

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

Internet Viennaweb Service GmbH

Perfektastraße 21/2/30, 1230 Wien, Österreich

Stand: 2026

Diese AGB regeln die Vertragsverhältnisse zwischen Viennaweb und ihren Kunden für Hosting-, Domain-, E-Mail-, Server- und sonstige technische Dienstleistungen.

**Wichtiger Hinweis:** Für Hosting-, E-Mail-, Datenbank-, Server-, Backup- und sonstige technische Infrastrukturleistungen gilt ergänzend die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO in der jeweils aktuellen Fassung als Vertragsbestandteil. Diese ist unter „Viennaweb AVV (Art. 28 DSGVO)“ abrufbar, sofern Viennaweb diese als eigene Seite oder als gesondertes Vertragsdokument bereitstellt.

## Inhaltsverzeichnis

1. Geltungsbereich und Vertragsgrundlagen
2. Vertragsabschluss und Einbeziehung der AGB
3. Leistungsgegenstand und Leistungsumfang
4. Technische Leistungserbringung, Wartung und Verfügbarkeit
5. Preise, Entgelte und Indexanpassung
6. Rechnungslegung, Fälligkeit und Zahlungsverzug
7. Vertragslaufzeit, Kündigung und automatische Verlängerung
8. Außerordentliche Kündigung und Sperrrechte
9. Domains – Allgemeine Bestimmungen
10. .AT-Domains sowie internationale TLDs
11. Widerrufs Ausschluss bei Domains und individuellen Leistungen
12. Pflichten des Kunden und Aktualität von Kundendaten
13. Zulässige Nutzung, Abuse-Policy und verbotene Inhalte
14. Infrastruktur-Schutz, Sicherheitsmaßnahmen und Ressourcenlimits
15. E-Mail-Dienste, Anti-Spam und Nachrichtensicherheit
16. Datensicherung, Restore-Fees und Datenlöschung
17. Haftung, Gewährleistung und Haftungsbegrenzungen
18. SLA-Definitionen und Service Levels
19. Infrastruktur-Security Policy
20. Domain Registry Policy
21. Backup & Restore Policy
22. Network Abuse Handling
23. Service Suspension Policy
24. Incident-Response-Policy
25. Datenschutz, Auftragsverarbeitung, Änderungen und Schlussbestimmungen

---

# 1. Geltungsbereich und Vertragsgrundlagen

**1.1** Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln sämtliche gegenwärtigen und zukünftigen Vertragsverhältnisse zwischen der Internet Viennaweb Service GmbH, nachfolgend „Viennaweb“ genannt, und ihren Kunden hinsichtlich aller von Viennaweb angebotenen oder vermittelten Leistungen. Hierzu zählen insbesondere Webhosting, E-Mail-Dienste, Domainregistrierungen, Serverlösungen, technische Infrastrukturleistungen, Sicherheitsleistungen, Migrationsleistungen, Wiederherstellungsleistungen, Fernwartungsleistungen und sonstige IT-Dienstleistungen sowie sämtliche damit im sachlichen oder wirtschaftlichen Zusammenhang stehenden Nebenleistungen.

**1.2** Diese AGB gelten sowohl gegenüber Unternehmern als auch gegenüber Verbrauchern, soweit nicht einzelne Bestimmungen ausschließlich auf Unternehmer oder ausschließlich auf Verbraucher zugeschnitten sind oder zwingende gesetzliche Bestimmungen eine abweichende Regelung verlangen.

**1.3** Abweichende oder ergänzende Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, Viennaweb hat deren Geltung ausdrücklich schriftlich bestätigt. Schweigen von Viennaweb gilt keinesfalls als Zustimmung.

**1.4** Vertragsgrundlage sind in folgender Reihenfolge: individuelle Angebote oder Auftragsbestätigungen von Viennaweb, produktspezifische Leistungsbeschreibungen, gesonderte Zusatzvereinbarungen, diese AGB, ergänzende Vertragsdokumente – insbesondere die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO – sowie zwingende gesetzliche Bestimmungen.

---

# 2. Vertragsabschluss und Einbeziehung der AGB

**2.1** Ein Vertrag kommt zustande, sobald der Kunde eine Bestellung über ein von Viennaweb bereitgestelltes Bestellsystem, per E-Mail, schriftlich, durch ausdrückliche Annahme eines Angebots oder in sonstiger nachvollziehbarer Weise abgibt und Viennaweb diese Bestellung annimmt oder mit der Leistungserbringung beginnt.

**2.2** Viennaweb ist berechtigt, Bestellungen ohne Angabe von Gründen abzulehnen, soweit dem keine zwingenden gesetzlichen Bestimmungen entgegenstehen.

**2.3** Im Zuge elektronischer Bestellprozesse gilt die Zustimmung des Kunden zu diesen AGB durch Anklicken des vorgesehenen Bestätigungsfeldes als ausdrücklich erklärt. Soweit Gegenstand der Bestellung Hosting-, E-Mail-, Datenbank-, Server-, Backup- oder sonstige Infrastrukturleistungen sind, gilt diese Zustimmung auch für ergänzende Vertragsdokumente, insbesondere für die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO, sofern auf diese in zumutbarer Weise hingewiesen wird.

