

# ÖFFENTLICHER DIENSTLEISTUNGSVERTRAG

## 1 Definitionen

**Domain (Domainname)** - Symbolische Bezeichnung, die zur Adressierung von Internetknoten (Websites, E-Mail-Server, Netzwerkdienste) in benutzerfreundlicher Form dient.

**Hosting** – Dienst zur Bereitstellung eines Teils des Festplattenspeichers für die physische Speicherung von Daten auf einem Server, der sich im Netzwerk befindet.

**Kunde** – natürliche oder juristische Person, die dem Dienstleister alle erforderlichen Daten gemäß den Vorschriften der Republik Polen während der Registrierung auf der Website übermittelt hat und die Bedingungen, die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegt sind, akzeptiert und für die Dienstleistungen des Dienstleisters bezahlt hat.

**Verbraucher** – natürliche Person, die aufgrund eines Vertrags, den sie mit Pan.Host geschlossen hat, Dienstleistungen von Pan.Host in Anspruch nimmt, die nicht unmittelbar mit ihrer wirtschaftlichen oder beruflichen Tätigkeit zusammenhängen.

**Kundenbereich** – Tool zur Verwaltung der Dienstleistungen von Pan.Host und zur Kommunikation mit Pan.Host, das nach der Anmeldung des Kunden auf der Website <https://pan.host/billing.php> verfügbar ist.

**Regeln** – vorliegende Allgemeine Geschäftsbedingungen.

**Register** – eine Stelle, die die Domain verwaltet, die die Registrierung und Aufrechterhaltung von Namen in dieser Domain oder andere Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Domainnamen, die in den Regeln des Registers beschrieben sind, durchführt.

**Dienstleister** – Pan.Host Serhii Rostilo, E-mail: [info@pan.host](mailto:info@pan.host), [serhii@rostilo.com](mailto:serhii@rostilo.com).

Whois – ein Dienst, der dazu dient, Kontaktdaten und technische Informationen zu Domainnamen, IP-Adressen und anderen Netzwerkinformationen abzurufen. Der Whois-Service ist ein öffentlicher Internetdienst.

## 2 Allgemeine Bestimmungen

2.1 Diese Geschäftsbedingungen legen die Regeln für die Erbringung von Dienstleistungen durch Pan.Host fest.

2.2 Die Geschäftsbedingungen legen die Rechte und Pflichten von Pan.Host und dem Kunden im Detail fest.

2.3 Vor Bestellung einer Dienstleistung sollten die Geschäftsbedingungen sorgfältig gelesen werden.

## 3 Domainregistrierung

- 3.1 Die Registrierung eines Domainnamens erfolgt durch eine Bestellung auf der Website des Dienstleisters.
- 3.2 Die Domain wird innerhalb von 48 Stunden nach Erhalt der Vorabzahlung registriert.
- 3.3 Die Verwaltung der registrierten Domain ist über den Kundenbereich möglich.
- 3.4 Der Erhalt der Authinfo erfolgt über das Ticket-System im Kundenbereich.
- 3.5 Pan.Host übernimmt keine Verantwortung für die Stornierung der Domainregistrierung, falls der Kunde die Verlängerung der Domainregistrierung nicht bezahlt.
- 3.6 Durch die Registrierung einer Domain stimmt der Kunde der Aufnahme seiner Daten in die Whois-Datenbank (eine weltweite Datenbank mit Informationen über Domäneigentümer) zu. Pan.Host ist nicht verantwortlich für die Verwendung der in der Whois-Datenbank eingetragenen Daten.

#### **4 Hosting-Dienstleistungen**

- 4.1 Die Bestellung von Hosting-Dienstleistungen erfolgt auf der Website des Dienstleisters.
- 4.2 Die Aktivierung der Hosting-Dienste erfolgt innerhalb von 12 Stunden nach Zahlungseingang.
- 4.3 Bei der Aktivierung der Hosting-Dienste erhält der Kunde per E-Mail Zugangsdaten zum Hosting-Server: Serveradresse, Kontrollfeldadresse, Benutzername und Passwort.
- 4.4 Die Tarife und eine detaillierte Beschreibung der Hosting-Pakete sind auf der Website des Dienstleisters einsehbar.
- 4.5 Einschränkungen bei der Ressourcennutzung:

- **"Visitenkarten"-Hosting**

Speicherplatz (SSD): 1 GB

Monatlicher Datenverkehr: unbegrenzt

Anzahl der Domains: 1

Maximale CPU-Auslastung: 100% eines Prozessorkerns

Maximale RAM-Nutzung: 1024 MB

Maximale Festplattenbelastung: 3072 Kb/s

Maximale Anzahl gleichzeitiger PHP/SSH/Cron-Prozesse: 15

- **"Start"-Hosting**

Speicherplatz (SSD): 2 GB

Monatlicher Datenverkehr: unbegrenzt

Anzahl der Domains: 2

Maximale CPU-Auslastung: 100% eines Prozessorkerns

Maximale RAM-Nutzung: 1024 MB

Maximale Festplattenbelastung: 3072 Kb/s

Maximale Anzahl gleichzeitiger PHP/SSH/Cron-Prozesse: 25

- **"Business"-Hosting**

Speicherplatz (SSD): 5 GB

Monatlicher Datenverkehr: unbegrenzt

Anzahl der Domains: 5

Maximale CPU-Auslastung: 100% eines Prozessorkerns

Maximale RAM-Nutzung: 2048 MB

Maximale Festplattenbelastung: 4096 Kb/s

Maximale Anzahl gleichzeitiger PHP/SSH/Cron-Prozesse: 50

- **"Premium"-Hosting**

Speicherplatz (SSD): 10 GB

Monatlicher Datenverkehr: unbegrenzt

Anzahl der Domains: 10

Maximale CPU-Auslastung: 100% eines Prozessorkerns

Maximale RAM-Nutzung: 2048 MB

Maximale Festplattenbelastung: 4096 Kb/s

Maximale Anzahl gleichzeitiger PHP/SSH/Cron-Prozesse: 100

Zusätzlich für alle Hosting-Pakete:

Maximale MySQL-Abfragezeit: 30 Sekunden

Maximale Datenbankgröße: 50% der Gesamtgröße der Festplatte

Tägliches Limit für über SMTP und mail() gesendete Nachrichten: 1000

Speicherlimit für 1 PHP-Prozess (memory\_limit): 256 MB

Maximale PHP-Prozessdauer: 30 s

Maximale Anzahl von Dateien: 500.000 Inodes

Sicherung der Kundendaten alle 72 Stunden. Aufbewahrung der letzten Sicherung für maximal 7 Tage.

4.6 Bei Nichtzahlung für den folgenden Abrechnungszeitraum wird der Service automatisch ausgesetzt.

## Zahlungen

5.1 Der Kunde leistet Zahlungen aufgrund einer Rechnung (Pro-Forma-Rechnung), die nach Auftragserteilung über die Website des Dienstleisters ausgestellt wird.

5.2 Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, Rechnungen per E-Mail zu erhalten.

## **6 Rechte und Pflichten des Dienstleisters**

6.1 Der Dienstleister ist verpflichtet, dem Kunden die bestellten Dienstleistungen vollständig zur Verfügung zu stellen.

6.2 Der Dienstleister wird alle Anstrengungen unternehmen, um eine hohe Servicequalität sicherzustellen.

6.3 Der Dienstleister behält sich das Recht vor, vorübergehend Dienstleistungen während technischer Arbeiten, Softwareaktualisierungen und Geräteneustarts einzustellen.

6.4 Der Dienstleister behält sich das Recht vor, die Erbringung von Dienstleistungen mit Begründung abzulehnen.

6.5 Der Dienstleister kann die Allgemeinen Geschäftsbedingungen durch Veröffentlichung neuer Geschäftsbedingungen auf der Website mit sofortiger elektronischer Benachrichtigung des Kunden ändern.

6.6 Der Dienstleister behält sich das Recht vor, die Preise für die Dienstleistungen zu ändern.

6.7 Der Dienstleister stellt den Schutz personenbezogener Daten seiner Kunden sicher.

6.8 Pan.Host behält sich das Recht vor, die mit der Domainregistrierung verbundenen Kosten nicht zu erstatten, wenn der Kunde das Recht an der Domain verloren hat oder die Domain zu einem anderen Dienstleister transferiert hat.

## **7 Rechte und Pflichten des Kunden**

7.1 Der Kunde hat das Recht, die Dienstleistungen gemäß den in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegten Bedingungen zu nutzen.

7.2 Der Kunde muss seine wahren persönlichen Daten bei der Registrierung auf der Website des Dienstleisters angeben.

7.3 Der Kunde stimmt der Speicherung und Verarbeitung personenbezogener Daten zu, die zur Bereitstellung von Hosting-Diensten und zur Domainregistrierung erforderlich sind. Die Daten werden in Übereinstimmung mit der Allgemeinen Datenschutzverordnung (DSGVO), die am 25. Mai 2018 in Kraft getreten ist, verarbeitet.

7.4 Der Kunde hat das Recht, jederzeit auf die weitere Nutzung der Dienstleistungen zu verzichten.

7.5 Der Kunde hat das Recht, die AuthInfo für seine eigene Domain zu erhalten.

7.6 Kundenrechte für .de-Domain: <https://www.denic.de/en/content-pool/denic-domain-guidelines>;

Kundenrechte für .eu-Domain: <https://eurid.eu/en/other-information/document-repository> ;

Kundenrechte für .pl-Domain: [https://www.dns.pl/prawa\\_abonenta\\_domeny\\_pl](https://www.dns.pl/prawa_abonenta_domeny_pl);

Kundenrechte für .com, .net, .org-Domains: <https://www.icann.org/en/registry-agreements/base-agreement> ;

7.7 Der Kunde hat das Recht auf technischen Support.

7.8 Der Kunde ist verpflichtet, die Dienstleistungen rechtzeitig für den nächsten Abrechnungszeitraum zu verlängern.

7.9 Der Kunde ist verpflichtet, eine Sicherungskopie seiner Website zu erstellen und auf seinem eigenen Computer zu speichern.

