

**Preis- und Leistungsverzeichnis
der Host Europe GmbH**

**Webhosting Premium Support
V 1.0**

Stand: 12.12.2012

Host Europe GmbH
Hansestr. 111 • 51149 Köln
www.hosteurope.de • info@hosteurope.de

Serviceline Festnetz: 0800 467 8387
Serviceline Mobil & Ausland: +49 2203 9934-1040
Fax Serviceline: +49 2203 9934-1042

Bankverbindungen:
DE: Commerzbank Köln
BIC: COBADEFF370 • IBAN: DE35 3704 0044 0502 1985 00
CH: PostFinance Basel/Bern • Kto.-Nr. 91-181312-4 (EUR)
IBAN: CH55 0900 0000 9118 1312 4

Geschäftsführer:
Dr. Claus Boyens
Tobias Mohr
Amtsgericht Köln:
HRB 28495
USt-IdNr.:
DE187370678



INHALTSVERZEICHNIS

PREIS- UND LEISTUNGSVERZEICHNIS WEBHOSTING PREMIUM SUPPORT 3

Leistungen des Webhosting Premium Support.....	3
Voraussetzungen.....	4
Preise	5
Abrechnung	5
Vertragslaufzeit.....	5
Sonstige Bestimmungen.....	5

Preis- und Leistungsverzeichnis Webhosting Premium support

Leistungen des Webhosting Premium Support

Folgende Leistungen gelten für alle Produkte, bei denen der Webhosting Premium Support enthalten ist:

- Erreichbarkeit per Telefon (0800) zu den Supportzeiten oder per E-Mail
- Kostenlose Beratung zu den Produkten & Leistungen
- Kostenlose Hilfe, wenn der gebuchte Dienst nicht verfügbar ist

Für „Webhosting, Domains & E-Shops“ gilt:

- Erreichbarkeit per Telefon (0800) zu den Supportzeiten oder per E-Mail
- Kostenlose Beratung zu den Produkten & Leistungen
- Garantierte Reaktionszeit: 24 Stunden
- HE gewährt dem Kunden während der Supportzeiten einen kostenlosen Support per Telefon (kostenlose 0800-Nummer) und E-Mail zu allen Belangen die das vom Kunden genutzte Produkt betreffen und im Einflussbereich von HE liegen – hier insbesondere für Anfragen die die technische Infrastruktur der vom Kunden genutzten Leistungen betreffen. Hier ist eine erste Analyse von Problemen möglich. Bei weiterführenden Arbeiten fallen eventuell zusätzliche Kosten an. HE leistet darüber hinaus keinen Support für Anwendungen von Fremdanbietern und / oder Skriptsupport. Der Support gilt nur für direkte Kunden von HE und nicht für Dritte, wie z.B. Kunden eines Kunden von HE.
- Kostenlose Hilfe, wenn der gebuchte Dienst nicht verfügbar ist

Für „WebServer Basic“ / „Virtual Server Managed“ gilt:

- Erreichbarkeit per Telefon (0800) zu den Supportzeiten oder per E-Mail
- Kostenlose Beratung zu den Produkten & Leistungen
- Garantierte Reaktionszeit: 12 Stunden
- HE gewährt dem Kunden während der Supportzeiten einen kostenlosen Support per Telefon (kostenlose 0800-Nummer) und E-Mail zu allen Belangen die das vom Kunden genutzte Produkt betreffen und im Einflussbereich von HE liegen – hier insbesondere für Anfragen die die technische Infrastruktur der vom Kunden genutzten Leistungen betreffen. Hier ist eine erste Analyse von Problemen möglich. Bei weiterführenden Arbeiten fallen eventuell zusätzliche Kosten an. HE leistet darüber hinaus keinen Support für Anwendungen von Fremdanbietern und / oder Skriptsupport. Der Support gilt nur für direkte Kunden von HE und nicht für Dritte, wie z.B. Kunden eines Kunden von HE.
- Kostenlose Hilfe, wenn der gebuchte Dienst nicht verfügbar ist:
 - Von Host Europe installiertes Betriebssystem
 - Webserver
 - Datenbank (MySQL)
 - PHP

Kostenpflichtige Aufträge werden nach dem Support-Tarif „OnDemand“ abgerechnet.

Für „WebServer Premium“ / „Dedicated Server“ gilt:

- Erreichbarkeit per Telefon (0800) zu den Supportzeiten oder per E-Mail
- Kostenlose Beratung zu den Produkten & Leistungen
- Garantierte Reaktionszeit: 6 Stunden
- HE gewährt dem Kunden während der Supportzeiten einen kostenlosen Support per Telefon (kostenlose 0800-Nummer) und E-Mail zu allen Belangen die das vom Kunden genutzte Produkt betreffen und im Einflussbereich von HE liegen – hier insbesondere für Anfragen die die technische Infrastruktur der vom Kunden genutzten Leistungen betreffen. Hier ist eine erste Analyse von Problemen möglich. Bei weiterführenden Arbeiten fallen eventuell zusätzliche Kosten an. HE leistet darüber hinaus keinen Support für Anwendungen von Fremdanbietern und / oder Skriptsupport. Der Support gilt nur für direkte Kunden von HE und nicht für Dritte, wie z.B. Kunden eines Kunden von HE.
- Kostenlose Hilfe, wenn der gebuchte Dienst nicht verfügbar ist:
 - Von Host Europe installiertes Betriebssystem
 - Webserver
 - Datenbank (MySQL)
 - PHP

Kostenpflichtige Aufträge wie z. B. Konfigurationsänderungen werden nach dem Support-Tarif „OnDemand“ abgerechnet.

Voraussetzungen

Für den Webhosting Premium Support gibt es keine besonderen Voraussetzungen.

Preise

Der Webhosting Premium Support ist bei allen Webhosting-Produkten der Host Europe GmbH ausgenommen der Aktionsprodukte „WebPack Pure“ inklusive. Einige Features wie z.B. die Reaktionszeit unterscheiden sich je nach gebuchtem Produkt.

Abrechnung

Der Webhosting Premium Support ist eine Inklusivleistung unserer Produkte und wird daher nicht separat in Rechnung gestellt.

Vertragslaufzeit

Die Vertragslaufzeit des „Webhosting Premium Support“ entspricht der des zugehörigen Produktes.

Sonstige Bestimmungen

-keine-