**2.4** Viennaweb ist berechtigt, Vertragsabschlüsse von einer Bonitätsprüfung, einer Vorauszahlung, einer verifizierten Zahlungsart, einer gesonderten Freigabe, der Vorlage eines Identitätsnachweises oder sonstigen angemessenen Sicherheiten abhängig zu machen.

---

# 3. Leistungsgegenstand und Leistungsumfang

**3.1** Viennaweb stellt dem Kunden technische Infrastruktur und internetbezogene Dienstleistungen zur Verfügung. Art und Umfang der geschuldeten Leistung ergeben sich aus der jeweiligen Produktbeschreibung, dem Bestellformular, einem individuellen Angebot oder einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung.

**3.2** Viennaweb schuldet, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, die Bereitstellung der vereinbarten technischen Umgebung, nicht jedoch einen bestimmten wirtschaftlichen Erfolg, ein bestimmtes Ranking, eine bestimmte Reichweite, eine bestimmte Auslastung, einen bestimmten Umsatz oder die tatsächliche Vergabe eines bestimmten Domainnamens.

**3.3** Viennaweb ist berechtigt, zur ordnungsgemäßen und sicheren Leistungserbringung technische Plattformen, interne Betriebsabläufe, Versionen, Vorlieferanten, Infrastrukturkomponenten oder sonstige technische Elemente zu ändern, soweit dem Kunden daraus kein unzumutbarer Nachteil entsteht und der wesentliche Vertragszweck gewahrt bleibt.

**3.4** Zusatzleistungen, Sonderkonfigurationen, Notfalleinsätze, Migrationen, Wiederherstellungen, Datenrettungen, technische Analysen, Sonderunterstützungen, Abuse-Bearbeitungen oder sonstige Leistungen außerhalb des vereinbarten Standardumfangs

sind gesondert zu vergüten, sofern sie nicht ausdrücklich im vereinbarten Leistungspaket enthalten sind.

---

## 4. Technische Leistungserbringung, Wartung und Verfügbarkeit

**4.1** Viennaweb erbringt ihre Leistungen mit der im Geschäftsverkehr eines professionellen Hosting- und IT-Dienstleisters üblichen Sorgfalt. Gleichwohl kann Viennaweb keine absolut unterbrechungsfreie Verfügbarkeit, keine lückenlose Erreichbarkeit sämtlicher Dienste und keine vollständige Freiheit von Störungen, Sicherheitsereignissen oder Ausfällen garantieren.

**4.2** Störungen außerhalb des Einflussbereichs von Viennaweb, etwa bei Vorlieferanten, Registries, Registraren, Rechenzentren, Netzbetreibern, Routing-Problemen, DDoS-Angriffen, höherer Gewalt, behördlichen Maßnahmen oder sonstigen externen Ursachen, fallen nicht in den alleinigen Verantwortungsbereich von Viennaweb.

**4.3** Viennaweb ist berechtigt, zur Aufrechterhaltung und Verbesserung des laufenden Betriebs, zur Sicherheitsoptimierung, zur Fehlerbehebung, zur Aktualisierung von Software, zu Wartungszwecken, zu Migrationszwecken oder zur Reaktion auf Sicherheitslagen geplante Wartungsfenster einzurichten und durchzuführen. Während solcher Wartungsfenster kann es zu vorübergehenden Einschränkungen oder Unterbrechungen kommen.

**4.4** Soweit Viennaweb Aussagen zu Reaktionszeiten, Analysezeiten, Wiederherstellungszielen, Zielverfügbarkeiten oder sonstigen Servicestandards macht, handelt es sich – sofern nicht ausdrücklich und schriftlich als individuell vereinbarter SLA mit konkreter Rechtsfolge ausgestaltet – um unverbindliche Zielwerte oder Best-Effort-Leistungsbeschreibungen.

---

## 5. Preise, Entgelte und Indexanpassung

**5.1** Es gelten die zum Zeitpunkt der Bestellung oder Verlängerung gültigen Preise gemäß Produktbeschreibung, Angebot oder individueller Vereinbarung. Soweit nicht anders angegeben, verstehen sich Preise gegenüber Verbrauchern inklusive gesetzlicher Umsatzsteuer.

**5.2** Laufende Entgelte sind für die vereinbarte Verrechnungsperiode geschuldet. Zusatzleistungen, Mehraufwände, Wiederherstellungen, Notfalleinsätze, Sonderkonfigurationen, Migrationen, manuelle Eingriffe, technische Analysen, Datenrettungen, Restore-Vorgänge und Leistungen außerhalb des vereinbarten Standards können gesondert verrechnet werden.

**5.3** Viennaweb ist berechtigt, periodische Entgelte auf Grundlage des Verbraucherpreisindex 2020 (VPI 2020) oder des an seine Stelle tretenden amtlichen Index anzupassen. Eine Anpassung kann vorgenommen werden, sobald sich der maßgebliche Index seit der letzten Preisfestsetzung oder seit Vertragsabschluss um mindestens 3 % verändert hat.

