für alle Verpflichtungen im Rahmen des vorliegenden Vertrags. Infomaniak informiert den Kunden darüber, dass ein zweiter Nutzer mit dem Status "rechtlich Verantwortlicher" von der Verwaltungskonsole aus jederzeit zum alleinigen rechtlich Verantwortlichen für den vorliegenden Vertrag werden kann, wenn er dies wünscht, nachdem die anderen Nutzer mit dem Status "rechtlich Verantwortlicher" gelöscht/zurückgezogen wurden, mit allen Konsequenzen, die sich daraus ergeben können.

12.4 Der Kunde verpflichtet sich, alle seine Passwörter, numerischen Schlüssel und alle sensiblen Daten, die ihm die Nutzung oder den Zugang zu seinen Diensten ermöglichen, geheim zu halten. Der Kunde muss Infomaniak informieren, wenn er Informationen darüber erhält, dass unbefugte Personen Zugang zu diesen Daten haben, oder wenn er Gründe hat, eine unbefugte Nutzung durch einen oder mehrere dieser Nutzer zu vermuten. Wenn unbefugte Dritte die Dienste von Infomaniak über die Organisation des Kunden nutzen, liegt dies in der alleinigen Verantwortung des Kunden. Infomaniak kann den Zugang zu einem Unternehmen sperren, wenn es hinreichende Gründe für die Annahme gibt, dass es von unbefugten Personen genutzt wird. Infomaniak wird den Kunden unverzüglich über alle getroffenen Massnahmen informieren.

12.5 Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für jegliche Verluste, einschliesslich indirekter, zufälliger, spezieller oder Folgeschäden, die einer der beiden Parteien durch Verlust, Diebstahl, unbefugte Offenlegung, unbefugte Manipulation, Änderung, Nutzungsentzug oder eine andere Kompromittierung der vom Kunden oder seinen Nutzern verwendeten Kennungen oder Passwörter

entstehen.

12.6 Mit der Online-Bestellung eines Dienstes bestätigt der Kunde, dass er zuvor die Eignung des Dienstes für seine Bedürfnisse geprüft hat und dass er von Infomaniak, falls erforderlich, alle Informationen und Ratschläge erhalten hat, die er benötigt, um den Vertrag in voller Kenntnis der Sachlage zu unterzeichnen.

12.7 Wenn der Kunde die Dienste im Namen eines Dritten nutzt, erklärt und garantiert er gegenüber Infomaniak, dass er über die erforderliche Befugnis und Kapazität verfügt, um den Dritten zu den im Vertrag vorgesehenen Bedingungen zu vertreten und zu verpflichten. Er ist für alle Ansprüche verantwortlich, die sich aus einer Verletzung der Vertragsbedingungen durch den Dritten ergeben, und muss Infomaniak in vollem Umfang für alle Ansprüche entschädigen, die sich aus der Nutzung des Dienstes durch den Dritten ergeben.

12.8 Der Kunde wird nicht versuchen, sich unerlaubt Zugang zu einem Dienst, Inhalten, Systemen oder verbundenen Netzwerken zu verschaffen. Er verpflichtet sich auch, sich keine Dokumente oder Informationen auf einem Weg zu beschaffen oder zu beschaffen zu versuchen, der nicht absichtlich von Infomaniak zur Verfügung gestellt wurde.

