

# Bedingungen für ezeep Cloud- and Support Services

## 1 Allgemeines

Diese Bedingungen sind Bestandteil der allgemeinen Geschäftsbedingungen von ezeep.com, die hier veröffentlicht sind: <https://www.ezeep.com/terms>

## 2 SUPPORT SERVICES

### 2.1 Geltungsbereich der Support Services

Unter Berücksichtigung der in diesen Bedingungen geregelten Einschränkungen, und sofern keine Vereinbarung zu einem anderen Servicelevel getroffen wurde, bieten wir Dir Support Services per Email und Telefon als Teil unseres Standardservices an.

### 2.2 Verfügbarkeit

- a) Anrufe und Emails werden zu den Zeiten, die in dem vereinbarten Servicelevel festgelegt sind, beantwortet. Es kann vorkommen, dass die Supportverfügbarkeit von den genannten Zeiten aufgrund von Umständen, die außerhalb unserer Kontrolle sind, abweicht.
- b) Telefonanfragen werden in der Reihenfolge beantwortet, in der sie eingehen.
- c) Anfragen per E-Mail werden innerhalb der im vereinbarten Supportlevel zugesicherten Antwortzeit bearbeitet.

### 2.3 Einschränkungen

- a) ThinPrint ist nicht verpflichtet, Support zu leisten, wenn Dein Account säumig ist.
- b) Wir leisten Support nur für die ezeep Services an, die Du gebucht hast.
- c) Die Verfügbarkeit von Support für eine bestimmte Software oder Produktversion kann sich zu jeder Zeit ohne vorherige Benachrichtigung ändern.
- d) Wir behalten uns das Recht vor, den Support einzuschränken oder zu beenden oder den Zugang zu den Services nicht zu verlängern, falls der Support missbräuchlich, übermäßig, oder in betrügerischer Absicht in Anspruch genommen wird oder ezeep Services zusammen mit Software genutzt werden, die wir als inkompatibel klassifizieren. Beispiele so einer Anspruchnahme der Supportdienstleistungen sind hohe Anzahl von Supportanfragen zu bereits gelösten Problemen oder generelle Bedienfragen, wiederholte Fragen zu Informationen, die in unserer Dokumentation verfügbar sind, und Diskussionen ohne Bezug zu den ezeep Services.
- e) Der Weiterverkauf oder Transfer des Zugangs zu den Support Services ist untersagt und ist Grund für die Beendigung oder nicht-Erneuerung der ezeep Services.

## 3 SERVICE LEVEL AGREEMENT

Der ezeep Service hat eine jährliche, durchschnittliche Uptime von mindestens 99.9%. Dieses ezeep SLA umfasst alle Ansprüche auf Kompensation für jegliche Art von nicht-Einhaltung des ezeep SLAs durch uns.

### 3.1 Ausnahmen

- a) Ereignisse von Höherer Gewalt, welche außerhalb von ThinPrint's Kontrolle liegen, sind ausgeschlossen. Das schließt ein: Handlungen von Dritten, die ThinPrint nicht kontrolliert, technische Aspekte des Internets und die Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit Deiner Infrastruktur, insbesondere Deiner Ausgabegeräte, wie z.B. Drucker, die durch ezeep genutzt werden. Deine Hardware und Software kann ebenfalls einen negativen Einfluss auf ezeep Services haben und Downtime, die sich daraus ergibt, ist ebenfalls von diesen SLAs ausgenommen.
- b) Geplante Downtimes die wir mindestens 24h vorher ankündigen. Wir werden wirtschaftlich vernünftige Anstrengungen unternehmen, geplante Downtimes auf Freitag 6pm und Montag 3am CET zu beschränken.
- c) Nicht-Verfügbarkeit von weniger als 15 Minuten.
- d) Die ezeep SLA sind nicht anwendbar auf ezeep Services, die explizit die SLAs ausschließen.
- e) Die ezeep SLA gelten nicht für säumige Accounts.

### 3.2 Verpflichtungen des Kunden

Falls ThinPrint die Verfügbarkeitsverpflichtungen dieses SLAs nicht einhält, und Du Deine in diesem SLA genannten Verpflichtungen eingehalten hast, hast Du ein Anrecht auf Service Credits.

