ALLGEMEINE VERKAUFSBEDINGUNGEN · VERTRAGSDOKUMENT

Besondere Bedingungen — Datensicherung und Sicherheit

Dieses Dokument vereint die **Besonderen Bedingungen** Ihres Angebots und die **Allgemeinen Bedingungen**, die für alle Dienste von DINAO gelten. Beide bilden einen untrennbaren Vertrag.

ANBIETER
DINAO — SARL (Gesellschaft mit beschränkter Haftung) mit einem Stammkapital von 50 000 €

REGISTEREINTRAG
RCS Toulon 448 091 181

GELTUNGSBEREICH
Datensicherung und Sicherheit

FASSUNG
1. November 2026

Übersetzung zu Informationszwecken. Dieses Dokument ist eine Übersetzung der französischen Fassung, die allein rechtsverbindlich ist. Bei Abweichungen hat die französische Fassung Vorrang. Französische Fassung lesen.

Besondere Bedingungen · Sicherheit

SSL-Zertifikate · VPN-Verbindungen

Die Allgemeinen Verkaufsbedingungen von DINAO sind fester Bestandteil des vorliegenden Vertrags. Die vorliegenden Besonderen Bedingungen ergänzen diese: Bei Widersprüchen haben sie für diesen Dienst Vorrang vor den Allgemeinen Bedingungen; für alles, was sie nicht regeln, gelten die Allgemeinen Bedingungen. Diese sind unter der Adresse dinao.com/cgv abrufbar und im PDF dieses Vertrags wiedergegeben.

1. Art des Dienstes

DINAO erbringt für den Kunden die im gebuchten Angebot vorgesehenen Sicherheitsdienste. Für die externe Datensicherung gelten eigene Besondere Bedingungen, abrufbar unter der Adresse dinao.com/cgv/sauvegarde-externalisee.

2. Sicherheitsdienste

Die Sicherheitsleistungen stellen eine Bemühenspflicht (obligation de moyens) dar. Keine Vorrichtung garantiert das Ausbleiben von Störfällen; der Kunde bleibt für seine eigenen Praktiken verantwortlich, insbesondere für die Verwaltung seiner Passwörter und der Rechte, die er seinen Benutzern einräumt.

3. SSL-Zertifikate

Ein SSL-Zertifikat wird von einer dritten Zertifizierungsstelle ausgestellt, die die für seine Ausstellung erforderlichen Informationen erhält und sie außerhalb der Europäischen Union verarbeiten kann, in dem in Artikel 11.2.8 der Allgemeinen Bedingungen vorgesehenen Rahmen. Die Bedingungen der Zertifizierungsstelle gelten ergänzend zu den vorliegenden Bedingungen.

4. Laufzeit und Verlängerung der Zertifikate

Ein Zertifikat wird für die Gültigkeitsdauer ausgestellt, die sich aus seiner Art (Domainvalidierung, erweiterte Validierung, Wildcard-Zertifikat) und den zum Zeitpunkt seiner Ausstellung geltenden Regeln der Zertifizierungsstellen ergibt. Diese Dauer kann kürzer sein als der abgerechnete Zeitraum: DINAO stellt dann während des bezahlten Zeitraums die erforderlichen aufeinanderfolgenden Zertifikate ohne Aufpreis aus.

Jede Ausstellung, bei der Bestellung wie bei der Verlängerung, kann nach denselben Regeln eine erneute Validierung der Domain oder der Organisation erfordern; diese Validierung erfordert die Mitwirkung des Kunden, und ein Zertifikat wird nicht ausgestellt, solange sie nicht erfolgreich abgeschlossen ist. Artikel 19 der Allgemeinen Bedingungen findet auf ein Zertifikat keine Anwendung.

5. VPN-Verbindungen

DINAO bietet die folgenden, bei der Bestellung beschriebenen VPN-Verbindungsdienste an:

5.1 Installation eines VPN-Servers

Einmalige Leistung: Installation und Konfiguration eines VPN-Servers auf dem bei der Bestellung bezeichneten Server und anschließende Übergabe der Konfigurationsdaten seiner Zugänge an den Kunden. Die Leistung ist mit dieser Übergabe erbracht.

5.2 Benutzerlizenz und VPN-Support

Abonnement: Zugang eines Benutzers zu einem von DINAO installierten VPN-Server und Unterstützung bei dessen Nutzung für die Dauer des Abonnements.

5.3 Support einer Site-to-Site-VPN-Verbindung

Abonnement: Unterstützung bei der Aufrechterhaltung einer verschlüsselten Verbindung zwischen zwei Netzwerken des Kunden. Die Geräte und die Internetzugänge jedes Standorts verbleiben in der Verantwortung und auf Kosten des Kunden.

5.4 Verantwortlichkeiten

Der Kunde ist verantwortlich für die Aufbewahrung der ihm übergebenen Konfigurationsdaten, für die Geräte und die Konten, die sich über die Verbindung verbinden, sowie für die von ihr verbundenen Netzwerke. DINAO haftet nicht für die Nichtverfügbarkeit der Internetzugänge des Kunden. Für die VPN-Zugänge der verwalteten Docker-Container gelten deren eigene Besondere Bedingungen.

6. Datensicherungen

An die Dienste der vorliegenden Familie ist keine Datensicherungsoption gebunden. Der Kunde bewahrt eine Kopie der ihm übergebenen Elemente auf: Zertifikat, privater Schlüssel, sofern er ihm übergeben wird, Konfigurationsdaten der VPN- Zugänge.

7. Widerrufsrecht

7.1 Grundsatz

Der Kunde, der Verbraucher ist, sowie der Unternehmer in den in Artikel L221-3 des französischen Verbrauchergesetzbuchs (Code de la consommation) vorgesehenen Fällen verfügt über eine Frist von vierzehn Tagen ab Vertragsschluss, um seinen Widerruf zu erklären (Artikel L221-18 desselben Gesetzbuchs), nach Maßgabe von Artikel 12 der Allgemeinen Bedingungen und vorbehaltlich der Artikel 7.2 und 7.3.

7.2 SSL-Zertifikate: sofortige Ausführung und Verzicht

Ein Zertifikat wird von der Zertifizierungsstelle ausgestellt, sobald die Validierung erfolgreich abgeschlossen ist. Vor der Bestätigung seiner Bestellung **verlangt der Kunde ausdrücklich**, durch ein gesondertes Ankreuzfeld, die sofortige Ausführung des Dienstes und **erkennt an, dass er sein Widerrufsrecht verliert**, sobald der Dienst vollständig erbracht ist, das heißt mit der Ausstellung des Zertifikats (Artikel L221-28 Nr. 1 des französischen Verbrauchergesetzbuchs). Solange das Zertifikat nicht ausgestellt ist, kann der Kunde noch widerrufen; er zahlt dann einen Betrag, der dem bis zu seiner Entscheidung erbrachten Dienst entspricht (Artikel L221-25 desselben Gesetzbuchs). **Ein ausgestelltes Zertifikat wird nicht erstattet.**

7.3 VPN-Verbindungen

Hat der Kunde bei der Bestellung verlangt, dass der Dienst vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnt, zahlt er im Falle des Widerrufs einen Betrag, der dem bis zu seiner Entscheidung erbrachten Dienst entspricht (Artikel L221-25 des französischen Verbrauchergesetzbuchs): den vollen Preis für eine abgeschlossene Installation (Artikel 5.1), den anteiligen Betrag des laufenden Zeitraums für ein Abonnement (Artikel 5.2 und 5.3). Hat der Kunde zudem durch ein gesondertes Ankreuzfeld ausdrücklich die sofortige Ausführung der Installation verlangt und anerkannt, dass er sein Widerrufsrecht mit deren vollständiger Ausführung verliert, kann er bei einer abgeschlossenen Installation nicht mehr widerrufen (Artikel L221-28 Nr. 1 desselben Gesetzbuchs).

7.4 Erstattung und Verlängerung

DINAO erstattet den Überschuss der gezahlten Beträge spätestens vierzehn Tage, nachdem sie von der Entscheidung des Kunden unterrichtet wurde, über das für die Bestellung verwendete Zahlungsmittel, sofern der Kunde nicht einem anderen Zahlungsmittel zustimmt (Artikel L221-24 des französischen Verbrauchergesetzbuchs). Die Verlängerung eines Dienstes verlängert den bei der Bestellung geschlossenen Vertrag: Sie begründet kein neues Widerrufsrecht.

Präambel

SARL DINAO · 307 chemin de la Marine, 83110 Sanary-sur-Mer · RCS Toulon 448091181 · SARL mit einem Stammkapital von 50.000 € · SIREN 448091181 · NAF 6201Z · USt-IdNr. FR25448091181

Gegenstand dieser Allgemeinen Bedingungen ist die Festlegung der Bedingungen für die Bereitstellung und Nutzung der Dienste von DINAO.

Sie bilden zusammen mit den anwendbaren Besonderen Bedingungen des Dienstes und sämtlichen Dokumenten, auf die sie verweisen, einen Vertrag (nachstehend der „Vertrag“), der geschlossen wird zwischen der Gesellschaft DINAO, einer Gesellschaft französischen Rechts mit Sitz in 307, chemin de la Marine 83110 Sanary sur mer - FRANKREICH, eingetragen im Handels- und Gesellschaftsregister (RCS) von TOULON unter der Nummer 448091181, vertreten durch Herrn TACHE, nachstehend („DINAO“) genannt, und jeder natürlichen oder juristischen Person des Privatrechts oder des öffentlichen Rechts, ob Verbraucher oder Unternehmer, die eine oder mehrere der von der Gesellschaft DINAO erbrachten Leistungen in Anspruch nehmen möchte,

nachstehend der Kunde genannt.

