

# Bedingungen für Kündigungen und Gutschriften

**LETZTE AKTUALISIERUNG: 4. Februar 2019**

Sie können Ihre Leistungen bei uns jederzeit kündigen, indem Sie dem unten aufgeführten Kündigungsprozess folgen. Für Leistungen, die Sie von HostPapa, Inc. beziehen, wird nur dann eine Gutschrift fällig, wenn diese innerhalb des Zeitraums gekündigt werden, für die die Bedingungen für Gutschriften gelten, falls in diesem Dokument keine anderen Punkte enthalten sind. Für alle Gutschriften gelten die in der Geld-zurück-Garantie festgelegten Bedingungen.

## **Standardbedingungen für Gutschriften**

Wenn Sie Produkte/Leistungen kündigen, für die gemäß unserer Bedingungen eine Gutschrift gezahlt werden kann, erhalten Sie die komplette Gutschrift von uns unter den folgenden Voraussetzungen.

## **Rechnungslauf**

- 1 Jahr oder mehr – innerhalb von 30 Tagen nach der Transaktion.
- Weniger als 1 Jahr' – innerhalb von 48 Stunden nach der Transaktion.

## **Datum der Transaktion**

Das Datum der Transaktion ist das Datum, an dem ein Produkt oder eine Leistung bestellt wurde oder an dem eine Verlängerung in Übereinstimmung mit den Geschäftsbedingungen und den Bedingungen für das Produkt oder die Leistung von HostPapa, Inc. verarbeitet wurde. Sie können eine Leistung jederzeit kündigen, aber eine Gutschrift wird nur in Übereinstimmung mit diesen Bedingungen gezahlt.

## **Produkte/Leistungen, für die eine Gutschrift gemäß der Standardbedingungen für Gutschriften gezahlt werden kann**

- HostPapa Website-Builder;
- Reseller-Hosting;
- Shared Webhosting;
- SiteLock (mit Ausnahme von Sitelock 911);
- Website-Backup;
- Optimiertes WordPress-Hosting;
- VPS-Hosting;
- Managed Business-Hosting;

## **Produkte/Leistungen mit speziellen Bedingungen für Gutschriften**

- Professionelle Webdesign-Leistungen: Siehe Bedingungen frü DIFM.

## **Produkte/Leistungen, für die KEINE Gutschriften möglich sind**

- AdGuru;
- Cloud-Server;
- Domain-Registrierungen;

- Domain-Verlängerungen;
- Transfergebühren für Domainnamen;
- Transferleistungen für Domainnamen (bei erfolgreichem Transfer);
- Leistungen für die Domain-Privatsphäre;
- Unterstützung durch Experten (abrechenbare Zeiten);
- G Suite von Google (alle Versionen);
- Installationsgebühren für eigene Software;
- Managed Services;
- Händlerkonten;
- Migrationsleistungen;
- Microsoft Office 365 (alle Versionen);
- Premium.Domainnamen;
- Gebühren für professionelle Leistungen;
- Rückzahlungen;
- SiteLock 911;
- Sucuri;
- SSL-Zertifikate;
- Website-Sicherheit;
- Website-Übertragungen;
- Jetpack.

ALLE GUTSCHRIFTEN WERDEN BERECHNET, INDEM DIE SUMMEN FÜR PRODUKTE UND LEISTUNGEN, FÜR DIE KEINE GUTSCHRIFTEN MÖGLICH SIND, VON DEN GEZAHLTEN GEBÜHREN ABGEZOGEN WERDEN.

ZUSÄTZLICHE ANMERKUNG: Alle Registrierungen und Verlängerungen von Domains sind endgültig und können nicht rückgängig gemacht oder geändert werden, wenn diese abgeschlossen wurden; bitte überprüfen Sie Ihre Domainregistrierung auf Fehler (Tippfehler oder falsche Top Level-Domain) und überprüfen Sie die Registrierungs- oder Verlängerungsdauer, bevor Sie Ihre Bestellung abschicken.

#### **Bestelltes Produkt für eine kostenlose Domain**

Jede Bestellung von Produkten, für die das Angebot einer kostenlosen Domainregistrierung gilt, gilt nur unter den folgenden Bedingungen. Falls ein bestelltes Produkt oder eine Leistung eine kostenlose Domain enthält, wird der Normalpreis für die Domain von der Gutschrift abgezogen, wenn Sie das Produkt oder die Leistung kündigen.