12.9 Der Kunde verpflichtet sich, die Dienste im Rahmen der geltenden Gesetzgebung zu nutzen. Im Falle einer Beschwerde oder im Falle einer gutgläubigen Auslegung der Begehung eines Verstosses durch Infomaniak in Bezug auf den Inhalt, jedoch nicht abschliessend: "Betrug, Computerkriminalität, Geldwäsche, Verletzung von Geschäftsgeheimnissen, Spionagehandlungen, Urkundenfälschung, Gewalt und Drohungen gegen Behörden und Amtsträger, unerlaubtes Glücksspiel, Beteiligung an einer Straftat (Kollaboration, Anstiftung, Beihilfe) oder Verbreitung oder Bereitstellung von straf- oder zivilrechtswidrigen Inhalten, Gewaltdarstellungen, so genannte weiche und harte Pornografie (Pornografie kann zugänglich gemacht werden, wenn der Kunde wirksame Kontrollen installiert, die den Zugang zu den betreffenden Inhalten für Personen über 18 Jahren ermöglichen), Kinderpornografie, Anstiftung zur Störung des öffentlichen Friedens, Verletzung der Religions- und Kulturfreiheit, Rassendiskriminierung, Verleumdung, terroristische Handlungen, Pädophilie, Antisemitismus oder Inhalte, die zum Hass gegen Personen aufgrund ihres Geschlechts, ihrer Religion, ihrer sexuellen Orientierung oder Identität oder einer Behinderung aufstacheln, Verletzung der Privatsphäre, usw., oder rechtswidrige oder missbräuchliche Nutzung von Inhalten (z. B. betrügerische Nutzung von Inhalten oder Nutzung von Inhalten unter Verletzung von Rechten Dritter wie Persönlichkeitsrechten, Urheberrechten, Patenten oder Marken oder anderen geistigen Eigentumsrechten)". ist Infomaniak berechtigt, ohne Vorankündigung und unbeschadet des Rechts auf Schadenersatz und Zinsen, auf die Infomaniak Anspruch hat, einen Teil oder die Gesamtheit der in Ausführung des Vertrags erbrachten Dienstleistungen auszusetzen, die Organisation zu deaktivieren und/oder den Vertrag zum Nachteil des Kunden zu kündigen. Infomaniak wird den Kunden dann per E-Mail über die getroffenen Massnahmen und die zugrunde liegenden Gründe informieren.

12.10 Der Kunde respektiert die Eigentumsrechte von Infomaniak an der Website und der Software, die für die Erbringung des Dienstes verwendet werden (zu den Eigentumsrechten gehören unter anderem Patente, Marken, Dienstleistungsmarken, Geschäftsgeheimnisse, Urheberrechte und andere geistige Eigentumsrechte). Nur die Vermögenswerte der Marke Infomaniak dürfen in Übereinstimmung mit diesem Vertrag verwendet werden.

12.11 Infomaniak kann nicht für den Inhalt der übermittelten, verbreiteten oder gesammelten Informationen, deren Nutzung und Aktualisierung sowie für Dateien, insbesondere Adressdateien, verantwortlich gemacht werden, aus welchem Grund auch immer. Infomaniak kann den Kunden nur auf die rechtlichen Folgen hinweisen, die sich aus unerlaubten Aktivitäten auf den Diensten ergeben können, und lehnt jede Verantwortung für die Nutzung der vom Kunden den Internetnutzern zur Verfügung gestellten Daten ab. Das Gleiche gilt, wenn der Kunde freiwillig oder unfreiwillig Spamming oder irgendeine Aktivität des Eindringens oder versuchten Eindringens in den Dienst (nicht erschöpfend: Port-Scanning, Sniffing, Spoofing usw.) nachweislich betreibt.

12.12 Die Verwendung von SPAM ist absolut verboten. Es ist auch verboten, Massen-E-Mails über die Infomaniak-Dienste zu versenden:

- an Personen, die dies nicht beantragt haben;
- auf Listen von E-Mail-Adressen, die im Internet oder auf andere Weise zusammengestellt, gekauft oder gemietet wurden;
- zu einem anderen Thema als dem, das bei der Erstellung der Abonnentenliste vorgeschlagen wurde, und die eine hohe Ablehnungsquote (Bounces, ungültige E-Mail-Adressen, Abmeldungen usw.) aufweisen.

Dies gilt auch, wenn der Kunde einen externen Dienstleister für den Versand von E-Mails nutzt, die einen von Infomaniak gehosteten Domainnamen erwähnen. Double Opt-in ist die einzige anerkannte Methode zum Aufbau einer gültigen E-Mail-Liste: Eine E-Mail-Adresse wird nur dann in eine Liste aufgenommen, wenn der Inhaber der E-Mail-Adresse auf einen Link in einer Bestätigungs-E-Mail klickt. Der Empfänger beweist damit, dass er derjenige ist, der den Anmeldeprozess initiiert hat. Jede Person, die sich in eine Liste eingetragen hat, die von einem Mailing- oder Newsletter-Tool verwendet wird, muss mit jeder E-Mail die notwendigen Informationen erhalten, um sich abzumelden, oder sie muss in der Lage sein, sich jederzeit problemlos abzumelden. Eine Beschwerde wegen Spamming kann zur Sperrung und anschliessenden Beendigung des betreffenden Dienstes führen, wenn der Absender der E-Mail nicht den Nachweis einer freiwilligen und bestätigten elektronischen Registrierung jedes einzelnen Anmelders erbringen kann (Datum der Registrierung/E-Mail-Adresse/IP-Adresse).