Artikel 1 · Gegenstand

Der Kunde erkennt an, die Eignung des Dienstes für seine Bedürfnisse geprüft und von DINAO alle Informationen und Ratschläge erhalten zu haben, die er benötigte, um diese Verpflichtung in voller Kenntnis der Sachlage einzugehen.

Gegenstand dieses Vertrags ist die Festlegung der technischen und finanziellen Bedingungen, zu denen DINAO sich gegenüber dem Kunden verpflichtet.

Diese Allgemeinen Dienstleistungsbedingungen, gegebenenfalls ergänzt durch von DINAO vorgeschlagene Besondere Bedingungen und/oder Anhänge, gelten unter Ausschluss aller anderen Bedingungen, insbesondere derjenigen des Kunden, für jede Bestellung von Leistungen der Gesellschaft DINAO durch den Kunden.

Die von DINAO unentgeltlich angebotenen Leistungen unterliegen ebenfalls diesen Allgemeinen Dienstleistungsbedingungen.

Der Kunde, der Verbraucher ist, verfügt über ein Widerrufsrecht nach Maßgabe von Artikel 12.

Artikel 2 · Pflichten von DINAO

DINAO verpflichtet sich, bei der Erbringung eines qualitativ hochwertigen Dienstes gemäß den Gepflogenheiten des Berufsstands und dem Stand der Technik alle erforderliche Sorgfalt und Gewissenhaftigkeit aufzuwenden. DINAO schuldet lediglich ein Bemühen (obligation de moyens).

Artikel 3 · Haftung von DINAO

DINAO haftet nicht:

Wird die Erfüllung des Vertrags oder einer DINAO nach diesen Bedingungen obliegenden Pflicht durch Brand, Explosion, Ausfall der Übertragungsnetze, Einsturz von Anlagen, Epidemie, Erdbeben, Überschwemmung, Stromausfall, Krieg, Embargo, Gesetz, Anordnung, Ersuchen oder Forderung einer Regierung, Streik, Boykott, Widerruf der Genehmigung des Telekommunikationsbetreibers oder einen anderen Umstand außerhalb der zumutbaren Kontrolle von DINAO („Fall höherer Gewalt“) verhindert, eingeschränkt oder gestört, so ist DINAO vorbehaltlich einer umgehenden Benachrichtigung des Kunden im Umfang dieser Verhinderung, Einschränkung oder Störung von der Erfüllung ihrer Pflichten befreit, und der Kunde ist in gleicher Weise von der Erfüllung seiner Pflichten befreit, soweit die Pflichten dieser Partei mit der so verhinderten, eingeschränkten oder gestörten Erfüllung zusammenhängen, vorausgesetzt, dass die so betroffene Partei sich nach besten Kräften bemüht, solche Ursachen der Nichterfüllung zu vermeiden oder zu beheben, und dass beide Parteien unverzüglich handeln, sobald solche Ursachen aufgehört haben oder beseitigt wurden. Die von einem Fall höherer Gewalt betroffene Partei hat die andere Partei regelmäßig per E-Mail über die Aussichten auf Beseitigung oder Behebung dieses Falls höherer Gewalt zu informieren.

Sollten die Auswirkungen eines Falls höherer Gewalt länger als 30 Tage ab der Benachrichtigung der anderen Partei über den Fall höherer Gewalt andauern, kann der Vertrag auf Verlangen der einen oder der anderen Partei von Rechts wegen gekündigt werden, ohne dass eine Partei Anspruch auf Entschädigung hat. Ebenso wenig haftet DINAO, wenn die Nichterfüllung insbesondere auf einen der folgenden Fälle zurückzuführen ist:

- Beschädigung der Anwendung,
- unsachgemäße Nutzung der Endgeräte durch den Kunden oder seine Kundschaft, Verschulden, Fahrlässigkeit, Unterlassung oder Versäumnis seinerseits, Nichtbeachtung der erteilten Ratschläge,
- Offenlegung oder unrechtmäßige Nutzung des dem Kunden vertraulich übergebenen Passworts,
- Verschulden, Fahrlässigkeit oder Unterlassung eines Dritten, über den DINAO keinerlei Kontroll- oder Überwachungsbefugnis hat,
- Aufforderung zur vorübergehenden oder endgültigen Unterbrechung des Dienstes durch eine zuständige Verwaltungs- oder Justizbehörde oder Mitteilung eines Dritten im Sinne von Artikel 6 des französischen Gesetzes über das Vertrauen in die digitale Wirtschaft (LCEN),
- teilweise oder vollständige Zerstörung der übermittelten oder gespeicherten Informationen infolge von Fehlern, die unmittelbar oder mittelbar dem Kunden zuzurechnen sind.

Der von DINAO im Fall ihrer Haftung geschuldete Schadensersatz, seine Grenzen und die von ihm ausgeschlossenen Schäden sind in Artikel 20 geregelt; die Besonderen Bedingungen eines Dienstes können für diesen Dienst von diesem Artikel abweichen.

Der Kunde erkennt an, dass keine Bestimmung dieser Bedingungen ihn von der Pflicht befreit, alle an DINAO für die erbrachten Leistungen geschuldeten Beträge zu zahlen.

Artikel 4 · Pflichten und Haftung des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, über die Befugnis, die Vertretungsmacht und die Fähigkeit zu verfügen, die für den Abschluss dieses Vertrags und die Erfüllung der darin vorgesehenen Pflichten erforderlich sind.

DINAO empfiehlt dem Kunden, den Verhaltenskodex unter folgender Adresse zu lesen: https://dinao.com/pdf/CHARTE_DEONTOLOGIQUE.pdf und diese Regeln bei jeder Kommunikation im Internet zu beachten.

Der Kunde verpflichtet sich, DINAO bei der Erstellung seines Kundenkontos und bei jeder Änderung derselben seine Kontaktdaten und Bankverbindung zutreffend und aktuell mitzuteilen.

Der Kunde trägt die volle und alleinige Verantwortung für die Passwörter, die für die Nutzung seines Dienstes erforderlich sind.

DINAO lehnt jede Haftung für jede unrechtmäßige oder betrügerische Nutzung der dem Kunden zur Verfügung gestellten Passwörter ab. Die Übergabe der Passwörter gilt als vertraulich. Jeder Verdacht einer vorsätzlichen oder nicht vorsätzlichen Offenlegung der überlassenen Passwörter begründet die alleinige Haftung des Kunden unter Ausschluss derjenigen von DINAO. Verlangt der Kunde eine Änderung des Passworts, stellt DINAO diese Leistung nach dem für diesen Vorgang aufgewendeten Zeitaufwand in Rechnung.

Der Kunde trägt allein die Folgen einer Funktionsstörung des Dienstes infolge jeder Nutzung durch Mitglieder seines Personals oder durch jede Person, der der Kunde sein Passwort (oder seine Passwörter) überlassen hat. Ebenso trägt der Kunde allein die Folgen des Verlusts des oder der vorgenannten Passwörter.

Der Kunde verpflichtet sich, sämtliche geltenden gesetzlichen und behördlichen Vorschriften einzuhalten, insbesondere diejenigen in Bezug auf Informatik, Dateien, Freiheiten und geistiges Eigentum, sowie die Rechte Dritter, insbesondere die Verordnung (EU) 2016/679 (DSGVO) und das geänderte französische Gesetz Nr. 78-17 vom 6. Januar 1978 für die personenbezogenen Datenverarbeitungen, für die er verantwortlich ist. Der Kunde verpflichtet sich ferner, bei einem nachweislich zahlungsfähigen Versicherer alle erforderlichen Versicherungen abzuschließen, um sämtliche Schäden abzudecken, die ihm im Rahmen dieses Vertrags oder seiner Erfüllung zuzurechnen wären.

Der Kunde erklärt, alle gesetzlichen Pflichten, die sich aus dem Eigentum an seinen Diensten ergeben, uneingeschränkt zu übernehmen, wobei DINAO in dieser Hinsicht aus keinem Grund in Anspruch genommen oder belangt werden kann, insbesondere nicht bei Verstößen gegen Gesetze oder Vorschriften, die auf die Dienste des Kunden anwendbar sind. Die Nichteinhaltung der vorstehend genannten Punkte und

der in den Besonderen Bedingungen genannten Punkte durch den Kunden, insbesondere jede Tätigkeit, die eine zivil- und/oder strafrechtliche Haftung begründen kann, berechtigt DINAO, die Dienste des Kunden unverzüglich und ohne vorherige Mahnung vom Netz zu trennen und/oder zu unterbrechen und den Vertrag sofort und von Rechts wegen zu kündigen, unbeschadet aller Schadensersatzansprüche, die DINAO geltend machen könnte.

Der Kunde verpflichtet sich, jeden Betrag, den der Urheber einer Beanstandung von DINAO verlangen würde, unmittelbar an diesen zu zahlen. Darüber hinaus verpflichtet sich der Kunde, auf Verlangen von DINAO jedem gegen diese eingeleiteten Verfahren beizutreten und DINAO von allen Verurteilungen freizustellen, die bei dieser Gelegenheit gegen sie ausgesprochen würden. Dementsprechend verpflichtet sich der Kunde, jede Beanstandung und/oder jedes Verfahren gleich welcher Form, welchen Gegenstands oder welcher Art, das gegen DINAO erhoben würde und das mit den dem Kunden nach diesem Vertrag obliegenden Pflichten zusammenhängt, auf eigene Verantwortung zu übernehmen.

Der Kunde verpflichtet sich, DINAO innerhalb von 48 Stunden über jede Änderung seiner Situation und innerhalb von 24 Stunden über jeden etwaigen Verlust der Passwörter zu informieren.

Der Kunde verpflichtet sich, bei jedem Kontakt mit DINAO sein Anliegen klar und in der üblichen Form zu formulieren.

