



## SLA003 - Zufriedenheitsgarantie

Stand: 15.02.2008

Da wir bei IPAX von der Qualität unserer Dienstleistungen absolut überzeugt sind, können wir uns erlauben Ihnen folgende Servicegarantie zu geben.

### Zufriedenheitsgarantie

Die Zufriedenheit unserer Kunden ist uns bei IPAX das wichtigste. Und nur wenn der Kunde die freie Wahl hat bei einem Anbieter zu verbleiben kann es sich um einen wirklich zufriedenen Kunden handeln. Aus diesem Grund gewähren wir unseren Kunden folgende Garantie:

#### 30 Tage Zufriedenheitstest

*Alle Produkte, welche in der Produktspezifikation auf diese Vereinbarung verweisen, können innerhalb der ersten 30 Tage nach Vertragsabschluss ohne Angabe von Gründen gekündigt werden. Im Falle einer solchen Kündigung erhält der Kunde bereits vereinnahmte Entgelte zurückerstattet.*

*Enthält das Produkt jedoch eine Domain und wurde bereits eine Domainübernahme oder Registrierung eingeleitet, wird der auf die Domainkosten entfallende Teil des Entgeltes nicht zurück erstattet. Die entsprechenden Entgeltanteile betragen für .eu Domains 25,00 Euro und für alle anderen Domains 18,00 Euro inklusive Umsatzsteuer pro Jahr.*

#### Kündigungsrecht im Anlassfall

*Alle Produkte, welche in der Produktspezifikation auf diese Vereinbarung sowie auf die Vereinbarungen SLA001 Verfügbarkeitsgarantie oder SLA002 Supportgarantie verweisen, können in Fällen in denen SLA001 Verfügbarkeitsgarantie oder SLA002 Supportgarantie zur Anwendung kommen ungeachtet der vereinbarten Vertragslaufzeit innerhalb von 3 Tagen ab Anlassfall mit Ende des laufenden Vertragsmonats gekündigt werden. Ausgenommen hiervon sind Unterbrechungen im Sinne der SLA001 Verfügbarkeitsgarantie wenn es sich dabei um vorher angekündigte Wartungsarbeiten handelt.*

*Anlassfall bezeichnet das Auslösende Ereignis, welches zu einer Gutschrift nach den beiden genannten SLAs führt. Der Zeitpunkt zu dem die Gutschrift tatsächlich gutgeschrieben wird ist hierfür ohne Bedeutung. Geht eine Kündigung später als 3 Tage nach Anlassfall ein ist diese Gegenstandslos, es sei denn der Kunde gibt ausdrücklich an den Vertrag mit regulärem Laufzeitende kündigen zu wollen. In diesem Fall kommen die regulären Kündigungsbedingungen zu tragen.*

*Die bis zum Kündigungszeitpunkt erbrachten Leistungen werden mit vorhandenen Gutschriften und bereits im Voraus vereinnahmten Entgelten aufgerechnet und ein entsprechendes Guthaben wird dem Kunden zurück erstattet.*

*Enthält das Produkt jedoch eine Domain und wurde bereits eine Domainübernahme oder Registrierung eingeleitet, wird der auf die Domainkosten entfallende Teil des Entgeltes nicht zurück erstattet. Die entsprechenden Entgeltanteile betragen für .eu Domains 25,00 Euro und für alle anderen Domains 18,00 Euro inklusive Umsatzsteuer pro Jahr.*

Diese Vereinbarung gilt nur in Verbindung mit einem aufrechten Vertrag zwischen dem Kunden und IPAX. Die Produkte oder Dienstleistungen für welche diese Vereinbarung zur Anwendung kommt müssen in der Produktspezifikation des Hauptvertrages explizit auf diese Vereinbarung hinweisen. Für Produkte oder Verträge bei denen ein solcher Verweis fehlt sowie für mündliche Abreden gilt diese Garantie nicht.