

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Comnia GmbH

Stand: April 2026

Änderungen gegenüber Stand August 2025

Diese Version ergänzt § 2 (Leistungen) und § 8 (Datenschutz) um Regelungen zum 3CX-VM-Hosting auf OVH-Infrastruktur sowie eine neue Anlage A (Sub-Processor-Liste).
§10a (Verfügbarkeit und Service Level) wurde neu eingefügt: Regelungen zur Infrastruktur-Verfügbarkeit beim 3CX-Hosting über OVH SAS und headON Communications GmbH (Back-to-Back-SLA, Ausschlussregelungen, Haftungsfreistellung).
§2.5 und §6.5 wurden um Verweise auf §10a ergänzt.
§9.3 (Refund & Cancellation Policy) wurde neu eingefügt: Kein Erstattungsanspruch nach Aktivierung der Hosting-Leistung.
§9a (Fair-Use-Policy) wurde neu eingefügt: Missbrauchsschutz, Sperrungsrecht und außerordentliches Kündigungsrecht bei Verstoß gegen die zulässige Nutzung.

§1 - Allgemeines

1.1 Diese AGB gelten für alle Verträge, Lieferungen und Leistungen zwischen der Comnia GmbH (Auftragnehmer) und ihren Kunden (Auftraggeber), soweit nicht ausdrücklich abweichende Vereinbarungen getroffen wurden.

1.2 Diese AGB gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern (Paragraph 14 BGB), juristischen Personen des öffentlichen Rechts sowie öffentlich-rechtlichem Sondervermögen. Ein Vertragsschluss mit Verbrauchern im Sinne von Paragraph 13 BGB ist ausgeschlossen. Jegliche gesetzlichen Verbraucherschutzrechte, insbesondere Widerrufsrechte, finden daher keine Anwendung.

1.3 Abweichende Bedingungen des Auftraggebers finden keine Anwendung, auch wenn ihnen nicht ausdrücklich widersprochen wird.

1.4 Änderungen dieser AGB werden dem Auftraggeber mindestens sechs Wochen vor Wirksamwerden mitgeteilt. Widerspricht der Auftraggeber nicht innerhalb von vier Wochen nach Zugang, gelten die Änderungen als angenommen.

§2 - Vertragsgegenstand und Leistungen

2.1 Comnia erbringt Dienstleistungen in den Bereichen IT-Administration, IT-Sicherheit (insbesondere Sophos-Lösungen), Beratung, Installation, Konfiguration sowie Support und Service im Umfeld von 3CX und weiteren IT-Systemen.

2.2 Projektarbeiten, die über den vereinbarten Support hinausgehen (z. B. Neueinführungen, Migrationen, Sonderlösungen), sind gesondert zu beauftragen und zu vergüten.

2.3 Nebenleistungen (z. B. zusätzliche Dokumentation, Schulungen, Einarbeitung, Fehlersuche ohne echten Mangel) sowie Mehraufwand aufgrund unzureichender Mitwirkung des Auftraggebers sind gesondert zu vergüten.

2.4 Comnia ist berechtigt, Unterauftragnehmer einzusetzen. Die Verantwortung bleibt bei Comnia; der Auftraggeber darf Unterauftragnehmer nur aus wichtigem Grund ablehnen.

2.5 3CX-VM-Hosting - Infrastrukturanbieter [NEU]

Soweit Comnia für den Auftraggeber virtuelle Maschinen (VMs) für den Betrieb von 3CX-Telefonanlagen hostet, erfolgt dies auf Serverinfrastruktur von Hosting-Partnern, die ausschließlich Rechenzentren innerhalb der Europäischen Union betreiben.

Mit allen eingesetzten Hosting-Partnern schließt Comnia Auftragsverarbeitungsverträge gemäß Art. 28 DSGVO ab. Die Hosting-Partner agieren dabei als Unterauftragsverarbeiter im Sinne von § 8.3 dieser AGB. Die aktuell eingesetzten Unterauftragsverarbeiter sind in Anlage A (Sub-Processor-Liste) aufgeführt.

Comnia ist berechtigt, den Hosting-Anbieter zu wechseln, sofern der Datenschutzstandard gewährleistet bleibt und der Auftraggeber rechtzeitig informiert wird.