**5.4** Zusätzlich ist Viennaweb berechtigt, Preise anzupassen, wenn sich externe Kostenbestandteile wesentlich verändern, insbesondere Registrierungsgebühren, Registry- und Registrar-Kosten, Energie- und Netzkosten, Lizenzkosten, Sicherheitskosten, gesetzliche Abgaben oder sonstige nicht von Viennaweb beherrschbare Kostenfaktoren.

---

## 6. Rechnungslegung, Fälligkeit und Zahlungsverzug

**6.1** Rechnungen werden grundsätzlich elektronisch übermittelt und gelten mit Bereitstellung an die vom Kunden bekannt gegebene E-Mail-Adresse oder im Kundenbereich als zugegangen, sofern der Kunde nicht nachweist, dass ihm der Zugang aus Gründen, die nicht seiner Sphäre zuzurechnen sind, unmöglich war.

**6.2** Rechnungen sind, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, sofort nach Erhalt ohne Abzug fällig.

**6.3** Bei Neukunden und Neuverträgen ab April 2026 erfolgt die Verrechnung grundsätzlich jährlich im Voraus für zwölf Monate, sofern nicht im Einzelfall ausdrücklich eine andere Zahlungsweise vereinbart wurde. Bestandsverträge können aufgrund historischer Vertragslagen abweichende Zahlungsweisen aufweisen.

**6.4** Bei Zahlungsverzug ist Viennaweb berechtigt, gesetzliche Verzugszinsen, Mahnspesen, Rücklastschriftkosten, Administrationskosten, Inkassokosten sowie Kosten rechtsfreundlicher Vertretung im gesetzlich zulässigen und erforderlichen Umfang zu verrechnen.

**6.5** Bei Zahlungsverzug ist Viennaweb ferner berechtigt, Leistungen ganz oder teilweise einzuschränken, zu sperren,

Domainverlängerungen auszusetzen, E-Mail-Dienste zu deaktivieren oder die weitere Leistungserbringung bis zum vollständigen Ausgleich sämtlicher offenen Forderungen zu verweigern.

---

## **7. Vertragslaufzeit, Kündigung und automatische Verlängerung**

**7.1** Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, beträgt die Mindestvertragslaufzeit für Leistungen von Viennaweb zwölf Monate.

**7.2** Der jeweilige Vertrag verlängert sich automatisch um weitere zwölf Monate, sofern er nicht spätestens drei Monate vor Ablauf der jeweiligen Vertragsperiode schriftlich oder in dauerhaft dokumentierbarer elektronischer Form gekündigt wird.

**7.3** Maßgeblich für die Wahrung der Kündigungsfrist ist das tatsächliche Einlangen der Kündigung bei Viennaweb und nicht deren Absendung. Der Kunde trägt das Risiko des rechtzeitigen Zugangs.

**7.4** Viennaweb ist berechtigt, im operativen Tagesgeschäft aus Kulanz kürzere Fristen zu akzeptieren. Auf eine solche Kulanz besteht kein Rechtsanspruch.

---

## **8. Außerordentliche Kündigung und Sperrrechte**

**8.1** Das Recht beider Vertragsparteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

**8.2** Viennaweb ist insbesondere zur fristlosen Kündigung und/oder sofortigen Sperre einzelner oder sämtlicher Leistungen berechtigt, wenn konkrete Anhaltspunkte dafür bestehen, dass die Leistungen zur Begehung rechtswidriger Handlungen, zur Beeinträchtigung Dritter, zur Gefährdung der eigenen Infrastruktur oder zur Umgehung von Sicherheitsmechanismen verwendet werden.

**8.3** Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor bei Zahlungsverzug, falschen Angaben bei Vertragsabschluss, Verletzung gesetzlicher Vorschriften, Verstoß gegen Abuse-, Spam-, Malware- oder Phishing-Verbote, erheblicher Ressourcenüberlastung, Gefährdung der Serverstabilität, Verletzung von Rechten Dritter, Umgehung von Sicherheitsmaßnahmen oder Missachtung von Registry- oder Registrar-Regeln.

**8.4** Viennaweb ist berechtigt, Sperren auch ohne vorherige Abmahnung vorzunehmen, wenn dies zur Abwehr unmittelbarer Gefahren, zur Einhaltung gesetzlicher Verpflichtungen, zur Wahrung von Sicherheitsinteressen oder zur Vermeidung erheblicher Störungen erforderlich erscheint.

---

## **9. Domains – Allgemeine Bestimmungen**

**9.1** Viennaweb übernimmt im Auftrag des Kunden die Registrierung, Verwaltung, Verlängerung, technische Konfiguration und gegebenenfalls den Transfer von Domainnamen.

**9.2** Viennaweb übernimmt keine Gewähr dafür, dass eine beantragte Domain registrierbar ist, registriert bleibt, frei von Rechten Dritter ist, nicht angefochten wird oder dauerhaft verfügbar bleibt.

**9.3** Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, dass durch die beantragte oder genutzte Domain keine Rechte Dritter verletzt werden. Viennaweb ist nicht verpflichtet, Domainwünsche des Kunden rechtlich zu prüfen oder auf prioritäts- oder markenrechtliche Konflikte hinzuweisen.