Artikel 5 · Technischer Support

DINAO stellt dem Kunden einen technischen Support zur Verfügung:

- auf der Website https://dinao.com/clientarea.php
- oder telefonisch unter den auf der Website http://dinao.com angegebenen Telefonnummern.

Je nach Angebot hat der Kunde Zugang zu den folgenden Stufen:

Stufe 1 - Unterstützung:

DINAO verpflichtet sich, den Kunden über den Ablauf seiner Bestellung zu informieren. DINAO verpflichtet sich, das ordnungsgemäße Funktionieren der Merkmale des Dienstes zu überprüfen. DINAO verpflichtet sich, Funktionsstörungen zu beheben, die in ihre ausschließliche Verantwortung fallen.

Stufe 2 - Beratung:

DINAO stellt dem Kunden Dokumentationsressourcen zur Verfügung. Vorbehaltlich der Verfügbarkeit verpflichtet sich DINAO, dem Kunden die für seine Problemstellung am besten geeignete Dokumentationsressource mitzuteilen. DINAO wird sich bemühen, ihre Dokumentationsressourcen regelmäßig zu aktualisieren.

Stufe 3 - Managed Services (Infogérance):

DINAO bietet die Umsetzung ihrer Dokumentationsressourcen auf besondere Anfrage des Kunden an.

Ein Kostenvoranschlag für den Eingriff wird erstellt und dem Kunden zur Annahme vorgelegt.

DINAO behält sich das Recht vor, eine Anfrage nach einem Eingriff aus berechtigten oder begründeten Motiven abzulehnen.

Die Besonderen Bedingungen einer Dienstefamilie können im Preis einen Betrieb oder Managed Services einschließen, deren Umfang sie festlegen, wie beim verwalteten VPS mit vorinstallierter Anwendung. Ein Angebot für einen virtuellen privaten Server umfasst keine Managed Services, sofern keine entsprechende Option gebucht wurde.

Artikel 5 bis · Unterstützungswerkzeuge und künstliche Intelligenz

5 bis.1 Verwendungszwecke

Um die Dienste einzurichten, ihre Betreuung sicherzustellen und bei der Diagnose von Störungen zu helfen, kann DINAO Werkzeuge zur automatisierten Analyse einsetzen, darunter Systeme der künstlichen Intelligenz. Sie dienen insbesondere dazu, Supportanfragen zu analysieren und einzuordnen, die ihnen beigefügten Anhänge zu lesen, sie mit bereits gelösten Störungen abzugleichen, technische Protokolle zu analysieren und Vorschläge für Antworten oder Eingriffe vorzubereiten.

5 bis.2 Verarbeitung auf der Infrastruktur von DINAO

Diese Werkzeuge beruhen vorrangig auf Modellen, die auf Rechenservern ausgeführt werden, die DINAO selbst betreibt und die in ihren Räumlichkeiten in Frankreich installiert sind. DINAO kann auch auf Drittanbieter von Modellen der künstlichen Intelligenz zurückgreifen. In diesem Fall werden die Daten des Kunden vor jeder Übermittlung pseudonymisiert: Die Elemente, die eine Identifizierung des Kunden oder einer Person ermöglichen (Namen, Firmen, E-Mail- und Postanschriften, Telefonnummern, Domainnamen), werden durch Ersatzwerte ersetzt; die Zuordnungstabelle verbleibt ausschließlich auf der Infrastruktur von DINAO, und die Daten werden erst bei der Rückübermittlung, bei DINAO, wieder identifiziert.

DINAO wählt einen Anbieter nur aus, wenn er sich verpflichtet, die ihm übermittelten Daten nicht zum Training seiner Modelle zu verwenden und ihre Speicherdauer zu begrenzen, und, sofern er sie außerhalb der Europäischen Union verarbeitet, unter der Bedingung, dass diese Übermittlung gemäß Kapitel V der Verordnung (EU) 2016/679 abgesichert ist. Die ausgewählten Anbieter, ihr Standort und ihre Speicherdauer sind in der Liste der Unterauftragsverarbeiter aufgeführt, die in Artikel 11.2.7 vorgesehen ist.

5 bis.3 Menschliche Kontrolle

Die von diesen Werkzeugen erzeugten Ergebnisse sind Hilfsmittel. Kein von ihnen vorgeschlagener Eingriff in den Dienst des Kunden und keine von ihnen vorbereitete Antwort wird umgesetzt oder an den Kunden gerichtet, ohne dass ein Mitarbeiter von DINAO sie freigegeben hat.

Die in Artikel 7 vorgesehenen Maßnahmen der Sperrung und der Kündigung, insbesondere bei Zahlungsverzug, ergeben sich aus den Abrechnungsregeln des Vertrags und können vom Abrechnungssystem automatisch angewendet werden; sie werden niemals von einem Werkzeug der künstlichen Intelligenz beschlossen.

5 bis.4 Vertraulichkeit der Daten

Diese Werkzeuge verarbeiten nur die für den betreffenden Vorgang erforderlichen Daten. Die Daten des Kunden dienen nicht dem Training von Modellen der künstlichen Intelligenz. Bereits gelöste Supportanfragen können innerhalb der Infrastruktur von DINAO als Referenzen für die Bearbeitung ähnlicher Anfragen dienen; ihr Inhalt wird niemals einem anderen Kunden mitgeteilt. Die von diesen Werkzeugen erzeugten Elemente werden unter denselben Bedingungen aufbewahrt wie die Anfragen, auf die sie sich beziehen (Artikel 11.2.3).

5 bis.5 Haftung und Information

Der Einsatz dieser Werkzeuge ändert weder die Pflichten von DINAO noch ihre Haftung nach den Artikeln 2, 3 und 20: DINAO haftet für die mit ihrer Hilfe vorgenommenen Eingriffe wie für ihre eigenen Handlungen. Auf eine an den Support gerichtete Anfrage teilt DINAO dem Kunden mit, ob ein Werkzeug der künstlichen Intelligenz bei der Bearbeitung einer seiner Anfragen eingesetzt wurde.

Artikel 6 · Ausführung, Preise und Zahlung

6.1 Einrichtung des Kundenkontos

Für jede Bestellung eines Dienstes bei DINAO muss der Kunde ein Kundenkonto mit seinen zutreffenden und aktuellen Kontaktdaten und Bankverbindungsdaten einrichten. Dieses Kundenkonto wird durch den Versand einer SMS oder eines Briefes durch DINAO an die im Kundenkonto angegebenen Kontaktdaten aktiviert.

6.2 Bestätigung der Bestellung

DINAO bestätigt dem Kunden unverzüglich per E-Mail den Eingang des Bestellscheins und der geleisteten Zahlung und informiert ihn über die Bereitstellung des bestellten Dienstes zu den nachstehend beschriebenen Bedingungen.

6.3 Ausführung der Bestellung

Die Bereitstellung des Dienstes erfolgt nach Aktivierung des Kundenkontos durch DINAO zu den in Artikel 6.1 beschriebenen Bedingungen und innerhalb einer Frist von höchstens 7 Tagen ab der tatsächlichen Zahlung des Bestellscheins durch den Kunden.

Die tatsächliche Zahlung ist erfolgt, sobald die dem Dienst entsprechenden Beträge dem Konto von DINAO gutgeschrieben sind.

Nach Ablauf dieser Frist und mangels Bereitstellung des Dienstes durch DINAO ist der Kunde berechtigt, die Stornierung des Geschäfts und die Erstattung der bereits gezahlten Beträge zu verlangen.

6.4 Preise

Die geltenden Preise für die verschiedenen von DINAO angebotenen Leistungen können online auf der Website https://dinao.com/ eingesehen und auf Anfrage bei DINAO unter folgender Adresse angefordert werden: DINAO - 307 chemin de la Marine 83110 Sanary sur mer.

Die bestellten Dienste oder Leistungen sind im Bestellschein aufgeführt; sie verstehen sich, sofern nicht anders angegeben, netto zuzüglich der geltenden Mehrwertsteuer zum jeweils gültigen Satz und sind in Euro zahlbar.

Der Betrag der Mehrwertsteuer und der Preis einschließlich aller Steuern werden dem Kunden während der Bestellung, vor deren Bestätigung, angezeigt, sobald seine Angaben die Bestimmung der für ihn geltenden mehrwertsteuerlichen Behandlung ermöglichen. Vor jeder Zahlung wird eine Proforma-Rechnung ausgestellt.

DINAO behält sich das Recht vor, ihre Preise jederzeit zu ändern, sofern sie den Kunden einen Monat im Voraus per E-Mail oder durch einen Online-Hinweis auf der Website https://dinao.com/ darüber informiert, wenn die neuen Preise zzgl. MwSt. für den Kunden ungünstiger sind. In diesem Fall verfügt der Kunde ab dieser Information über eine Frist von einem Monat, um diesen Vertrag ohne Vertragsstrafe zu kündigen. Andernfalls gilt der Kunde als mit den neuen Preisen einverstanden. Die Preisänderungen gelten für alle Verträge, insbesondere für die in Ausführung befindlichen.

DINAO behält sich das Recht vor, jede neue Steuer oder jede Erhöhung bestehender Steuern unverzüglich weiterzugeben.

Jährliche Preisanpassung. Die Preise zzgl. MwSt. der bei DINAO gebuchten Dienste werden jedes Jahr zum 1. Januar nach der Formel P1 = P0 × (S1 / S0) angepasst, wobei:

- P1 der angepasste Preis und P0 der am vorangegangenen 31. Dezember geltende Preis ist;
- S1 der letzte von der Fédération Syntec zum 1. November vor der Anpassung veröffentlichte Syntec-Index ist;
- S0 der bei der vorangegangenen Anpassung zugrunde gelegte Index S1 ist; für die erste Anpassung zum 1. Januar 2027 ist S0 der letzte zum 1. November 2025 veröffentlichte Syntec-Index.