Die für das Hosting geltenden Verfügbarkeitsregelungen und Service Levels sind in §10a dieser AGB geregelt

§3 - Vertragsschluss und Abnahme

- 3.1 Angebote der Comnia GmbH sind freibleibend und unverbindlich.
- 3.2 Der Vertrag kommt erst durch schriftliche Auftragsbestätigung oder die Ausführung der Leistung zustande.
- 3.3 Soweit Werkleistungen vereinbart sind, erfolgt die Abnahme nach den gesetzlichen Vorschriften. Eine Nutzung der Leistung durch den Auftraggeber gilt als konkludente Abnahme.

§4 - Preise und Vergütung

- 4.1 Es gelten die jeweils vereinbarten Preise gemäß Angebot oder aktueller Preisliste.
- 4.2 Reisekosten, Spesen und Nebenkosten werden nach der jeweils gültigen Preisliste von Comnia abgerechnet. Reisezeit gilt als Arbeitszeit.
- 4.3 Teillieferungen und Teilleistungen sind zulässig und können gesondert abgerechnet werden.
- 4.4 Die gelieferten Waren und eingeräumten Nutzungsrechte bleiben bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum der Comnia GmbH. Der Auftraggeber erhält Nutzungsrechte erst nach vollständiger Zahlung. Eine Weitergabe an Dritte ist ohne Zustimmung nicht gestattet.

§5 - Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

- 5.1 Der Auftraggeber stellt alle für die Leistung erforderlichen Informationen, Zugänge und Ressourcen rechtzeitig bereit.
- 5.2 Der Auftraggeber ist verpflichtet, angemessene Datensicherungen durchzuführen. Comnia haftet für Datenverluste nur, soweit der Auftraggeber ordnungsgemäße Sicherungen durchgeführt hat; die Haftung beschränkt sich auf den Wiederherstellungsaufwand.
- 5.3 Der Auftraggeber ist verpflichtet, Mängel unverzüglich, nachvollziehbar und detailliert zu rügen. Hierbei sind insbesondere die Erscheinungsform, die Auswirkungen sowie die durchgeführten Arbeitsschritte anzugeben.
- 5.4 Für Kaufverträge gilt die Untersuchungs- und Rügepflicht des Paragraph 377 HGB.

§6 - Leistungsstörungen und Haftung

- 6.1 Ereignisse höhere Gewalt oder sonstige Umstände außerhalb des Einflussbereichs von Comnia verlängern vereinbarte Leistungsfristen entsprechend. Mehraufwände können gesondert in Rechnung gestellt werden.
- 6.2 Comnia haftet bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit unbegrenzt. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet Comnia nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten). Die Haftung ist in diesen Fällen auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt.

6.3 Die Haftungshöchstgrenze beträgt den Auftragswert, maximal jedoch 50.000 EUR.

6.4 Für Rechtsmängel (Schutzrechte Dritter) haftet Comnia nur, wenn die Leistungen vertragsgeäß und unverändert in der EU/EWR genutzt werden. Hinsichtlich der Verfügbarkeit der Hosting-Infrastruktur gelten die Regelungen des §10a dieser AGB.

6.5 Haftung bei Infrastrukturausfällen [NEU]

Infrastrukturausfälle bei eingesetzten Hosting-Partnern (z. B. headON Communications GmbH, OVH SAS) sind ausdrücklich von der Haftung ausgenommen, sofern Comnia die Auswahl und Überwachung des Partners mit der gebotenen Sorgfalt vorgenommen hat und der Ausfall nicht auf einem von Comnia zu vertretenden Umstand beruht.

Für Rechtsmängel (Schutzrechte Dritter) haftet Comnia nur, wenn die Leistungen vertragsgemäß und unverändert in der EU/EWR genutzt werden. Der Auftraggeber ist verpflichtet, Comnia unverzüglich über geltend gemachte Ansprüche zu informieren.

§7 - Verjährung

7.1 Ansprüche des Auftraggebers wegen Sach- und Rechtsmängeln verjähren in 12 Monaten ab Lieferung/Abnahme, außer bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, Personenschäden oder zwingenden gesetzlichen Fristen (z. B. Produkthaftung).

7.2 Für Zahlungsansprüche der Comnia GmbH gilt die gesetzliche Verjährungsfrist von 3 Jahre

§8 - Datenschutz und Vertraulichkeit

8.1 Soweit die Comnia GmbH im Rahmen der Vertragsdurchführung Zugriff auf personenbezogene Daten des Auftraggebers erhält, erfolgt die Verarbeitung ausschließlich als Auftragsverarbeiter nach Art. 28 DSGVO. Hierzu schließen die Parteien eine gesonderte Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (AVV).