**9.4** Domains werden grundsätzlich entsprechend der jeweils maßgeblichen Registrierungsperiode verlängert, sofern das Vertragsverhältnis nicht fristgerecht gekündigt wurde. Viennaweb ist jedoch berechtigt, eine Verlängerung auszusetzen oder zu verweigern, wenn offene Forderungen bestehen, Zahlungsfreigaben scheitern oder notwendige Kundendaten fehlen.

**9.5** Viennaweb haftet nicht für Domainverluste, die auf verspätete Zahlung, unvollständige oder veraltete Kundendaten, verweigerter Mitwirkung, Richtlinien der Registry/des Registrars oder sonstige außerhalb des unmittelbaren Einflussbereichs von Viennaweb liegende Umstände zurückzuführen sind.

---

## **10. .AT-Domains sowie internationale TLDs**

**10.1** Bei Registrierung, Übertragung, Verlängerung, Kündigung oder sonstiger Verwaltung von .AT-Domains gelten zusätzlich die jeweils anwendbaren Bedingungen, Richtlinien, Vergaberegeln und technischen Anforderungen der nic.at GmbH.

**10.2** Bei Registrierung, Übertragung, Verlängerung oder Verwaltung von generischen Top-Level-Domains und sonstigen internationalen Domainendungen – darunter insbesondere .com, .net, .org sowie weitere gTLDs und ccTLDs – gelten zusätzlich die jeweils einschlägigen Registrierungsbedingungen, Registry-Regeln, Registrar-Bedingungen, ICANN Consensus Policies, UDRP-Regeln, Transferregeln, Verifikationspflichten und Missbrauchsrichtlinien.

**10.3** Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass für solche Domains erforderliche Daten an Registry, Registrar, technische Verwalter, Escrow-Stellen, Prüfstellen, Dispute-Provider oder sonstige an der Domainverwaltung beteiligte Dritte übermittelt werden können, soweit dies zur Registrierung, Verlängerung, Verwaltung, Missbrauchsbekämpfung oder Streitbeilegung erforderlich ist.

---

## **11. Widerrufsabschluss bei Domains und individuellen Leistungen**

**11.1** Soweit gesetzlich zulässig, besteht für Domainregistrierungen, Domaintransfers, Domainverlängerungen sowie sonstige individuell für den Kunden veranlasste oder auf seine Spezifikation zugeschnittene Leistungen kein Widerrufs- oder Rücktrittsrecht, sobald Viennaweb mit der Ausführung begonnen hat oder die Leistung ihrer Natur nach nicht rückabwickelbar ist.

**11.2** Entsprechendes gilt für aktivierte Server, individualisierte technische Setups, Notfalleinsätze, Sonderkonfigurationen, Datenwiederherstellungen, Restore-Vorgänge, Migrationsleistungen, Sicherheitsmaßnahmen, manuelle Arbeiten und sonstige Leistungen, die auf Veranlassung des Kunden begonnen oder erbracht wurden.

---

## **12. Pflichten des Kunden und Aktualität von Kundendaten**

**12.1** Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche im Rahmen der Bestellung oder Vertragsabwicklung erforderlichen Angaben vollständig, richtig und aktuell zu halten. Dies gilt insbesondere für Name, Firma, ladungsfähige Anschrift, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Zahlungsdaten, Rechnungsdaten, Ansprechpartner und Domaininhaberdaten.

**12.2** Unterlässt der Kunde die rechtzeitige Aktualisierung seiner Daten, gehen sämtliche daraus entstehenden Nachteile und Kosten zu seinen Lasten. Dies gilt insbesondere für Mahnkosten, Inkassokosten, technische Verzögerungen, Validierungsprobleme bei Domains, Verlust von Domains, ausgesetzte Verlängerungen, Rückbelastungen oder verpasste Sicherheitsinformationen.

**12.3** Der Kunde ist weiters verpflichtet, Zugangsdaten, Passwörter, Authentifizierungsdaten und sonstige Zugangsmittel vor unbefugtem Zugriff zu schützen, sichere Passwörter zu verwenden und kompromittierte Zugänge unverzüglich zu ändern.

---

## **13. Zulässige Nutzung, Abuse-Policy und verbotene Inhalte**

**13.1** Der Kunde verpflichtet sich, die Leistungen von Viennaweb nur im Einklang mit dem anwendbaren Recht, diesen AGB, technischen Standards und allgemein anerkannten Verhaltensregeln im Internet zu nutzen.

**13.2** Untersagt sind insbesondere Spam, UBE/UBE-artige Aussendungen, Phishing, Pharming, Malware, Ransomware, Botnet-Betrieb, Portscans, Brute-Force-Angriffe, Hacking, Carding, der Betrieb offener Relays oder Proxys, die Verbreitung rechtswidriger Inhalte, die Verletzung urheberrechtlicher, markenrechtlicher oder sonstiger Schutzrechte, betrügerische Angebote, irreführende Fake-Shops, die Umgehung technischer Schutzmaßnahmen sowie jede sonstige missbräuchliche Nutzung.