Die sich aus dieser Anpassung ergebende Erhöhung darf zehn Prozent (10 %) pro Jahr nicht übersteigen; ein Rückgang des Index wird vollständig weitergegeben. Der angepasste Preis wird auf den nächsten Eurocent gerundet. Er gilt für die ab dem 1. Januar ausgestellten Rechnungen, einschließlich der Verlängerungsrechnungen für laufende Dienste; eine vor diesem Datum ausgestellte Rechnung bleibt in ihrer Höhe geschuldet.

DINAO informiert den Kunden spätestens am 15. Dezember vor der Anpassung per E-Mail und durch einen Online-Hinweis auf der Website https://dinao.com/ über den zugrunde gelegten Index und die angepassten Preise. Diese Anpassung, die sich aus einer vom Kunden bei Vertragsschluss akzeptierten Formel ergibt, stellt keine Preisänderung dar, die der vorstehend vorgesehenen Ankündigungsfrist und Kündigungsmöglichkeit unterliegt.

Die jährliche Anpassung gilt weder für Domainnamen noch für von DINAO weiterverkaufte Lizenzen von Drittherstellern, deren Preise denen ihrer Lieferanten folgen. Sie nimmt DINAO nicht das Recht, ihre Preise zu ändern oder Steuern zu den vorstehend vorgesehenen Bedingungen weiterzugeben. Sollte der Syntec-Index nicht mehr veröffentlicht werden, gilt von Rechts wegen der Index, den die veröffentlichende Stelle an seine Stelle setzt.

Die von DINAO erbrachten Leistungen sind bei Bestellung zahlbar. Der Kunde ist allein für die Zahlung sämtlicher nach dem Dienstleistungsvertrag mit DINAO geschuldeten Beträge verantwortlich. Nach ausdrücklicher Vereinbarung und vorbehaltlich eines rechtzeitig beantragten und von DINAO gesondert und schriftlich gewährten Aufschubs hat die vollständige oder teilweise Nichtzahlung eines nach dem Vertrag geschuldeten Betrags bei Fälligkeit von Rechts wegen und ohne vorherige Mahnung zur Folge: - die sofortige Fälligkeit aller vom Kunden nach dem Vertrag noch geschuldeten Beträge, unabhängig von der vorgesehenen Zahlungsweise;

- die Sperrung aller laufenden Leistungen gleich welcher Art, unbeschadet des Rechts von DINAO, von der Möglichkeit der Kündigung des Vertrags Gebrauch zu machen;

- die Unmöglichkeit, neue Leistungen zu buchen oder sie zu verlängern; - die Erhebung von Zinsen in Höhe von 12 %, die jedoch nicht niedriger sein dürfen als das Eineinhalbfache des in Frankreich geltenden gesetzlichen Zinssatzes.

Jede Meinungsverschiedenheit bezüglich der Abrechnung und der Art der Dienste ist innerhalb eines Monats nach Ausstellung des Bestellscheins oder der Proforma-Rechnung über ein Support-Ticket geltend zu machen, nachdem man sich zuvor in seinem Konto angemeldet hat.

Sollten DINAO Kosten entstehen, informiert sie den Kunden darüber und übermittelt ihm die Belege und die entsprechende Rechnung. Der Kunde hat den geschuldeten Betrag sodann in Euro zu zahlen.

6.5 Zahlung

Die Zahlung erfolgt online per Bankkarte bei Vertragsschluss oder im Fall eines Abonnements monatlich.

Der Kunde hat die Möglichkeit, per Scheck zu zahlen, sofern dieser von einem in Frankreich ansässigen Kreditinstitut ausgestellt ist (aufgrund der hohen von uns zu tragenden Gebühren), per Mandat Cash, per Mandat Administratif oder per internationaler Postanweisung (Mandat International).

Es obliegt dem Kunden, die für den bestellten Dienst und dessen Ausführungsfrist geeignete Zahlungsweise zu wählen.

Guthaben des Kontos. Weist das Konto des Kunden ein Guthaben auf, wird dieses Guthaben automatisch ganz oder teilweise mit jeder Rechnung ab deren Ausstellung verrechnet, einschließlich einer automatisch ausgestellten Verlängerungsrechnung. Eine Verlängerungsrechnung wird vor der Fälligkeit des Dienstes innerhalb einer Frist ausgestellt, die von seinem Abrechnungszeitraum abhängt; zum Datum dieser Bedingungen: fünfzehn (15) Tage bei einem monatlichen Zeitraum, fünfundzwanzig (25) Tage bei einem vierteljährlichen Zeitraum, dreißig (30) Tage bei einem halbjährlichen Zeitraum, fünfundvierzig (45) Tage bei einem jährlichen Zeitraum, einhundertzwanzig (120) Tage bei einem Zeitraum von zwei Jahren und

einhundertachtzig (180) Tage bei einem Zeitraum von drei Jahren; die Besonderen Bedingungen eines Dienstes können eine andere Frist festlegen. Ein Kunde, der nicht wünscht, dass eine Verlängerung aus seinem Guthaben bezahlt wird, deaktiviert die automatische Verlängerung des Dienstes **vor der Ausstellung dieser Rechnung**. Ein mit einer Rechnung verrechneter Betrag gilt als Zahlung: Er folgt den Erstattungsbedingungen des betreffenden Dienstes (Artikel 12) und kann Kosten ausgelöst haben, die nicht erstattungsfähig sind.

6.6 Laufzeit

Die Laufzeit des Dienstes ist die bei der Bestellung vorgesehene. Bei seinem Ablauf werden die Daten des Kunden nach Maßgabe von Artikel 19 gelöscht.

DINAO verpflichtet sich, vor dem Ablauf des Dienstes mindestens drei Erinnerungen per E-Mail zu versenden.

6.7 Verlängerung des Dienstes

DINAO teilt dem Kunden vor der Fälligkeit per E-Mail die Pflicht mit, den Preis für die Verlängerung des Dienstes zu entrichten, sofern diese möglich ist.

Jede Nichtzahlung oder fehlerhafte Zahlung, d. h. insbesondere eine Zahlung in falscher oder unvollständiger Höhe, ohne die erforderlichen Referenzen oder mit einem Mittel oder in einem Verfahren, das von DINAO nicht akzeptiert wird, wird schlicht unberücksichtigt gelassen und führt zur Ablehnung des Verlängerungsantrags durch DINAO.

Bei einer per Scheck bezahlten Verlängerung obliegt es dem Kunden, die Verlängerung so rechtzeitig zu beantragen, dass der Scheck mindestens 15 Tage vor Ablauf des Dienstes tatsächlich bei DINAO eingeht.

Die automatische Verlängerung des Dienstes ist für alle vom Kunden bei DINAO gebuchten Dienste aktiviert; diese Funktion kann jedoch vom Kunden über seine Verwaltungsoberfläche deaktiviert werden, **solange die Verlängerungsrechnung nicht bezahlt ist**, und spätestens am Tag vor ihrem Fälligkeitsdatum, vorbehaltlich der für den Dienst geltenden Verlängerungsklauseln (Mindestlaufzeit, in seinen Besonderen Bedingungen vorgesehene Kündigungsfristen). Die Verlängerungsrechnung wird innerhalb der Fristen von Artikel 6.5 ausgestellt; sie kann ab ihrer Ausstellung durch das Guthaben des Kontos (Artikel 6.5) oder durch die nachstehend vorgesehene automatische Abbuchung bezahlt werden. **Eine bezahlte Rechnung gilt, gleich mit welchem Mittel sie bezahlt wurde, als Verlängerung**: Ein Kunde, der nicht verlängern möchte, deaktiviert die Verlängerung daher vor dieser Zahlung.

Die Buchung bestimmter Dienste kann zudem an die Pflicht gebunden sein, den Abonnementdienst zu buchen.

Abweichend von den Bestimmungen des Artikels 6.5 werden die für die automatische Verlängerung des Dienstes geschuldeten Beträge von DINAO sieben (7) Tage vor Ablauf des gebuchten Dienstes abgebucht. Diese Abbuchung begleicht die Verlängerungsrechnung: Ein Kunde, der nicht verlängern möchte, deaktiviert die automatische Verlängerung spätestens am Tag vor dieser Abbuchung.

Die vom Kunden für die automatische Verlängerung geschuldeten Beträge werden automatisch von seinem Konto oder seiner Bankkarte abgebucht.

Sind bei DINAO keine Zahlungsmittel für die Zahlung der Verlängerung des Dienstes hinterlegt oder schlägt die Zahlung fehl, informiert DINAO den Kunden nach Möglichkeit zehn (10) Tage vor Ablauf des gebuchten Dienstes per E-Mail und mit jedem anderen von ihr für erforderlich gehaltenen Mittel darüber, dass er seine Zahlungsinformationen aktualisieren oder mitteilen muss; der Kunde hat die erforderlichen Informationen spätestens fünf (5) Tage vor dem Ablaufdatum des gebuchten Dienstes mitzuteilen.

DINAO haftet nicht für die Nichtverlängerung eines Dienstes infolge einer vom Kunden nicht eingelösten oder nicht nachgeholten Zahlung.

Das Zahlungssystem mit elektronischer Bankkarte, das sich durch die Erzeugung einer einmaligen Kartennummer für jede im Internet durchgeführte Banktransaktion auszeichnet, kann nicht für die Zahlung im Wege der automatischen Verlängerung verwendet werden.

Der Kunde wird ausdrücklich darauf hingewiesen und akzeptiert, dass der Dienst bei Nichteinhaltung der vorstehenden Bestimmungen zu seinem Ablaufdatum gesperrt wird; seine Daten bleiben nach Maßgabe von Artikel 19 abrufbar und werden anschließend endgültig gelöscht. Es obliegt daher dem Kunden, alle erforderlichen Datensicherungen vorzunehmen.