12.13 Der Kunde verpflichtet sich, Infomaniak sowie alle Personen, die an der Erbringung der betreffenden Dienste beteiligt sind, zu verteidigen, zu entschädigen und schadlos zu halten in Bezug auf alle Ansprüche, Forderungen, Verbindlichkeiten, Kosten und/oder Ausgaben, die sich aus der illegalen Nutzung des Dienstes oder seines Inhalts ergeben.

## Artikel 13 - Aussetzung von Dienstleistungen

13.1 Für den Fall, dass der Kunde eine oder mehrere seiner vertraglichen Verpflichtungen gemäss den vorliegenden Bedingungen und/oder geltenden Rechts- oder Verwaltungsvorschriften nicht erfüllt, oder auf Verlangen einer zuständigen Justiz- oder Verwaltungsbehörde, behält sich Infomaniak das Recht vor, die Dienste sowie die Organisation und damit den Zugang des Kunden zu den Diensten mit sofortiger Wirkung und ohne Vorankündigung ganz oder teilweise auszusetzen, ohne dass sich aus dieser Aussetzung ein Anspruch auf Entschädigung ergibt.

13.2 Geht bei Infomaniak eine Mitteilung, Beschwerde, Klage, ein Gerichtsverfahren oder ein sonstiges rechtliches Verfahren ein, das sich auf die Nutzung der Dienste durch den Kunden bezieht, und ist Infomaniak nach Treu und Glauben der Ansicht, dass der vorliegende Vertrag nicht eingehalten wird und dass der Kunde dies durch irgendwelche Abhilfemassnahmen beheben könnte, so wird er aufgefordert, alle erforderlichen Massnahmen zu ergreifen, um die Situation zu bereinigen. Wenn Infomaniak der Ansicht ist, dass die Situation ein plausibles Risiko eines Schadens zu ihren Ungunsten darstellt und/oder wenn der Kunde auf die an ihn gerichtete Aufforderung nicht reagiert, wird Infomaniak alle Massnahmen ergreifen, die sie für notwendig hält, einschliesslich, aber nicht beschränkt auf die Aussetzung der Organisation und/oder der Dienstleistungen, um ihre Interessen zu verteidigen.

13.3 Die Verwaltungskonsole kann auch wegen Wartungsarbeiten von Infomaniak vorübergehend ausser Betrieb gesetzt werden.

13.4 Die Aussetzung der Dienste führt nicht zur Aussetzung der Zahlungsverpflichtungen des Kunden und gibt keinen Anlass zur Zahlung einer Entschädigung durch Infomaniak, auch nicht für die direkten oder indirekten Folgen, die sich daraus ergeben könnten (wie z. B. der Verlust von Chancen, Verträgen, Geschäften, Einkommen oder Gewinnen), oder zur Übernahme der Verantwortung durch Infomaniak unter den im Artikel "Verpflichtungen und Verantwortlichkeiten von Infomaniak" genannten Bedingungen.

13.5 Die Unterbrechung der Dienste führt nicht zur Löschung der Daten des Kunden. Wenn sie auf die Nichterfüllung der Verpflichtungen des Kunden zurückzuführen sind, berühren die vorgenannten Aussetzungen nicht das Recht von Infomaniak, den Vertrag unter den im Artikel "Kündigung" genannten Bedingungen zu kündigen.

13.6 Eine Suspendierung bleibt so lange bestehen, bis der Grund für die Suspendierung beseitigt ist.

## Artikel 14 - Beendigung

14.1 Ein Dienst kann von Rechts wegen zum Ablaufdatum gekündigt werden, wenn er nicht verlängert wird, oder auf Antrag des Kunden, der die Dienste jederzeit und ohne Vorankündigung über die Verwaltungskonsole kündigen kann. Wenn der Kunde beschliesst, seine Dienste zu beenden, muss er vor dem Ablaufdatum die erforderlichen Massnahmen ergreifen, um alle ihm gehörenden Daten wiederherzustellen; andernfalls werden diese Elemente von Infomaniak endgültig gelöscht. Eine Aussetzung, Beendigung oder Unterdrückung des Dienstes unter den in diesem Artikel festgelegten Bedingungen zieht keine Entschädigung zugunsten des Kunden nach sich, unabhängig davon, ob er den Dienst nutzt oder nicht. Ausserdem behält Infomaniak alle vom Kunden gezahlten Beträge.