### 3.3 Definitionen

Die folgenden Definitionen gelten für das ezeep SLA:

- "Downtime" bedeutet eine Nutzerfehlerrate von mehr als 5%. Downtime wird basierend auf der serverseitigen Fehlerrate bestimmt.
- "Monthly Uptime Percentage" bedeutet die Anzahl der Minuten in einem Kalendermonat minus die Anzahl der Minuten, in denen im gleichen Monat eine Downtime bestand, geteilt durch die Anzahl der Minuten in dem Kalendermonat.
- "Service" bedeutet der ezeep Service so wie er von ThinPrint bereitgestellt wird.

### 3.4 Service Credits

Service Credit werden basierend auf der Monthly Uptime Percentage wie folgt ermittelt:

- <99.9% - >=99% = 6 Service Credits
- <99.0% - >=95% = 25 Service Credits
- <95.0% = 50 Service Credits

Jeder Service Credit repräsentiert einen zusätzlichen Tag des ezeep Services, der an das Ende der jeweiligen Serviceperiode kostenlos hinzuaddiert wird.

### 3.5 Anspruchnahme von Service Credits

- a) Um die oben genannten Service Credits in Anspruch zu nehmen, musst Du uns innerhalb von 30 Tagen, nachdem ein Anspruch entstand, darüber in Kenntnis setzen. Andernfalls können Service Credits nicht gewährt werden.
- b) Die maximale Summe aller Service Credits, die innerhalb eines Kalendermonats gewährt werden, kann nicht 15 überschreiten. Service Credits können nicht gegen Geld getauscht werden.

## 4 Bezahlung, Erstattungen und Kündigung

### 4.1 Rechnung & Bezahlung:

- a) Du musst berechtigt sein, die Zahlungsmethode, die Du uns zur Verfügung stellst, zu nutzen.
- b) Du autorisierst uns, die zur Verfügung gestellte Zahlungsmethode mit den Gebühren für die Services zu belasten.
- c) Du bist verpflichtet, alle Bezahlinformationen aktuell zu halten. Du kannst die Bezahlmethode zu jeder Zeit ändern.
- d) Sollte es uns nicht möglich sein, die angefallenen Gebühren über Deine Kreditkarte oder Deinen Bezahlaccount abzurechnen, behalten wir uns das Recht vor, den Zugriff auf Deine Infrastruktur und Inhalte und die ezeep Services einzuschränken oder zu widerrufen, Deine Inhalte und Infrastruktur zu löschen und Deinen Account zu kündigen.
- e) Wir können Abrechnen: (a) im Voraus; (b) zum Kaufzeitpunkt; (c) kurz nach dem Kauf; oder (d) auf wiederkehrender Basis für die Subscription zu einem Service.
- f) Wir dürfen Beträge bis zu dem von Dir genehmigten Betrag in Rechnung stellen, und wir werden Dich im Voraus informieren, falls es Änderungen bei wiederkehrenden Abbuchungen gibt.
- g) Alle Dienste verlängern sich automatisch um einen Zeitraum, der identisch ist mit dem initialen Zeitraum, solange weder Du noch wir von unserem in diesen Bedingungen beschriebenen Kündigungsrecht gebrauch machen. Wir können gleichzeitig für mehrere vorherige Abrechnungszeiträume Abbuchungen vornehmen.
- h) Basierend auf dem in der Rechnung angegebenen Land werden Gebühren in Euros oder US Dollars abgerechnet.
- i) Zahlungen werden zu dem auf der Rechnung angegebenen Zeitpunkt fällig.
- j) Falls Zahlungen bis zum Fälligkeitsdatum nicht bei uns eingegangen sind, behalten wir uns das Recht vor, den Zugriff auf Deine Infrastruktur und Inhalte und die ezeep Dienste einzuschränken oder zu widerrufen oder Deine Inhalte und Infrastruktur zu löschen bis wir ausstehenden Zahlungen beglichen sind.