Im Fall der automatischen Verlängerung des Dienstes beginnt ein neuer Vertrag mit identischer Laufzeit.

Im Fall eines Abonnements wird der für eine anfängliche Laufzeit gebuchte Dienst stillschweigend um eine identische Laufzeit verlängert.

Artikel 7 · Kündigung, Einschränkung und Sperrung des Dienstes, Mehrberechnung

7.1 Vertragsende

Der Vertrag endet von Rechts wegen mit seinem Ablauf. Er kann über die Website https://dinao.com/ gegen Zahlung des entsprechenden Preises durch den Kunden zu den in Artikel 6 vorgesehenen Bedingungen verlängert werden.

7.2 Höhere Gewalt

Jede Partei kann den Vertrag im Fall höherer Gewalt, die länger als dreißig Tage andauert, von Rechts wegen und ohne Entschädigung kündigen.

7.3 Kündigung durch den Kunden

Der Kunde kann einen Dienst vor dessen Ablauf auf einem der folgenden Wege kündigen:

- über seinen Kundenbereich nach der Anmeldung, indem er seinen Antrag an den Support richtet;

- mittels der Kündigungsfunktion, die auf der Seite des betreffenden Dienstes in seinem Kundenbereich zugänglich ist und es ihm ermöglicht, seinen Antrag ohne weitere vorherige Schritte zu übermitteln;
- per einfachem Brief an DINAO, 307 chemin de la Marine, 83110 Sanary-sur-Mer, unter Angabe der Informationen, die die Identifizierung des Kunden und des Dienstes ermöglichen.

DINAO bestätigt den Eingang des Antrags auf einem dauerhaften Datenträger und teilt dem Kunden das Datum mit, zu dem die Kündigung wirksam wird. Gemäß Artikel L215-1-2 des französischen Verbrauchergesetzbuchs (Code de la consommation) wird die Kündigung am Tag nach dem Eingang des Antrags bei DINAO wirksam, sofern der Kunde die zu seiner Identifizierung erforderlichen Angaben gemacht hat; der Kunde kann verlangen, dass sie mehr als zehn Tage nach diesem Eingang wirksam wird.

Die Kündigungsfrist, der Wirksamkeitszeitpunkt und die Erstattungsbedingungen jedes Dienstes sind in den Besonderen Bedingungen seiner Dienstefamilie festgelegt. Andernfalls werden bereits gezahlte Beträge nicht erstattet.

7.4 Mindestlaufzeit

Sieht der Vertrag eine Mindestlaufzeit vor, bleibt der Kunde verpflichtet, den Zeitraum zwischen dem Datum des Kündigungsantrags und dem Ende der Mindestlaufzeit zu bezahlen.

7.5 Kündigung wegen Pflichtverletzung

In allen anderen Fällen einer Verletzung einer ihrer Pflichten aus dem Vertrag durch eine der Parteien, die nicht innerhalb von 7 Tagen ab der Mitteilung der betreffenden Pflichtverletzungen durch die beschwerdeführende Partei behoben wird, endet der Vertrag von Rechts wegen, unbeschadet etwaiger Schadensersatzansprüche, die gegenüber der säumigen Partei geltend gemacht werden könnten. Diese Mitteilung erfolgt ausschließlich über ein im Kundenbereich des Kunden eröffnetes Support-Ticket oder per Einschreiben mit Rückschein; maßgeblich ist das Datum der Eröffnung des Tickets bzw. der ersten Zustellung des Schreibens.

7.6 Sperrung zur Sicherheit der Infrastruktur

DINAO behält sich das Recht vor, den Dienst des Kunden ohne Vorankündigung zu sperren, wenn dieser Dienst eine Gefahr für die Aufrechterhaltung der Sicherheit oder der Stabilität der Infrastruktur von DINAO darstellt.

Der Dienst kann ebenfalls gesperrt werden, wenn erwiesen ist, dass er Ursprung eines Angriffs ist, oder allgemeiner, wenn sich herausstellt, dass er eine böswillige, betrügerische oder rechtswidrige Nutzung bezweckt, gleich mit welcher Methode, einschließlich, ohne abschließend zu sein, folgender Arten von Angriffen: Versand von SPAM, Phishing (hameçonnage), Netzwerkscans, DDOS, Versuche unbefugten Zugriffs, Rootkit, Sniffing, Spoofing, IRC, TOR, Proxy, VPN …

Soweit möglich, informiert DINAO den Kunden vorab.

Die Sperrung entbindet den Kunden in keiner Weise von seiner Zahlungspflicht. Darüber hinaus behält sich DINAO das Recht vor, gegebenenfalls gerichtliche Schritte gegen den Kunden einzuleiten.

7.7 Technischer Eingriff

Im Bedarfsfall behält sich DINAO die Möglichkeit vor, den Dienst zu unterbrechen, um einen technischen Eingriff zur Verbesserung seiner Funktionsweise oder Wartungsarbeiten jeglicher Art vorzunehmen.

7.8 Verbrauch der Ressourcen

Die jedem Dienst zugewiesenen Ressourcen, die Art ihrer Messung und die Behandlung einer Überschreitung sind in den Besonderen Bedingungen der betreffenden Dienstefamilie und in den gemeinsamen Bedingungen „Verbrauch der Ressourcen und Überschreitung“ festgelegt, die diese einbeziehen.

7.9 Mehrberechnung

Nutzt der Kunde den gemieteten Dienst missbräuchlich und gefährdet er dadurch den Ruf der gemieteten Dienste, behält sich DINAO das Recht vor, dem Kunden alle mit der Bearbeitung dieser Beschwerde verbundenen Mehrkosten in Rechnung zu stellen.

Der Kunde wird benachrichtigt, damit er das Problem schnellstmöglich behebt; der Nachweis des Missbrauchs wird dem Kunden vorgelegt, damit er das Problem behebt. Die Behebung des Problems stellt die Mehrberechnung jedoch nicht in Frage.

Die Höhe der Mehrberechnung hängt von der Art der Beschwerde ab.

Artikel 8 · Betriebsbedingungen

Der Kunde erkennt hiermit an, dass Schwankungen der Bandbreite und Unwägbarkeiten des Zugangsanbieters Faktoren sind, die zu einer Unterbrechung der von der Gesellschaft DINAO angebotenen Leistungen führen können und außerhalb ihrer technischen Mittel liegen.

Darüber hinaus wird der Dienst von DINAO von Rechts wegen beschränkt, eingeschränkt oder gesperrt:

- wenn sich herausstellt, dass der Kunde die ihm bereitgestellten Dienste für eine Tätigkeit gleich welcher Art nutzt, die nicht dem Verhaltenskodex auf der Website: https://dinao.com/pdf/CHARTE_DEONTOLOGIQUE.pdf oder diesen Allgemeinen Bedingungen entspricht;
- in Anwendung der anwendbaren Besonderen Bedingungen;
- wenn DINAO eine entsprechende Mitteilung von einer zuständigen Verwaltungs-, Schieds- oder Justizbehörde gemäß den einschlägigen anwendbaren Gesetzen oder von einem Dritten erhält, insbesondere gemäß dem französischen Gesetz über das Vertrauen in die digitale Wirtschaft (loi pour la Confiance dans l’Économie Numérique) vom 21. Juni 2004, sobald DINAO der offensichtlich rechtswidrige Charakter zur Kenntnis gebracht wird;

- wenn sich die im Kundenkonto angegebenen Kontaktdaten als falsch, unzutreffend oder nicht aktualisiert erweisen.

Artikel 9 · Information des Kunden und Vertragsmäßigkeit des Dienstes

Der Kunde erkennt an, die Eignung der Hardware und des Dienstes für seine Bedürfnisse geprüft und von DINAO alle Informationen und Ratschläge erhalten zu haben, die er benötigte, um diese Verpflichtung in voller Kenntnis der Sachlage einzugehen.

DINAO behält sich das Recht vor, die Einhaltung der Nutzungsbedingungen des Dienstes zu kontrollieren.

Artikel 10 · Duldung

Der Umstand, dass DINAO sich zu einem bestimmten Zeitpunkt nicht auf eine dieser Allgemeinen Bedingungen beruft und/oder eine Verletzung einer der in diesen Allgemeinen Bedingungen genannten Pflichten durch die andere Partei duldet, kann nicht als Verzicht von DINAO ausgelegt werden, sich später auf eine dieser Bedingungen zu berufen.

Artikel 11 · Personenbezogene Daten

11.1 Von DINAO für eigene Zwecke verarbeitete Daten

DINAO verarbeitet als Verantwortlicher im Sinne der Verordnung (EU) 2016/679 vom 27. April 2016 (DSGVO) und des französischen Gesetzes Nr. 78-17 vom 6. Januar 1978 in seiner geänderten Fassung (loi Informatique et Libertés) die personenbezogenen Daten des Kunden und seiner Ansprechpartner (Name, Vorname, Postanschrift, E-Mail-Adresse, Telefon) sowie die Verbindungs- und Identifikationsdaten der Nutzer der Dienste zu folgenden Zwecken: (a) Verwaltung der Kundenbeziehung: Bestellung, Rechnungsstellung, Forderungseinzug, Unterstützung und Wartung der Dienste, auch mithilfe der in Artikel 5 bis beschriebenen Werkzeuge, kaufmännische Verwaltung, Archivierung, Verbesserung der Qualität, Sicherheit und Leistung der Dienste, und (b) Erfüllung der gesetzlichen Pflichten, denen DINAO unterliegt, insbesondere der Aufbewahrung von Verbindungs- und Identifikationsdaten.