#### **Geld-zurück-Garanzzeitraum für Hostingleistungen**

Wenn Sie innerhalb der ersten 30 Tage nach Ihrer Bestellung von Hostingleistungen nicht zufrieden sind, können Sie Ihre Leistungen über das Kündigungsformular im HostPapa-Dashboard kündigen. Wenn Sie das innerhalb der ersten 30 Tage machen, erhalten Sie innerhalb von 90 Tagen nach der Kündigung Ihr Geld zurück.

Sie erhalten eine komplette Gutschrift für alle Gebühren, die Sie an HostPapa für die erste Vertragslaufzeit für Shared Webhosting, VPS-Hosting, optimiertes WordPress-Hosting oder Reseller-Hosting gezahlt haben. Gutschriften im Rahmen der Geld-zurück-Garantie erhalten Sie, wenn Sie sich an unsere Geschäftsbedingungen halten. Anforderungen von

Gutschriften müssen schriftlich über das HostPapa-Dashboard an den Kundenservice von HostPapa übermittelt werden. Gutschriften im Rahmen der Geld-zurück-Garantie werden nicht geleistet, wenn Sie eine solche Gutschrift nicht im Rahmen des Geld-zurück-Garantiezeitraums anfordern.

Nur Neukunden können eine Gutschrift erhalten. Wenn Sie zuvor schon ein Konto bei uns hatten, dieses gekündigt haben und sich erneut als Kunde registriert haben oder wenn Sie ein zweites Konto bei uns eröffnet haben, können Sie keine solche Gutschrift erhalten.

### **Verlängerung von Leistungen**

DAMIT IHRE LEISTUNGEN AUF KEINEN FALL UNTERBROCHEN WERDEN, WERDEN ALLE LEISTUNGEN AUTOMATISCH VERLÄNGERT. Wir benachrichtigen Sie mindestens 15 Tage im Voraus über anstehende Verlängerungen. Wenn Sie uns keine Kündigung über das Kündigungsformular in Ihrem HostPapa-Dashboard schicken, werden die Leistungen zu den zu diesem Zeitpunkt geltenden Preisen von HostPapa verlängert. Dabei wird die von Ihnen gewählte Zahlungsmethode genutzt. WENN SIE NICHT WOLLEN, DASS DIE LEISTUNGEN AUTOMATISCH VERLÄNGERT WERDEN, KÖNNEN SIE DIE LEISTUNGEN ENTWEDER SOFORT ODER NACH ABLAUF DER AKTUELLEN VERTRAGSLAUFZEIT KÜNDIGEN.

### **Ablauf der Kündigung**

Sie können einen Service jederzeit über das Online-Formular im Bereich Meine Leistungen Ihres HostPapa-Dashboards kündigen ODER indem Sie ein Ticket oder eine E-Mail an unsere Rechnungsabteilung schicken. Die E-Mail muss von einer Adresse stammen, die zu Ihrem Konto gehört und über die Ihre Leistungen gekündigt werden dürfen.

Sie müssen die folgenden Informationen angeben:

- a) der Service, den Sie kündigen wollen;
- b) Ihr Wunsch, den Service sofort oder zum Ende der aktuellen Laufzeit zu kündigen; und
- c) weitere Angaben, die unsere Rechnungsabteilung benötigt.

Darüber hinaus MUSS IHRE ANFRAGE VON UNSERER RECHNUNGSABTEILUNG BESTÄTIGT WERDEN, BEVOR IHRE SERVICES TATSÄCHLICH GEKÜNDIGT WERDEN. Wir bearbeiten Ihre Anfrage innerhalb von 3-5 Werktagen und schicken Ihnen eine E-Mail, um Sie darüber zu benachrichtigen, dass Ihre Kündigung bearbeitet wurde oder dass wir weitere Angaben benötigen.

Alle Kündigungen müssen an uns auf diese Weise geschickt werden:

- (a) bestätigen Sie Ihre Identität;
- (b) Wir benötigen eine schriftliche Bestätigung darüber, dass Sie wissen, dass all Ihre Dateien und E-Mails von unseren Servern gelöscht werden, wenn das für Ihren Service zutrifft; und
- (c) wird die Kündigungsanforderung dokumentiert.

Auf diese Weise wollen wir Fehlern vorbeugen und falsche Anfragen vermeiden. Dadurch stellen wir sicher, dass Sie darüber Bescheid wissen, dass Ihre Dateien, E-Mails und Ihr Konto sofort gelöscht werden können, nachdem die Kündigung bearbeitet wurde.

Für weitere Hilfe oder Fragen zu Ihrer [Kündigung können](#) Sie uns per Telefon oder über ein Supportticket über das HostPapa-Dashboard schicken, das Sie an die Rechnungsabteilung schicken sollten.