14.2 Bei Nichtzahlung durch den Kunden am Fälligkeitstag, auch durch Stornierung oder Deaktivierung einer Online-Zahlungsmethode, oder bei Zahlung eines fehlerhaften oder unvollständigen Betrags oder ohne die erforderlichen Referenzen im Falle einer Banküberweisung bei der Bestellung oder Verlängerung eines Dienstes, behält sich Infomaniak das Recht vor, den/die Dienst(e) auszusetzen, bis die vollständige Zahlung innerhalb einer angemessenen Frist

erfolgt ist, und dann nach Ablauf dieser Frist den/die Dienst(e), der/die von diesem Versäumnis betroffen ist/sind, zu sperren und/oder zu beenden, ohne dass Infomaniak eine Entschädigung oder Nachteile entstehen.

14.3 Kündigung wegen Nichterfüllung: Wenn eine der Vertragsparteien gegen eine ihrer Verpflichtungen aus diesem Vertrag verstösst und dies nicht innerhalb einer angemessenen Frist behebt, nachdem die beschwerdeführende Partei entweder per E-Mail über die betreffenden Verstösse informiert hat oder eine andere im Vertrag vorgesehene Form der Mitteilung versandt hat, wird der vorliegende Vertrag von Rechts wegen gekündigt, unbeschadet etwaiger Schadenersatzansprüche gegenüber der säumigen Partei, wobei das Datum der Absendung der Mitteilung als Beweis gilt. Wenn Infomaniak es für notwendig erachtet, kann sie auch alle zuständigen öffentlichen Behörden (Regierungs-, Polizei- oder Kontrollbehörden) über die von ihr festgestellten oder ihr mitgeteilten Verstösse informieren.

14.4 Infomaniak kann den Vertrag mit dem Kunden auch dann mit sofortiger Wirkung kündigen, wenn gegen den Kunden ein Konkurs- oder Insolvenzverfahren eingeleitet wurde, sowie auf Antrag der zuständigen Behörden.

14.5 Infomaniak ist nicht verpflichtet, die Daten des Kunden zu speichern oder sie dem Kunden vor einer Löschung oder nach Beendigung des Vertrags zurückzugeben.

## Artikel 15 - Sicherung und Aufbewahrung von Daten

15.1 Alle vom Kunden an Infomaniak übermittelten Daten werden ausschliesslich in Rechenzentren in der Schweiz gespeichert und gehostet, die im ausschliesslichen Eigentum von Infomaniak stehen.

## Artikel 16 - Vertraulichkeit

16.1 Infomaniak ergreift alle erforderlichen Massnahmen, um den Zugang zu den personenbezogenen Daten des Kunden sowie deren Änderung oder Weitergabe zu verhindern. Für alle sensiblen Elemente gibt es Prüfsysteme. Diese Informationen werden mit höchster Vertraulichkeit behandelt und nicht verkauft oder weitergegeben. Sie werden unter keinen Umständen an Personen weitergegeben, die darum ersuchen, es sei denn, es handelt sich um eine gerichtliche Anordnung oder eine Beschwerde eines Dritten bei Infomaniak.

16.2 Die Mitarbeiter von Infomaniak unterliegen dem Berufsgeheimnis und wahren die strengste Vertraulichkeit in Bezug auf alle Informationen, die ihnen mitgeteilt werden.

16.3 Der Kunde erkennt an, dass aufgrund seiner Beziehung zu Infomaniak sowohl Infomaniak als auch der Kunde Zugang zu Inhalten, Informationen oder Elementen im Zusammenhang mit den Aktivitäten der jeweils anderen Partei haben können, die Dateien des Kunden, Software-Technologien oder andere Elemente betreffen können, die potenziell vertraulich und von erheblichem Wert für die jeweilige Partei sind und die bei einer Weitergabe an Dritte eine mögliche Wertminderung erfahren könnten. Folglich ergreift Infomaniak alle erforderlichen Massnahmen, um den Zugang zu den personenbezogenen Daten des Kunden, von denen sie im Laufe des

Vertragsverhältnisses Kenntnis erlangt hat, sowie deren Änderung oder Weitergabe zu verhindern. Für alle sensiblen Elemente gibt es Prüfsysteme. Diese Informationen werden mit höchster Vertraulichkeit behandelt und weder verkauft noch weitergegeben. Infomaniak verpflichtet sich, Informationen, von denen es im Laufe dieses Vertragsverhältnisses Kenntnis erlangt hat, weder für eigene Zwecke zu verwenden noch an Dritte weiterzugeben, es sei denn, es besteht eine gesetzliche Verpflichtung (z. B. ein Gerichtsbeschluss) oder eine Beschwerde eines Dritten gegenüber Infomaniak. Darüber hinaus bestätigt Infomaniak, dass es alle geeigneten Massnahmen ergreifen wird, um die Vertraulichkeit dieser Informationen zu schützen.