Diese Daten werden während der gesamten Laufzeit des Vertrags und der darauffolgenden sechsunddreißig (36) Monate aufbewahrt; Verbindungs- und Identifikationsdaten zwölf (12) Monate lang; die übrigen Daten so lange, wie es das anwendbare Recht vorschreibt. DINAO unterlässt jede Weitergabe und jeden Weiterverkauf dieser Daten, vorbehaltlich der in Artikel 11.2.10 vorgesehenen Übermittlungen und abweichender Bestimmungen der Besonderen Bedingungen.

Die betroffenen Personen haben das Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung und Widerspruch sowie das Recht auf Beschwerde bei der französischen Datenschutzaufsichtsbehörde (Commission nationale de l'informatique et des libertés, CNIL). Sie üben diese Rechte gegenüber DINAO über den Kundenbereich, über das Kontaktformular der Website oder per Post

aus. Die auf der Website von DINAO veröffentlichte Datenschutzerklärung beschreibt diese Verarbeitungen im Einzelnen.

11.2 Im Auftrag des Kunden verarbeitete Daten (Vertrag zur Auftragsverarbeitung)

Dieser Artikel 11.2 bildet den nach Artikel 28 Absatz 3 DSGVO erforderlichen Vertrag zwischen Verantwortlichem und Auftragsverarbeiter (Vertrag zur Auftragsverarbeitung, AVV; englisch „data processing agreement“, DPA). Er ist Bestandteil des Vertrags, wird mit diesem angenommen und gilt, sobald der Kunde mithilfe der Dienste, gleich welcher Art, personenbezogene Daten verarbeitet.

11.2.1 Rollen und Weisungen

Der Kunde handelt als **Verantwortlicher**: Er legt die Zwecke und Mittel der Verarbeitungen fest, die er mithilfe der Dienste durchführt, und bleibt für sie allein verantwortlich, unabhängig davon, ob sie von ihm selbst, von DINAO oder von Dritten durchgeführt werden. DINAO handelt als **Auftragsverarbeiter**: DINAO verarbeitet diese Daten im Auftrag des Kunden und ausschließlich auf dessen dokumentierte Weisung, auch in Bezug auf Übermittlungen.

Als Weisungen gelten: der Vertrag, die vom Kunden gewählte Konfiguration der Dienste und die Anfragen, die er über seinen Kundenbereich an den Support richtet. DINAO informiert den Kunden unverzüglich, wenn eine Weisung nach ihrer Auffassung gegen die DSGVO oder andere Datenschutzbestimmungen verstößt; DINAO kann deren Ausführung dann aussetzen, bis der Kunde sie bestätigt oder ändert.

11.2.2 Beschreibung der Verarbeitung

Gegenstand der Verarbeitung ist das Hosting und der technische Betrieb der gebuchten Dienste. Sie dauert für die Laufzeit des Vertrags zuzüglich der in Artikel 19 vorgesehenen Frist zur Datenrückgabe. Ihre Art beschränkt sich auf die erforderlichen technischen Vorgänge: Speicherung, Datensicherung, Übertragung, Überwachung sowie die unterstützte Analyse von Supportanfragen und Störungen, die auf der Infrastruktur von DINAO unter den Bedingungen von Artikel 5 bis erfolgt. Ihr Zweck ist die Erbringung der Dienste für den Kunden.

Die Kategorien von Daten und betroffenen Personen werden vom Kunden festgelegt; DINAO hat weder Kenntnis noch Kontrolle über die gehosteten Inhalte. Betreibt DINAO selbst eine Anwendung im Auftrag des Kunden (verwalteter VPS mit vorinstallierter Anwendung, verwaltete Docker-Container), greift DINAO auf diese Inhalte nur in dem Umfang zu, der für diesen Betrieb und für die Anfragen des Kunden erforderlich ist.

11.2.3 Pflichten des Kunden

Der Kunde gewährleistet die Rechtmäßigkeit der Verarbeitungen, die er DINAO überträgt: Rechtsgrundlage, Information der betroffenen Personen, Beantwortung ihrer Anfragen, Führung seines Verzeichnisses von Verarbeitungstätigkeiten und gegebenenfalls Durchführung einer Datenschutz-Folgenabschätzung. Er stellt sicher, dass die Dienste die für die beabsichtigten Verarbeitungen erforderlichen Eigenschaften aufweisen, insbesondere wenn diese besondere Kategorien von Daten betreffen. Sofern die Besonderen Bedingungen nichts anderes ausdrücklich vorsehen, werden die Dienste nicht als Hosting von Gesundheitsdaten im Sinne

von Artikel L1111-8 des französischen Gesetzbuchs über die öffentliche Gesundheit (Code de la santé publique) angeboten: Der Kunde verpflichtet sich, solche Daten dort nicht ohne schriftliche Zustimmung von DINAO zu hosten.

Der Kunde gewährleistet die Sicherheit der Ressourcen, Systeme und Anwendungen, die er mithilfe der Dienste bereitstellt: Filterung des Datenverkehrs, Aktualisierung der Systeme und Software, Verwaltung der Zugriffsrechte und Konfiguration der Ressourcen, die er kontrolliert.

11.2.4 Vertraulichkeit

DINAO gewährleistet, dass sich die zur Verarbeitung der Daten befugten Personen zur Vertraulichkeit verpflichtet haben oder einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen. Der Zugriff auf die Daten des Kunden ist auf die Personen beschränkt, deren Tätigkeit ihn erfordert, und wird protokolliert. DINAO verwendet diese Daten ausschließlich zur Erbringung der Dienste.

11.2.5 Sicherheit

DINAO trifft geeignete technische und organisatorische Maßnahmen im Sinne von Artikel 32 DSGVO, insbesondere: Hosting in Frankreich in Rechenzentren mit kontrolliertem Zugang, die von den in der Liste der Unterauftragsverarbeiter aufgeführten Anbietern betrieben werden; Trennung der Kundenumgebungen voneinander; Authentifizierung der Administratoren und Schutz der Administrationszugänge, die verschlüsselt sind; Vergabe von Zugriffsrechten nach dem Prinzip der geringsten Rechte; Datensicherungen nach Maßgabe von Artikel 17; Protokollierung der Zugriffe und Überwachung. DINAO passt diese Maßnahmen an die Entwicklung der Risiken und den Stand der Technik an, ohne ihr Niveau zu senken.

DINAO haftet nicht für Vorfälle, die ihren Ursprung in Netzen Dritter haben, die DINAO nicht betreibt, oder in Ressourcen, Konfigurationen oder Zugängen, die der Kunde kontrolliert.

11.2.6 Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten

DINAO meldet dem Kunden jede Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten, die seine Daten betrifft, unverzüglich, nachdem sie ihr bekannt wurde. Die Meldung beschreibt, soweit diese Angaben bekannt sind: die Art der Verletzung, die Kategorien und die ungefähre Zahl der betroffenen Personen und Datensätze, die wahrscheinlichen Folgen, die ergriffenen oder vorgeschlagenen Maßnahmen zur Behebung der Verletzung und zur Abmilderung ihrer Auswirkungen sowie die Kontaktstelle bei DINAO. Noch nicht verfügbare Angaben werden mitgeteilt, sobald sie vorliegen.

Es obliegt dem Kunden als Verantwortlichem, die Verletzung der Aufsichtsbehörde und gegebenenfalls den betroffenen Personen zu melden; DINAO unterstützt ihn dabei, indem sie ihm die ihr vorliegenden Informationen zur Verfügung stellt.

11.2.7 Unterauftragsverarbeiter

Der Kunde ermächtigt DINAO, die Unterauftragsverarbeiter in Anspruch zu nehmen, die in der unter dinao.com/cgv/sous-traitants veröffentlichten Liste aufgeführt sind. Diese datierte Liste, deren Änderungsverlauf aufbewahrt wird, ist Bestandteil dieses Artikels. Sie gibt für jeden Unterauftragsverarbeiter

seine Leistung, die betroffenen Daten, seinen Standort und die anwendbaren Garantien an. Sie unterscheidet zwischen Unterauftragsverarbeitern im Einsatz, solchen, die genehmigt, aber bislang nicht genutzt werden, und Softwareherstellern, denen DINAO einen punktuellen Supportzugang gewährt.

DINAO erlegt den Unterauftragsverarbeitern, die personenbezogene Daten des Kunden verarbeiten, schriftlich Datenschutzpflichten auf, die denen dieses Artikels gleichwertig sind, und **haftet gegenüber dem Kunden in vollem Umfang** für die Erfüllung ihrer Pflichten. Anbieter von Modellen künstlicher Intelligenz erhalten ausschließlich pseudonymisierte Daten, unter den Bedingungen von Artikel 5 bis. Ein punktueller Supportzugang ist zeitlich begrenzt, durch eine Zwei-Faktor-Authentifizierung geschützt und wird nach Abschluss des Einsatzes geschlossen.

Jede Hinzunahme eines Unterauftragsverarbeiters sowie jede Inbetriebnahme eines genehmigten Unterauftragsverarbeiters wird mindestens dreißig (30) Tage vor ihrem Wirksamwerden in der Liste veröffentlicht. Während dieser Frist kann der Kunde einen begründeten Einwand erheben; wird diesem nicht abgeholfen, kann er den betroffenen Dienst ohne Vertragsstrafe kündigen. Wenn ein Risiko für die Sicherheit oder die Kontinuität der Dienste es erfordert, kann DINAO einen Unterauftragsverarbeiter ohne Frist ersetzen; DINAO informiert den Kunden dann unverzüglich, und die Einwandfrist beginnt mit dieser Information.