**13.3** Viennaweb ist nicht verpflichtet, Kundeninhalte proaktiv zu überwachen. Erhält Viennaweb jedoch Hinweise, Beschwerden, Abuse-Meldungen oder sonstige Anhaltspunkte für rechtswidrige, gefährliche oder vertragswidrige Nutzungen, ist Viennaweb berechtigt, nach eigener Einschätzung erforderliche Maßnahmen zu setzen, insbesondere einzelne Inhalte zu deaktivieren, Dienste zu sperren, Ports oder Protokolle zu blockieren oder weitere Sicherungsmaßnahmen vorzunehmen.

**13.4** Soweit Viennaweb durch Abuse-Beschwerden, Missbrauchsanalyse, Kommunikation mit Beschwerdeführern, Registries, Registraren, Sicherheitsanbietern, Netzbetreibern oder Behörden zusätzliche Aufwände entstehen, ist Viennaweb berechtigt, diese Aufwände nach tatsächlichem Aufwand oder nach angemessenen Pauschalen zu verrechnen, sofern der Missbrauch oder der auslösende Umstand der Sphäre des Kunden zuzurechnen ist.

---

---

## 14. Infrastruktur-Schutz, Sicherheitsmaßnahmen und Ressourcenlimits

**14.1** Viennaweb betreibt eine gemeinsam genutzte technische Infrastruktur, deren Stabilität, Sicherheit und Verfügbarkeit wesentliche Voraussetzung für die Leistungserbringung gegenüber allen Kunden ist. Viennaweb ist daher berechtigt, Maßnahmen zum Schutz dieser Infrastruktur zu ergreifen, wenn ein Kundenaccount, ein Server, eine Anwendung, ein Script, eine Datenbank, ein Mailsystem oder eine Website geeignet ist, die Infrastruktur übermäßig zu belasten, Sicherheitsrisiken zu verursachen oder die Funktionsfähigkeit anderer Kunden zu beeinträchtigen.

**14.2** Viennaweb ist insbesondere berechtigt, CPU-, RAM-, I/O-, Mail-, Prozess-, Query-, Traffic-, Speicher-, Verbindungs-, Versand-, Rate-Limit-, API-, Queue-, Cron-, Datenbank-, Dateisystem- oder sonstige technische Limits festzulegen, zu ändern, durchzusetzen oder im Einzelfall restriktiver zu handhaben.

**14.3** Bei kompromittierten Systemen, Sicherheitsbedrohungen, ausnutzbaren Sicherheitslücken, veralteten Installationen, gehackten Websites, schadhaftem Code, Spamwellen, ungewöhnlichem Ressourcenverbrauch, DDoS-Ereignissen oder vergleichbaren Ereignissen ist Viennaweb berechtigt, Accounts zu isolieren, Anwendungen zu deaktivieren, Netzwerkzugriffe einzuschränken, Versandfunktionen zu sperren, Passwörter zurückzusetzen, Dienste vorübergehend zu stoppen oder sonstige geeignete Sicherheitsmaßnahmen zu setzen.

**14.4** Der Kunde ist verpflichtet, seine Anwendungen aktuell zu halten, Sicherheitsupdates einzuspielen, bekannte Sicherheitslücken unverzüglich zu schließen, sauberen und ressourcenschonenden Code einzusetzen und den Betrieb seiner Installationen so zu organisieren, dass Missbrauch, Überlastungen oder Sicherheitsvorfälle möglichst vermieden werden.

---

## 15. E-Mail-Dienste, Anti-Spam und Nachrichtensicherheit

**15.1** Soweit Viennaweb E-Mail-Dienste bereitstellt, erfolgt dies nach Maßgabe der jeweils angebotenen technischen Möglichkeiten, Sicherheitsmechanismen und Anti-Spam-Maßnahmen.

**15.2** Viennaweb ist berechtigt, technische Filter, Rate-Limits, Zustellungsbeschränkungen, Blacklist-Prüfungen, SPF/DKIM/DMARC-bezogene Maßnahmen, Relay-Beschränkungen, Authentifizierungsanforderungen, ausgehende Versandlimits oder sonstige Maßnahmen einzusetzen, um Missbrauch, Zustellprobleme oder Reputationsschäden zu vermeiden.

**15.3** Der Kunde ist verpflichtet, E-Mail-Dienste nicht für Spam, Massenaussendungen ohne ausreichende Rechtsgrundlage, Phishing, Schadcodeverteilung, betrügerische Kommunikation oder sonst missbräuchliche Zwecke zu verwenden.

**15.4** Viennaweb übernimmt keine Gewähr für die Zustellung jedes einzelnen E-Mails, für die Annahme durch fremde Mailserver, für die Vermeidung von Einstufungen als Spam durch Dritte oder für die jederzeitige Unverfälschtheit der gesamten weltweiten E-Mail-Infrastruktur.

---

## 16. Datensicherung, Restore-Fees und Datenlöschung

**16.1** Viennaweb kann nach eigenem Ermessen und nach Maßgabe des jeweiligen Produkts technische Datensicherungen erstellen. Solche Backups dienen primär dem Betrieb, der technischen Wiederherstellung, der Systemsicherheit und der internen Notfallvorsorge. Sie stellen grundsätzlich kein individuelles Backup-Service mit garantiertem Wiederherstellungsanspruch dar, sofern nicht ausdrücklich ein gesondertes Backup- oder Restore-Produkt vereinbart wurde.