7.10 Der Kunde ist verpflichtet, seine Zugangspasswörter vor unbefugtem Zugriff Dritter zu schützen.

7.11 Der Kunde verpflichtet sich, keine Rechte und Vorschriften für die Nutzung des Internets zu verletzen.

7.12 Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, Informationen über Neuigkeiten und Aktionen vom Dienstleister zu erhalten.

7.13 Der Kunde kann seine Daten über den Kundenbereich ändern.

## **8 Haftungsbeschränkungen des Dienstleisters**

8.1 Der Dienstleister garantiert keine uneingeschränkte Verfügbarkeit und Fehlerfreiheit der Dienstleistungen und garantiert nicht, dass die angebotene Software oder andere Systemressourcen fehlerfrei sind.

8.2 Der Dienstleister haftet nicht für die Qualität öffentlicher Kommunikationskanäle, über die der Kunde die vom Dienstleister angebotenen Dienstleistungen nutzt.

8.3 Der Dienstleister haftet nicht für Verstöße des Kunden gegen Urheberrechte, verwandte Rechte und andere Rechte Dritter.

8.4 Der Dienstleister haftet nicht für auf den Hosting-Servern gespeicherte Daten.

## **9 Vertragsbeendigung**

9.1 Der Vertrag wird im Falle der Nichtzahlung der Rechnung zum festgelegten Termin aufgelöst.

9.2 Der Vertrag wird im Falle der Nichtverlängerung der Dienstleistungen für den nächsten Abrechnungszeitraum aufgelöst.

9.3 Der Vertrag kann im Falle einer Verletzung der Vertragsbedingungen aufgelöst werden.

9.4 Die Vertragsauflösung kann jederzeit durch gegenseitige Vereinbarung erfolgen.

## **10 Vertragswiderruf**

(Gemäß dem Gesetz vom 30. Mai 2014 über Verbraucherrechte)

10.1 Gemäß Artikel 38 des Gesetzes über Verbraucherrechte hat der Benutzer das Recht, innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen vom Vertrag zurückzutreten. Der Vertragswiderruf muss schriftlich (per E-Mail/Ticket/Brief) vor Erbringung der Dienstleistung erfolgen.

10.2 Bei Bestellung von Dienstleistungen, bei denen die Leistung automatisch erfolgt (Domainregistrierung, Aktivierung virtueller Server, Aktivierung von SSL-Zertifikaten), verliert der Benutzer mit der Ausführung der Leistung durch das System das Recht, vom Vertrag zurückzutreten (gemäß Punkt 1 von Artikel 38 des Gesetzes über Verbraucherrechte).

10.3 Durch Bestellungen auf der Website Pan.Host erklärt sich der Benutzer damit einverstanden, dass die bestellten Dienstleistungen unverzüglich erbracht werden.

## **11 Technischer Support**

11.1 Der technische Support für den Kunden erfolgt über das Ticket-System im Kundenbereich <https://pan.host/billing.php> und per E-Mail an [info@pan.host](mailto:info@pan.host).

11.2 Die Antwortzeit auf Kundenanfragen beträgt maximal 8 Stunden an Werktagen und 24 Stunden an Wochenenden.

11.3 Supportanfragen sind an die angegebene E-Mail-Adresse zu senden.

11.4 Der technische Support umfasst Fragen im Zusammenhang mit der Erbringung von Dienstleistungen, der Verfügbarkeit von Servern und der Konfiguration von Steuerungspanels.

11.5 Der technische Support umfasst keine Hilfe bei der Nutzung von Anwendungen und Programmen anderer Unternehmen.

11.6 Der technische Support umfasst keine Hilfe bei der Erstellung und Änderung von Kundensites, der Suche nach Fehlern in ihrer Funktionstüchtigkeit und bietet keine Verwaltungsfunktionen für Websites.

## **12 Reklamationen**

12.1 Alle Reklamationen, die auf Unkenntnis der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Pan.Host und deren Nichteinhaltung zurückzuführen sind, werden nicht bearbeitet.

12.2 Eine vom Kunden aufgrund der Nichterfüllung oder unsachgemäßen Erfüllung der Dienstleistungen durch Pan.Host eingereichte Reklamation muss schriftlich verfasst und an die E-Mail-Adresse info@pan.host oder über das Ticket-System im Kundenbereich gesendet werden.

12.3 Reklamationen müssen innerhalb von 14 Tagen ab dem Datum des Problems beim Kunden eingereicht werden.

12.4 Pan.Host verpflichtet sich, Reklamationen innerhalb von 7 Tagen zu bearbeiten.

### **13 Schlussbestimmungen**

13.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen treten am 02. Juli 2024 in Kraft.

13.2 In Angelegenheiten, die nicht durch diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen geregelt sind, gelten die Bestimmungen des Zivilgesetzbuches.