11.2.8 Hosting und Übermittlungen außerhalb der Europäischen Union

Die DINAO anvertrauten Daten werden in Frankreich auf ihrer Infrastruktur gehostet. DINAO übermittelt sie nicht außerhalb der Europäischen Union, außer in den Fällen, die in der Liste der Unterauftragsverarbeiter aufgeführt sind.

Einige Dienste des Katalogs werden jedoch **von Dritten betrieben** und können eine Verarbeitung außerhalb der Europäischen Union mit sich bringen; die Besonderen Bedingungen des betreffenden Dienstes weisen darauf hin, und die Bedingungen des Herstellers gelten dann ergänzend zu diesen Bedingungen. Nimmt DINAO unter den Bedingungen von Artikel 5 bis einen dritten Anbieter von Modellen künstlicher Intelligenz in Anspruch, werden ihm ausschließlich zuvor pseudonymisierte Daten übermittelt. Jede Übermittlung außerhalb der Europäischen Union wird durch einen der in Kapitel V DSGVO vorgesehenen Mechanismen abgesichert, insbesondere einen Angemessenheitsbeschluss oder die Standardvertragsklauseln der Europäischen Kommission.

11.2.9 Unterstützung des Kunden

DINAO unterstützt den Kunden nach Möglichkeit und unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der ihr vorliegenden Informationen bei der Beantwortung von Anträgen betroffener Personen auf Wahrnehmung ihrer Rechte, bei der Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung sowie bei der Durchführung einer Datenschutz-Folgenabschätzung oder der Konsultation der Aufsichtsbehörde (Artikel 32 bis 36 DSGVO). DINAO antwortet nicht unmittelbar einer betroffenen Person, die sich an sie wendet, sofern keine gesetzliche Pflicht besteht: DINAO verweist sie an den Kunden. Eine Unterstützung, die über die Mitteilung der DINAO vorliegenden Informationen hinausgeht, kann nach Annahme eines Kostenvoranschlags durch den Kunden zum geltenden Tarif in Rechnung gestellt werden.

11.2.10 Anfragen von Behörden

DINAO kann verpflichtet sein, Daten an Justiz- oder Verwaltungsbehörden zu übermitteln, insbesondere im Rahmen behördlicher Anordnungen. DINAO informiert den Kunden dann, sofern keine gesetzliche Bestimmung oder Anordnung der Behörde dies untersagt, und beschränkt die Übermittlung auf die ausdrücklich angeforderten Daten.

11.2.11 Verbleib der Daten bei Vertragsende

Bei Vertragsende erhält der Kunde seine Daten unter den Bedingungen von Artikel 19 zurück. Nach Ablauf dieser Frist löscht DINAO die Daten und deren Kopien, sofern keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht besteht; die in Datensicherungen enthaltenen Kopien entfallen am Ende ihres in Artikel 17 vorgesehenen Aufbewahrungszyklus. Auf Verlangen stellt DINAO dem Kunden eine Löschbestätigung aus.

11.2.12 Dokumentation und Kontrollen

DINAO führt das Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten, die sie im Auftrag ihrer Kunden durchführt (Artikel 30 Absatz 2 DSGVO), und stellt dem Kunden die Informationen zur Verfügung, die zum Nachweis der Einhaltung der Pflichten dieses Artikels erforderlich sind: Beschreibung der Sicherheitsmaßnahmen, Liste der Unterauftragsverarbeiter, Antworten auf Compliance-Fragebögen.

Reichen diese Informationen nicht aus, kann der Kunde eine Kontrolle (Audit) durchführen lassen, höchstens einmal je Zeitraum von zwölf (12) Monaten, außer bei einer ihn betreffenden Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten oder auf Verlangen einer Aufsichtsbehörde, mit einer schriftlichen Vorankündigung von dreißig (30) Tagen. Die Kontrolle wird einem unabhängigen Prüfer übertragen, der kein Wettbewerber von DINAO ist und der einer beruflichen Schweigepflicht oder einer Vertraulichkeitsverpflichtung unterliegt. Sie findet während der Geschäftszeiten statt, ohne den Betrieb der Dienste zu stören, und gewährt weder Zugang zu den Daten anderer Kunden noch zu Elementen, die die Sicherheit der gemeinsam genutzten Infrastruktur gefährden würden. Ihre Kosten trägt der Kunde, es sei denn, sie deckt einen schwerwiegenden Verstoß von DINAO gegen diesen Artikel auf. Der Bericht wird DINAO übermittelt.

11.2.13 Vorrang

In Bezug auf den Schutz personenbezogener Daten hat dieser Artikel Vorrang vor jeder abweichenden Bestimmung des Vertrags, einschließlich der Besonderen Bedingungen.

Artikel 12 · Widerrufsrecht

Der Kunde, der Verbraucher ist, sowie der Unternehmer in den in Artikel L221-3 des französischen Verbrauchergesetzbuchs (Code de la consommation) vorgesehenen Fällen verfügt über eine Frist von vierzehn Tagen zur Ausübung seines Widerrufsrechts (Artikel L221-18 desselben Gesetzbuchs).

Die Bedingungen für Widerruf und Erstattung sind für jede Dienstefamilie spezifisch: Sie hängen davon ab, was DINAO zur Erbringung des Dienstes aufwendet. Die Besonderen Bedingungen jeder Familie legen sie fest, insbesondere, was der Kunde bei der Bestellung akzeptiert, wenn er die sofortige Ausführung

des Dienstes verlangt, den Zeitpunkt, zu dem das Widerrufsrecht erlischt, und die Vorgänge, die nicht erstattet werden.

Sehen die Besonderen Bedingungen nichts vor, gilt: Hat der Kunde bei der Bestellung verlangt, dass der Dienst vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnt, zahlt er im Fall des Widerrufs einen Betrag, der dem bis zu seiner Entscheidung erbrachten Dienst anteilig entspricht (Artikel L221-25 des französischen Verbrauchergesetzbuchs); DINAO erstattet die geschuldeten Beträge spätestens vierzehn Tage, nachdem sie über die Entscheidung des Kunden informiert wurde, mit dem für die Bestellung verwendeten Zahlungsmittel, sofern der Kunde nicht einem anderen Mittel zustimmt (Artikel L221-24 desselben Gesetzbuchs).

Der Kunde übt dieses Recht über seinen Kundenbereich nach erfolgter Authentifizierung aus, indem er beim Support eine Anfrage eröffnet, die den betreffenden Dienst genau bezeichnet. Maßgeblich ist das Datum der Eröffnung dieser Anfrage. DINAO bestätigt den Eingang per E-Mail unter Wiedergabe des Inhalts der Anfrage, ihres Datums und ihrer Uhrzeit.

Gemäß Artikel L221-21 des französischen Verbrauchergesetzbuchs wird auch jede andere eindeutige Erklärung, die den Willen zum Widerruf zum Ausdruck bringt und vor Ablauf der Frist an DINAO gerichtet wird, berücksichtigt.

Artikel 13 · Änderung

Die online veröffentlichten Allgemeinen und Besonderen Bedingungen haben Vorrang vor den gedruckten Allgemeinen und Besonderen Bedingungen. Die Parteien vereinbaren, dass DINAO ihren Dienst von Rechts wegen ohne weitere Formalität ändern kann, als den Kunden durch einen Online-Hinweis darüber zu informieren und/oder ihre Änderungen in die online veröffentlichten Allgemeinen Bedingungen aufzunehmen. Jede Änderung oder Einführung neuer Abonnementoptionen wird durch eine Online-Information auf der Website unter der URL https://dinao.com/ oder durch den Versand einer E-Mail an den Kunden mitgeteilt. In diesem Fall kann der Kunde abweichend von Artikel 7 den Vertrag innerhalb einer Frist von dreißig Tagen ab dem Inkrafttreten dieser Änderungen kündigen.

Artikel 14 · Allgemeine Bestimmungen

14.1 Salvatorische Klausel

Die Nichtigkeit einer der Klauseln des bei DINAO abgeschlossenen Dienstleistungsvertrags, insbesondere aufgrund eines Gesetzes, einer Verordnung oder infolge einer rechtskräftigen Entscheidung eines zuständigen Gerichts, führt nicht zur Nichtigkeit der übrigen Klauseln des Dienstleistungsvertrags, die ihre volle Wirkung und Tragweite behalten.

In diesem Fall haben die Parteien die nichtige Bestimmung nach Möglichkeit durch eine wirksame Bestimmung zu ersetzen, die dem Sinn und Zweck der Vertragsbedingungen entspricht.

14.2 Überschriften

Die Überschriften der Artikel der Vertragsbedingungen dienen lediglich der leichteren Bezugnahme und haben für sich genommen keinen vertraglichen Wert und keine besondere Bedeutung.

14.3 Besondere Bedingungen und Anhänge

Die Besonderen Bedingungen und etwaige Anhänge sind durch Verweis in die Allgemeinen Dienstleistungsbedingungen von DINAO einbezogen und untrennbar mit diesen Allgemeinen Bedingungen verbunden. Die Gesamtheit dieser Dokumente wird in diesem Dokument als „der Vertrag“ bezeichnet.

Im Fall eines Widerspruchs zwischen den Besonderen Bedingungen eines Dienstes und diesen Allgemeinen Bedingungen haben die Besonderen Bedingungen für diesen Dienst Vorrang; für alles, was sie nicht regeln, gelten die Allgemeinen Bedingungen.

Beziehen die Besonderen Bedingungen eines Dienstes gemeinsame Bedingungen für mehrere Dienstefamilien ein (gemeinsame Bedingungen für die Datensicherungsdienste, gemeinsame Bedingungen „Verbrauch der Ressourcen und Überschreitung“), haben diese gemeinsamen Bedingungen Vorrang vor diesen Allgemeinen Bedingungen und treten hinter die Besonderen Bedingungen des Dienstes zurück.