**16.2** Ein Anspruch des Kunden auf jederzeitige oder kostenlose Wiederherstellung bestimmter Daten, Datenstände, Postfächer, Datenbanken, Dateien, Konfigurationen oder Websites besteht nicht. Viennaweb ist berechtigt, Restore-Vorgänge, Wiederherstellungsversuche, manuelle Prüfungen, Backup-Sichtungen, Notfallwiederherstellungen, Snapshot-Einspielungen, E-Mail- oder Datenbankrestores sowie vergleichbare Tätigkeiten gesondert zu verrechnen.

**16.3** Der Kunde bleibt in jedem Fall verpflichtet, eigenständige, regelmäßige und getestete Datensicherungen seiner geschäftskritischen Inhalte vorzunehmen.

**16.4** Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses ist Viennaweb berechtigt, gespeicherte Daten nach angemessener Frist zu löschen, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen. Backups können aus technischen Gründen vorübergehend bis zum planmäßigen Überschreiben fortbestehen.

---

## 17. Haftung, Gewährleistung und Haftungsbegrenzungen

**17.1** Viennaweb haftet dem Grunde nach nach den gesetzlichen Bestimmungen nur für Schäden, die von Viennaweb vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden. Soweit gesetzlich zulässig, ist eine Haftung für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

**17.2** Die Haftung für mittelbare Schäden, Folgeschäden, entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, Datenverluste, Reputationsschäden, Produktionsausfälle, Umsatzverluste, Verzögerungsschäden oder sonstige reine Vermögensschäden ist – soweit gesetzlich zulässig – ausgeschlossen.

**17.3** Viennaweb übernimmt keine Gewähr für ununterbrochene Verfügbarkeit, die jederzeitige Erreichbarkeit aller Dienste, die fehlerfreie Interoperabilität mit sämtlichen Anwendungen des Kunden, die dauerhafte Registrierbarkeit oder den dauerhaften Bestand einer Domain, die Annahme von E-Mails durch Dritte oder die Freiheit von Störungen, die durch Drittsoftware, kundenseitige Konfigurationen, Drittanbieter, Netzstörungen, behördliche Maßnahmen, höhere Gewalt oder sonstige außerhalb des Einflussbereichs von Viennaweb liegende Umstände verursacht werden.

**17.4** Soweit eine Haftung von Viennaweb dem Grunde nach besteht, ist sie – außer bei Vorsatz oder Personenschäden – der Höhe nach auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden und jedenfalls auf das vom Kunden für die betroffene Leistung in den letzten zwölf Monaten bezahlte Nettoentgelt begrenzt.

**17.5** Der Kunde hält Viennaweb hinsichtlich sämtlicher Ansprüche Dritter schad- und klaglos, die auf Inhalte, Domains, E-Mails, Daten, Konfigurationen, technische Nutzungen oder sonstige Umstände aus der Sphäre des Kunden zurückzuführen sind.

---

## 18. SLA-Definitionen und Service Levels

**18.1** Soweit Viennaweb für einzelne Produkte, Supportmodelle oder Zusatzleistungen Reaktionszeiten, Zielverfügbarkeiten, Analysezeiten, Wiederherstellungsziele oder vergleichbare Servicekennzahlen beschreibt, gelten diese – sofern nicht ausdrücklich schriftlich als individuell vereinbarter SLA mit konkreter Rechtsfolge ausgestaltet – als unverbindliche Zielwerte und Best-Effort-Leistungsbeschreibungen.

**18.2** Standardleistungen von Viennaweb unterliegen grundsätzlich keinem einklagbaren Service Level Agreement mit verschuldensunabhängiger Erfolgs- oder Verfügbarkeitsgarantie. Dies gilt insbesondere für allgemeines Shared Hosting, Standard-E-Mail-Dienste, allgemeine Domainservices und sonstige Massenleistungen.

**18.3** Für gesondert bezeichnete Supportmodelle, insbesondere Pro Support oder NOC 24/7, können interne oder veröffentlichte Zielwerte für Reaktion, Analyse und technische Bearbeitung bestehen. Solche Zielwerte dienen der Servicetransparenz und begründen ohne ausdrückliche schriftliche Sondervereinbarung keine Vertragsstrafe, keine automatische Gutschrift, keinen verschuldensunabhängigen Schadenersatz und keine Garantie auf Einhaltung in jedem Einzelfall.

**18.4** Viennaweb ist berechtigt, SLA- und Supportbeschreibungen an geänderte betriebliche, technische oder sicherheitsrelevante Erfordernisse anzupassen, sofern dies dem Kunden unter Berücksichtigung der beiderseitigen Interessen zumutbar ist.

---

## 19. Infrastruktur-Security Policy

**19.1** Viennaweb betreibt technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen zum Schutz der eingesetzten Server-, Speicher-, Netzwerk- und Managementinfrastruktur. Diese Maßnahmen dienen insbesondere der Wahrung von Verfügbarkeit, Integrität, Vertraulichkeit und Nachvollziehbarkeit sicherheitsrelevanter Vorgänge.