16.4 Infomaniak verschickt seine Kundendatenbank niemals im Auftrag Dritter.

16.5 Infomaniak behält sich das Recht vor, den Inhalt seiner Datenbanken für eigene Mitteilungen (technische Vorfälle, neue Dienstleistungen usw.) an seine Kunden zu verwenden.

16.6 Infomaniak wird den Kunden niemals in einem Telefonat oder in einer E-Mail nach seinem Passwort fragen. E-Mail.

16.7 Der Kunde wird darüber informiert, dass alle Telefongespräche mit dem Infomaniak-Support aufgezeichnet werden, um die Qualität unserer Dienstleistungen zu verbessern.

16.8 Weitere Informationen über die Datenschutzpolitik finden Sie auf der Website <https://www.infomaniak.com/en/legal/confidentiality-policy>.

## Artikel 17 - Höhere Gewalt

17.1 Höhere Gewalt ist definiert als ein unvorhersehbares und/oder unvermeidbares Ereignis, das sich der Kontrolle von Infomaniak entzieht.

17.2 Infomaniak kann nicht haftbar gemacht werden, wenn die Erfüllung des Vertrags oder der Verpflichtungen, die Infomaniak im Rahmen dieses Vertrags obliegen, durch Feuer, Explosion, Ausfall der Übertragungsnetze, Zusammenbruch der öffentlichen Dienste oder der Telekommunikation, Epidemie, Naturkatastrophe, Erdbeben, Überschwemmung, Krieg, Embargo, Gesetz, Verfügung, Aufforderung oder Forderung einer Regierung, Streik, Boykott oder andere Gründe verhindert, eingeschränkt oder gestört wird, Einsturz von Anlagen, Epidemie, Pandemie, Naturkatastrophe, Erdbeben, Überschwemmung, Stromausfall, Krieg, Embargo, Gesetz, Verfügung, Aufforderung oder Forderung einer Regierung, Streik, Boykott, Entzug der Genehmigung des Telekommunikationsbetreibers oder andere Umstände, die ausserhalb der zumutbaren Kontrolle von Infomaniak liegen.

17.3 Infomaniak ist vorbehaltlich einer unverzüglichen Benachrichtigung des Kunden von der Erfüllung seiner Verpflichtungen in dem Umfang entbunden, in dem eine solche Behinderung, Einschränkung oder Störung vorliegt, und der Kunde ist ebenfalls von der Erfüllung seiner Verpflichtungen in dem Umfang entbunden, in dem sich die Verpflichtungen dieser Partei auf die so verhinderte, eingeschränkte oder gestörte Erfüllung beziehen, vorausgesetzt, dass die betroffene Partei alle Anstrengungen unternimmt, um solche Ursachen für die Nichterfüllung zu vermeiden oder zu beseitigen, und dass beide Parteien unverzüglich fortfahren, sobald diese Ursachen weggefallen sind oder beseitigt wurden.

17.4 Die von einem Ereignis höherer Gewalt betroffene Vertragspartei unterrichtet die andere Vertragspartei regelmässig über die Prognose für den Wegfall oder das Wiederauftreten des Ereignisses höherer Gewalt.

17.5 Dauern die Auswirkungen höherer Gewalt länger als 30 Tage ab dem Datum der Mitteilung an die andere Partei, kann der Vertrag auf Antrag einer der beiden Parteien von Rechts wegen aufgelöst werden, ohne dass eine der beiden Seiten Anspruch auf Entschädigung hat.

17.6 Für alle praktischen Zwecke wird festgelegt, dass die finanzielle Unmöglichkeit des Kunden, die Kosten für die Dienstleistungen von Infomaniak zu zahlen, niemals als Fall höherer Gewalt angesehen werden kann.

## Artikel 18 - Beschwerde eines Dritten

18.1 Wenn ein Dritter Infomaniak eine Beschwerde über eine vom Kunden bestellte und/oder genutzte Dienstleistung schickt, sendet Infomaniak so schnell wie möglich eine E-Mail mit einer Warnung an den Kunden und übermittelt diesem nach eigenem Ermessen eine Kopie der Beschwerde.