### 4.2 Gebühren

- a) Die für die jeweiligen Services fälligen Gebühren sind über unsere Webseite und/oder ezeep's dann aktuellen und anwendbarer Preisliste oder Bestellformular einsehbar. Du bist für sämtliche zusätzlichen Steuern und Gebühren verantwortlich (z.B. Mehrwertsteuer, Zölle, Datengebühren oder Umtauschkursgebühren). Zusätzlich zu den Gebühren, die wir in Rechnung stellen, können weitere Gebühren durch die Nutzung der Services entstehen, auf die wir keinen Einfluss haben. Z.B. Gebühren für Internetzugang, Datenroaming und andere Datenübertragungsgebühren.
- b) Wir werden Dich im Voraus informieren, falls wir die Gebühren, für von Dir gebuchten Services ändern. Diese Information kann entweder durch die Services oder durch eine E-Mail an die von Dir bereitgestellte Emailadresse kommuniziert werden. Sollte es eine festgelegte Vertragsdauer und Preis für den gebuchten ezeep Service geben, wird sich der Preis nicht vor Ablauf der vereinbarten Zeit ändern. Nach Ablauf der vereinbarten Zeit, werden die Services mit dem neuen Preis in Rechnung gestellt. Sollte die Nutzung der Services auf wiederkehrender Basis (z.B. monatlich) ohne festgelegter Dauer erfolgen, werden wir Dich über Preisänderungen mindestens 30 Tage vor Inkrafttreten informieren.

- c) Falls Du einer Preisänderung nicht zustimmst, musst Du die Services kündigen und die Nutzung der Services einstellen.

#### 4.3 Kündigung

- d) Falls Du Dich entscheidest, die Services zu kündigen, musst Du uns vor Ablauf der aktuellen Serviceperiode darüber per email an [hello@ezeep.com](mailto:hello@ezeep.com) oder Brief an Cortado Inc. d/b/a ezeep, Inc. 3858 Walnut St, Suite 130, Denver, CO 80205, USA informieren. Im Falle einer Kündigung enden die Services (a) am Ende der aktuellen Serviceperiode oder, (b) falls wir Deinen Account periodisch abrechnen, am Ende der Periode in der die Kündigung stattgefunden hat. Solltest Du es versäumen, wie gefordert zu kündigen, werden sich die gebuchten Services automatisch verlängern und Deine Zahlungsmethode wird für die neue Serviceperiode belastet.

#### 4.4 Erstattungen

- e) Alle Services werden für die gewählte Serviceperiode (monatlich, jährlich oder anders vereinbart) im Voraus bezahlt. Einen generellen Anspruch auf Erstattung gibt es nicht. Das schließt Accounts ein, die verlängert wurden. Sollten wir ohne Grund aufhören, einen Service, den Du bezahlt hast, anzubieten oder diesen Service mit wesentlich reduzierter Funktionalität anbieten, werden wir bezahlte Gebühren anteilmäßig erstatten.

### 5 Suspendierung und Untersagung der Nutzung der Services

- a) Wir behalten uns das Recht vor, zu jeder Zeit, vorübergehend den Zugriff auf die Services zu suspendieren oder dauerhaft zu untersagen, wenn mindestens einer der folgenden Gründe gilt:
  - (i) die Verletzung oder der Verdacht der Verletzung dieser Bedingungen;
  - (ii) die Nutzung unserer Services in einer Art, die entweder eine rechtliche Haftung für uns nach sich ziehen könnte oder die Nutzung der Services durch andere stört;
  - (iii) der Verdacht oder die Feststellung von böswilliger Software, Viren oder anderem schadhaften Code durch Dich oder Deinen Account;
  - (iv) geplante Downtimes und wiederkehrende Downtimes;
  - (v) die exzessive Nutzung von Speicher- oder Bandbreitenkapazitäten;
  - (vi) ungeplante technische Probleme und Ausfälle; oder
  - (vii) falls Du Deine Geschäftstätigkeit eingestellt hast oder Dich in einem Bankrotverfahren oder ähnlicher Situation befindest.
- b) Sollte Dein Zugang zu den Services suspendiert oder untersagt sein, darfst Du nicht mehr auf die Inhalte oder die Infrastruktur der Services zugreifen.
- c) Sollte ezeep feststellen, dass die Suspendierung oder Untersagung unbegrenzt ist, wird ezeep kommerziell vernünftige Schritte unternehmen, Dich darüber zu informieren. Wir können die Nutzung der Services auch ohne Grund mit 30 Tagen Vorankündigung untersagen.

### 6 Zustimmung zu elektronischer Kommunikation und Werbung

Durch die Registrierung an einen ezeep Service, erlaubst Du uns, Dir Emails mit Informationen über diesen Service zu schicken. Diese Emails können Kommunikation von (a) Informationen über Deine Nutzung der Services, einschließlich Benachrichtigungen über Verstöße bei der Nutzung, (b) Updates, und (c) sofern Du zustimmst, werbliche Information und Materialien bezüglich ThinPrint's Produkten und Services beinhalten.