**19.2** Zu diesen Maßnahmen können insbesondere Zugangsbeschränkungen, rollenbasierte Berechtigungen, Netzwerksegmentierung, Protokollierung, Monitoring, Rate-Limits, Firewall-Regeln, Intrusion-Detection- oder Intrusion-Prevention-Maßnahmen, Sicherung administrativer Schnittstellen, Patch- und Updateprozesse sowie sonstige technische Schutzmaßnahmen gehören.

**19.3** Viennaweb ist berechtigt, sicherheitsrelevante Konfigurationen, Schutzmechanismen, Zugangsbeschränkungen, Protokollierungsumfänge und andere Schutzmaßnahmen fortlaufend an geänderte Bedrohungslagen, technische Entwicklungen oder betriebliche Notwendigkeiten anzupassen.

**19.4** Der Kunde ist verpflichtet, die Sicherheit eigener Anwendungen, Zugangsdaten, Plugins, Skripte, Schnittstellen und

Konfigurationen eigenverantwortlich sicherzustellen. Viennaweb übernimmt keine Haftung dafür, dass vom Kunden betriebene Anwendungen frei von Schwachstellen, veraltetem Code oder sonstigen Sicherheitsrisiken sind.

---

## 20. Domain Registry Policy

**20.1** Für Domainregistrierungen gelten neben diesen AGB die jeweils einschlägigen Bedingungen, Richtlinien und Policies der zuständigen Registry, des eingesetzten Registrars sowie gegebenenfalls weiterer administrativer Stellen, Prüfdienste oder Dispute-Provider.

**20.2** Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche für die Domainregistrierung und Domainverwaltung erforderlichen Daten vollständig, richtig und aktuell anzugeben. Dies gilt insbesondere für Inhaberdaten, technische Kontakte, administrative Kontakte und allfällige Validierungs- oder Verifizierungsinformationen.

**20.3** Viennaweb ist berechtigt, Domainaufträge abzulehnen, zurückzustellen, zu sperren oder nicht weiterzuverarbeiten, wenn Validierungsanforderungen nicht erfüllt sind, widersprüchliche Inhaberdaten vorliegen, Missbrauchsverdacht besteht, offene Forderungen bestehen oder Registry- bzw. Registrarvorgaben dies erfordern.

**20.4** Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass Registry- und Registrarbedingungen, Wiederherstellungsfristen, Redemption-Period-Regeln, Transfervoraussetzungen, Sperrfristen, Verifizierungspflichten und streitbezogene Policies auch nach Vertragsabschluss geändert werden können und Viennaweb solche Änderungen umzusetzen berechtigt ist.

---

## 21. Backup & Restore Policy

**21.1** Soweit Viennaweb technische Datensicherungen erstellt, dienen diese primär der betrieblichen Wiederherstellung, der technischen Notfallvorsorge und der Stabilität der Infrastruktur. Solche Backups stellen, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, keine individuelle Datensicherungszusage mit garantierter Wiederherstellung dar.

**21.2** Viennaweb übernimmt keine Gewähr dafür, dass zu jedem beliebigen Zeitpunkt ein bestimmter Datenstand, eine bestimmte Version, ein bestimmtes Postfach, eine bestimmte Datenbank oder eine bestimmte Datei wiederhergestellt werden kann.

**21.3** Restore-Vorgänge, Wiederherstellungsversuche, Sichtung von Backups, Einspielung von Snapshots, Wiederherstellung von E-Mail-Daten, Datenbanken, Konfigurationen oder Websites sowie sonstige mit der Wiederherstellung zusammenhängende Tätigkeiten können gesondert nach Aufwand oder pauschal verrechnet werden.

**21.4** Der Kunde bleibt in jedem Fall verpflichtet, eigenständige, regelmäßige und getestete Datensicherungen seiner geschäftskritischen Inhalte vorzunehmen. Viennaweb haftet nicht dafür, dass sich der Kunde auf interne technische Sicherungen verlässt, obwohl keine individuelle Backup- oder Restore-Garantie vereinbart wurde.

---

## 22. Network Abuse Handling

**22.1** Viennaweb betreibt Verfahren zur Erkennung, Bearbeitung und Eindämmung von netzwerkbezogenem Missbrauch, insbesondere bei DDoS-Ereignissen, Brute-Force-Angriffen, Portscans, Botnet-Aktivitäten, ungewöhnlichen Trafficmustern, missbräuchlichen API-Anfragen, verdächtigen Loginmustern oder sonstigen netzwerkbezogenen Auffälligkeiten.

**22.2** Viennaweb ist berechtigt, zur Gefahrenabwehr oder Stabilisierung des Betriebs Traffic zu filtern, Verbindungen zu begrenzen, Ports zu schließen, IP-Adressen oder Netzbereiche temporär zu blockieren, Rate-Limits zu verschärfen, Dienste zu isolieren oder sonstige geeignete Gegenmaßnahmen zu setzen.