18.2 Infomaniak hat das Recht, vom Kunden innerhalb einer angemessenen Frist Belege zu verlangen, die den guten Glauben des Kunden in Bezug auf die Beschwerde beweisen. Liegen keine Belege vor oder werden die übermittelten Belege nach Treu und Glauben als unzureichend oder unzulässig erachtet, kann Infomaniak den Artikel "Kündigung wegen Nichterfüllung" der vorliegenden ANB anwenden.

18.3 Infomaniak hat das Recht, die Daten des Kunden an Dritte, die sich als Geschädigte betrachten, weiterzugeben, oder alle Informationen, um die sie gebeten wurde und die sie für erforderlich hält, sofern die angeforderten Informationen dazu dienen, rechtliche Schritte zur Durchsetzung ihrer gesetzlichen Rechte zu erleichtern.

18.4 Infomaniak behält sich außerdem das Recht vor, dem Kunden alle Interventionskosten jeglicher Art in Rechnung zu stellen, die sich aus den Handlungen des Kunden ergeben und die zu einer Beschwerde oder zur Einleitung eines Verfahrens gegen Infomaniak geführt haben, aber nicht darauf beschränkt sind.

## Artikel 19 - Streitigkeiten und Rechtsstreitigkeit...

19.1 Infomaniak und der Kunde bemühen sich um eine gütliche Beilegung von Streitigkeiten, die die Auslegung oder Ausführung des vorliegenden Vertrags betreffen. Jede Beschwerde muss gemäss dem Artikel "Kommunikation zwischen den Parteien" eingereicht werden. Nach Ausschöpfung aller gütlichen Rechtsbehelfe hat der Kunde das Recht, seine Ansprüche gegen Infomaniak gerichtlich geltend zu machen.

19.2 In Übereinstimmung mit den Bestimmungen dieses Vertrags wird für den Fall, dass es zwischen dem Kunden und einem Dritten zu einem Rechtsstreit oder einem Vorverfahren in Bezug auf eine Dienstleistung kommt, zwischen Infomaniak und dem Kunden ausdrücklich vereinbart,

dass letzterer allein für die Beilegung dieses Rechtsstreits verantwortlich bleibt.

19.3 Keine Bestimmung des Vertrages darf so ausgelegt werden, dass sie die Haftung von Infomaniak im Falle von Betrug oder schwerwiegendem Fehlverhalten einschränkt.

## Artikel 20 - Vereinbarung über Beweismittel

20.1 Für die Zwecke dieses Vertrags kommen die Parteien überein, dass Schrift in elektronischer Form in gleicher Weise als Beweismittel anerkannt wird wie Schrift auf Papier. Es wird vereinbart, dass die Daten aus dem Informationssystem von Infomaniak oder seinen Unterauftragnehmern, wie z. B. Verbindungsprotokolle, Verbrauchsabrechnungen, Auftrags- und Zahlungsübersichten, Berichte über das Störungsmanagement, Gesprächsaufzeichnungen oder andere, dem Kunden in vollem Umfang entgegengehalten werden können und zulässig sind, auch im Rahmen von Gerichtsverfahren.

20.2 Der Austausch per E-Mail gilt als von den SMTP-Servern von Infomaniak empfangen oder gesendet. Das Datum und die Uhrzeit der Mailserver von Infomaniak gelten zwischen den Parteien als Beweis.

## Artikel 21 - Autonomie der Bestimmungen

21.1 Sollte eine der Bestimmungen des Vertrags für rechtswidrig, nichtig oder unanwendbar erklärt werden, so berührt diese Nichtigkeit nicht die anderen Klauseln, die ihre volle Wirkung und ihren vollen Umfang behalten. In diesem Fall verpflichtet sich Infomaniak, die ungültige oder nicht durchsetzbare Klausel durch eine gültige Klausel zu ersetzen, die dem Sinn und Zweck der Klausel am ehesten entspricht, so dass der gemeinsame Wille der Parteien erhalten bleibt.

## Artikel 22 - Zuständigkeit und anwendbares Recht

22.1 Der Kunde verpflichtet sich, während der gesamten Vertragsdauer das geltende schweizerische und internationale Recht einzuhalten.

22.2 Infomaniak wird sich bemühen, die Urteile der zuständigen Behörden der OECD-Mitgliedstaaten zu respektieren.

22.3 Alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem vorliegenden Vertrag, seinem Abschluss, seiner Ausführung und seiner Auslegung unterliegen in Ermangelung einer gütlichen Einigung ausschliesslich dem schweizerischen Recht mit ausschliesslichem Gerichtsstand in Genf, unter Vorbehalt der Anrufung des Bundesgerichts in Lausanne.

Überprüfung vom 25/04/2023