Sämtliche durch Verweis in diesen Vertrag einbezogenen Dokumente können vom Kunden unter den auf der Website https://dinao.com/ angegebenen Adressen eingesehen werden

Diese Dokumente unterliegen zudem Änderungen oder Weiterentwicklungen.

14.4 Mitteilungen

Bei jedem Informationsaustausch per E-Mail sind Datum und Uhrzeit des Servers von DINAO zwischen den Parteien maßgeblich. Diese Informationen werden von DINAO während der gesamten Dauer der Vertragsbeziehungen aufbewahrt.

Alle in den Allgemeinen Bedingungen vorgesehenen Benachrichtigungen, Mitteilungen und Mahnungen gelten als ordnungsgemäß zugestellt, wenn sie per Einschreiben mit Rückschein gerichtet werden an:

- Für DINAO: 307 chemin de la Marine 83110 Sanary sur mer - FRANKREICH
- Für den Kunden: an die Postanschrift und/oder E-Mail-Adresse, die er DINAO mitgeteilt hat

14.5 Werbung und Promotion

DINAO darf sich anlässlich von Werbung, Veranstaltungen, Fachkolloquien und Fachpublikationen in den professionellen Märkten sowie in ihren Geschäftsunterlagen und/oder ihrer Broschüre auf die für den Kunden erbrachten Dienste berufen.

Artikel 14 bis · Verbraucherschlichtung

Gemäß Artikel L612-1 des französischen Verbrauchergesetzbuchs (Code de la consommation) kann der Kunde, der Verbraucher ist, zur gütlichen Beilegung einer Streitigkeit mit DINAO unentgeltlich eine Verbraucherschlichtungsstelle anrufen, nachdem er versucht hat, die Streitigkeit durch eine schriftliche Beschwerde beim Kundendienst beizulegen.

DINAO hat das Verfahren für den Beitritt zu einer Verbraucherschlichtungsstelle eingeleitet. Name, Postanschrift und Website der zuständigen Schlichtungsstelle werden dem Kunden in diesen Allgemeinen Bedingungen und auf der Website von DINAO mitgeteilt, sobald ihre Benennung wirksam ist.

Bis dahin steht DINAO dem Kunden zur Verfügung, um mit ihm eine gütliche Lösung für jede Beschwerde zu finden, die per Ticket über seinen Kundenbereich oder schriftlich an die in Artikel 14.4 angegebene Adresse gerichtet wird.

Die Anrufung der Schlichtungsstelle ist nur zulässig, wenn die vorherige schriftliche Beschwerde länger als zwei Monate ohne zufriedenstellende Antwort geblieben ist, und innerhalb einer Frist von einem Jahr ab dieser Beschwerde.

Artikel 15 · Gerichtsstand

Bei Streitigkeiten mit einem Kunden, der nicht als Verbraucher im Sinne des französischen Verbrauchergesetzbuchs (Code de la consommation) gilt, wird ausdrücklich die Zuständigkeit des Handelsgerichts (Tribunal de Commerce) von TOULON (Frankreich) vereinbart, auch bei Mehrheit von Beklagten oder Streitverkündung, einschließlich für Eilmaßnahmen, Sicherungsmaßnahmen im Eilverfahren oder auf Antrag.

Artikel 16 · Anwendbares Recht

Dieser Vertrag unterliegt französischem Recht. Dies gilt sowohl für die materiellen Vorschriften als auch für die Formvorschriften, unter Ausschluss zum einen der im französischen Recht vorgesehenen Kollisionsnormen und zum anderen der Bestimmungen des französischen Rechts, die diesem Vertrag zuwiderlaufen würden.

Artikel 17 · Datensicherungen

Im Rahmen ihres Notfall- und Kontinuitätsplans (plan de continuité d'activité) bewahrt DINAO mindestens **sieben Tage** Datensicherung ihrer Infrastruktur auf. Diese Datensicherungen dienen ausschließlich der Wiederherstellung der Infrastruktur und der Dienste nach einem Vorfall: Sie stellen keinen Datensicherungsdienst für die Daten des Kunden dar und begründen keinen Anspruch auf Herausgabe auf dessen Verlangen.

Datensicherungen der **Daten des Kunden** sind Gegenstand von Optionen, die Dienst für Dienst gebucht werden und deren Art, Häufigkeit, Standort und Aufbewahrungsdauer in den Besonderen Bedingungen des

betreffenden Dienstes angegeben sind. Je nach gewählter Option erfolgt die Datensicherung im selben Rechenzentrum oder in einem zweiten Rechenzentrum.

Außerhalb der Datensicherungen ihrer Infrastruktur und der gebuchten Optionen und sofern die Besonderen Bedingungen des Dienstes nichts anderes vorsehen, nimmt DINAO keine spezifische Datensicherung der Daten des Kunden vor. Es obliegt daher dem Kunden, alle erforderlichen Maßnahmen zur Sicherung seiner Daten für den Fall ihres Verlusts oder ihrer Beschädigung zu treffen, gleich aus welchem Grund, einschließlich solcher, die in diesen Bedingungen nicht ausdrücklich genannt sind.

Der Kunde wird gebeten, regelmäßig zu überprüfen, ob der tatsächlich gesicherte Umfang seinen Bedürfnissen entspricht und ob eine Wiederherstellung möglich ist. Eine nie getestete Datensicherung stellt keine Garantie für eine Wiederherstellung dar.

Die Wiederherstellung einer als Option gebuchten Datensicherung erfolgt auf Verlangen des Kunden über seinen Kundenbereich oder per Ticket. Das wiederherzustellende Volumen und die verfügbare Bandbreite bestimmen die tatsächliche Dauer.

Artikel 18 · Verfügbarkeit des Dienstes

Sofern die Besonderen Bedingungen einer Dienstefamilie keine bezifferte Zusage vorsehen, schuldet DINAO hinsichtlich der Verfügbarkeit des Dienstes lediglich ein **Bemühen (obligation de moyens)**: Sie setzt angemessene Mittel ein, um seine Kontinuität sicherzustellen, **ohne eine Verfügbarkeitsquote zu garantieren**.

Tägliches Wartungsfenster. Jede Nacht zwischen 21:00 und 7:30 Uhr (Pariser Zeit) kann DINAO den Dienst ganz oder teilweise für ihre laufenden Betriebsvorgänge unterbrechen, insbesondere für Neustarts und Sicherheitsupdates, für eine kumulierte Dauer von höchstens dreißig (30) Minuten pro Nacht und Server, ohne vorherige Information des Kunden. Da die Server nacheinander bearbeitet werden, variiert der Zeitpunkt dieser Unterbrechung von Server zu Server; DINAO teilt dem Kunden auf Anfrage das übliche Zeitfenster des Servers mit, auf dem sein Dienst gehostet wird.

Sonstige geplante Wartungen. Außerhalb dieses Fensters kündigt DINAO ihre geplanten Wartungsarbeiten mindestens achtundvierzig (48) Stunden im Voraus per E-Mail oder auf ihrer Website an. Dringende Eingriffe, die für die Sicherheit oder die Stabilität des Dienstes erforderlich sind, bleiben jederzeit zu den Bedingungen von Artikel 7 möglich.

Die Verfügbarkeit wird mit den Überwachungswerkzeugen von DINAO gemessen, deren Aufzeichnungen zwischen den Parteien maßgeblich sind. **DINAO übermittelt dem Kunden auf einfache Anfrage den Auszug der Aufzeichnungen für den beanstandeten Zeitraum.**

Artikel 19 · Reversibilität und Anbieterwechsel

Gemäß der Verordnung (EU) 2023/2854 kann der Kunde jederzeit seine Daten abrufen und den Anbieter wechseln.

Während der gesamten Vertragslaufzeit verfügt der Kunde in seinem Kundenbereich über die Mittel, seine Daten in verwertbaren Formaten zu exportieren (Dateiarchive, Datenbankexporte, Bereitstellungsbeschreibungen). DINAO behindert oder verzögert die Übertragung nicht.

Am Ende des Dienstes, **gleich aus welchem Grund** — Kündigung durch den Kunden oder durch DINAO, Ablauf eines nicht verlängerten Dienstes, Zahlungsverzug —, erstellt DINAO eine Datensicherung der Daten, bevor sie diese aus dem Dienst löscht, und bewahrt sie **30 Tage** ab dem Wirksamkeitsdatum auf, bevor sie endgültig gelöscht wird. Während dieser Frist erhält der Kunde auf einfache Anfrage deren Herausgabe. Verlangt der Kunde die sofortige Löschung seines Dienstes, akzeptiert er, dass seine Daten unverzüglich aus dem Dienst entfernt werden; die Datensicherung bleibt zu denselben Bedingungen herausgabefähig. DINAO leistet dem Kunden auf Anfrage die angemessene Unterstützung, die für die Übertragung erforderlich ist.

Für den Anbieterwechsel oder die Übertragung der Daten werden keine Kosten berechnet.

Artikel 20 · Haftungsbeschränkung

Die Haftung von DINAO aus diesem Vertrag ist, gleich aus welchem Rechtsgrund, auf die Beträge beschränkt, die der Kunde für den betreffenden Dienst in den zwölf Monaten vor dem schadensbegründenden Ereignis tatsächlich gezahlt hat.

Diese Beschränkung gilt weder bei Körperschäden noch bei grobem Verschulden oder Vorsatz, noch in den Fällen, in denen das Gesetz sie ausschließt.

Der von DINAO geschuldete Schadensersatz entspricht dem unmittelbaren, persönlichen und gewissen Schaden. DINAO haftet nicht für mittelbare Schäden, insbesondere nicht für Betriebsausfall, Umsatz-, Auftrags- oder Kundenverluste, Beeinträchtigung des Markenimages oder Klagen eines Dritten gegen den Kunden.