**22.3** Soweit ein Abuse-Fall oder ein netzwerkbezogener Sicherheitsvorfall der Sphäre des Kunden zuzurechnen ist, ist Viennaweb berechtigt, zusätzliche Aufwände für Analyse, Abwehr, Kommunikation, Wiederherstellung oder Nachbearbeitung nach Aufwand oder pauschal zu verrechnen.

**22.4** Viennaweb ist nicht verpflichtet, jede netzwerkbezogene Anomalie vorab mit dem Kunden abzustimmen, wenn eine sofortige technische Reaktion sachlich erforderlich erscheint.

---

## 23. Service Suspension Policy

**23.1** Viennaweb ist berechtigt, Dienste ganz oder teilweise vorübergehend oder dauerhaft auszusetzen, einzuschränken oder zu deaktivieren, wenn dies aus rechtlichen, sicherheitsrelevanten, technischen oder abrechnungsbezogenen Gründen erforderlich ist.

**23.2** Gründe für eine Suspendierung können insbesondere Zahlungsverzug, Missbrauch, Gefährdung der Infrastruktur, Verstoß gegen diese AGB, Verstöße gegen Registry- oder Registrarvorgaben, Beschwerden Dritter, behördliche Anordnungen, Sicherheitsvorfälle oder fehlende Mitwirkung des Kunden sein.

**23.3** Soweit nach den Umständen zumutbar, wird Viennaweb den Kunden über wesentliche Suspendierungsmaßnahmen informieren. Ein Anspruch auf vorherige Verständigung besteht nicht, wenn eine sofortige Maßnahme zur Gefahrenabwehr oder zur Einhaltung rechtlicher Verpflichtungen erforderlich ist.

**23.4** Die Suspendierung eines Dienstes lässt die Verpflichtung des Kunden zur Zahlung bereits entstandener oder laufender Entgelte unberührt, soweit nicht zwingende gesetzliche Vorschriften etwas anderes verlangen.

---

## 24. Incident-Response-Policy

**24.1** Viennaweb unterhält interne Verfahren zur Reaktion auf sicherheitsrelevante Vorfälle, technische Störungen, Missbrauchsfälle, Datenintegritätsprobleme, Angriffe auf Systeme sowie sonstige betriebs- oder sicherheitskritische Ereignisse.

**24.2** Im Rahmen solcher Verfahren ist Viennaweb berechtigt, Logs zu sichern, betroffene Systeme zu isolieren, Zugänge zurückzusetzen, Dienste temporär zu deaktivieren, Konfigurationen zu ändern, Backups zu prüfen, Traffic zu filtern, interne oder externe Spezialisten beizuziehen und sonstige technisch geeignete Maßnahmen zur Eindämmung, Analyse und Wiederherstellung zu setzen.

**24.3** Viennaweb entscheidet nach pflichtgemäßem Ermessen über Priorisierung, Art, Umfang und Reihenfolge der Incident-Response-Maßnahmen. Dabei werden insbesondere Schwere des Vorfalls, Reichweite der Gefährdung, Verfügbarkeit kritischer Dienste, Sicherheitsinteressen anderer Kunden und gesetzliche Verpflichtungen berücksichtigt.

**24.4** Soweit ein Incident der Sphäre des Kunden zuzurechnen ist, ist Viennaweb berechtigt, dadurch verursachte Sonderaufwände für Analyse, Eindämmung, Kommunikation, technische Prüfungen, Wiederherstellung oder Nachbearbeitung zu verrechnen, soweit dies gesetzlich zulässig und vertraglich sachlich gerechtfertigt ist.

---

## 25. Datenschutz, Auftragsverarbeitung, Änderungen und Schlussbestimmungen

**25.1** Für die Verarbeitung personenbezogener Daten im Zusammenhang mit der Nutzung von Hosting-, E-Mail-, Datenbank-, Backup-, Server- und sonstigen technischen Infrastrukturleistungen gilt ergänzend eine gesonderte Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO in der jeweils aktuellen Fassung als Vertragsbestandteil.

**25.2** Viennaweb ist berechtigt, diese AGB sowie produktbezogene Bedingungen, technische Policies, Sicherheitsvorgaben und betriebliche Regelungen zu ändern, soweit dies aus sachlichen Gründen erforderlich ist. Viennaweb wird dem Kunden Änderungen in geeigneter Weise mitteilen. Widerspricht der Kunde Änderungen nicht innerhalb von 30 Tagen ab Mitteilung, gelten diese als akzeptiert, sofern auf diese Rechtsfolge hingewiesen wurde und dem keine zwingenden gesetzlichen Bestimmungen entgegenstehen.

**25.3** Erfüllungsort für sämtliche Leistungen ist Wien. Es gilt ausschließlich österreichisches Recht unter Ausschluss der Kollisionsnormen und des UN-Kaufrechts, soweit dieses anwendbar wäre.

**25.4** Soweit gesetzlich zulässig, ist für sämtliche Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis das sachlich zuständige Gericht in Wien ausschließlich zuständig.

**25.5** Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam, undurchführbar oder nicht durchsetzbar sein oder werden, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Regelung tritt eine rechtlich zulässige Regelung, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung möglichst nahekommt. Gleiches gilt für allfällige Regelungslücken.