8.2 Comnia verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich innerhalb der EU/EWR.

8.3 Unterauftragsverarbeiter (Sub-Processors) [NEU]

Comnia ist berechtigt, zur Erfüllung ihrer Leistungspflichten Unterauftragsverarbeiter gemäß Art. 28 Abs. 2

DSGVO einzusetzen. Der Auftraggeber erteilt hiermit seine allgemeine Genehmigung zum Einsatz der in Anlage A genannten Unterauftragsverarbeiter.

Comnia informiert den Auftraggeber über geplante Änderungen (Hinzufügen oder Ersetzen von Unterauftragsverarbeitern) mit einer Vorlaufzeit von mindestens vier Wochen. Der Auftraggeber kann

Änderungen aus datenschutzrechtlich begründeten Gründen widersprechen.

Derzeit eingesetzte Unterauftragsverarbeiter:

- headON Communications GmbH, Wien
- OVH SAS, 2 rue Kellermann, 59100 Roubaix, Frankreich

Details und vollständige Liste: Anlage A dieser AGB.

8.4 Beide Parteien verpflichten sich, vertrauliche Informationen streng vertraulich zu behandeln.

8.5 Alle von Comnia überlassenen Unterlagen (z. B. Konzepte, Dokumentationen, Angebote) bleiben Eigentum von Comnia und dürfen ohne Zustimmung nicht vervielfältigt oder weitergegeben werden. Sie dürfen ausschließlich für den Vertragszweck genutzt werden.

§9 - Vertragslaufzeit und Kündigung

9.1 Verträge mit laufender Vergütung (z. B. Hosting, Wartung, Support) haben, sofern nicht anders vereinbart, eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten und verlängern sich automatisch um weitere 12 Monate, wenn nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Laufzeitende gekündigt wird.

9.2 Preisanpassungen sind zulässig, wenn sich wesentliche Fremdkosten (z. B. Lizenzen, Rechenzentrumsleistungen) ändern. Der Auftraggeber wird mindestens sechs Wochen vor Wirksamwerden informiert und kann innerhalb von vier Wochen zum Zeitpunkt der Änderung kündigen.

9.3. Refund & Cancellation Policy [NEU]

Für Hosting-Leistungen (insbesondere 3CX-VM-Hosting) gilt: Nach Aktivierung der Leistung – d. h. nach Bereitstellung der virtuellen Maschine und Übergabe der Zugangsdaten – besteht kein Anspruch auf Erstattung bereits gezahlter oder fälliger Entgelte, auch nicht bei vorzeitiger Kündigung, Nichtnutzung oder Wechsel des Anbieters. Dies gilt entsprechend für vorab bezahlte Jahreslizenzgebühren

§9a - Zulässige Nutzung und Missbrauchsschutz (3CX-Hosting) [NEU]

9a.1 Der Auftraggeber ist verpflichtet, die bereitgestellte 3CX-Hosting-Infrastruktur ausschließlich für legitime geschäftliche Telekommunikationszwecke zu nutzen. Unzulässig sind insbesondere:

- der Versand von Massen-/Spam-Kommunikation (Voice, SMS, Chat)
- die Erzeugung übermäßiger Anruflast, die die Infrastruktur oder andere Kunden beeinträchtigt
- die Nutzung für automatisierte Anrufkampagnen ohne Einwilligung der Empfänger
- jede Nutzung, die gegen geltendes Recht (insbesondere TKG, UWG, DSGVO) verstößt

9a.2 Comnia ist berechtigt, den Hosting-Dienst ohne vorherige Ankündigung vorübergehend zu sperren, wenn konkrete Anhaltspunkte für einen Missbrauch gemäß 9a.1 vorliegen oder OVH SAS bzw. headON Communications GmbH eine Sperrung aufgrund von Missbrauch veranlassen.

9a.3 Bei schwerwiegendem oder wiederholtem Missbrauch ist Comnia berechtigt, den Vertrag außerordentlich fristlos zu kündigen. In diesem Fall besteht kein Anspruch auf Erstattung bereits gezahlter Entgelte.

9a.4 Der Auftraggeber stellt Comnia von allen Ansprüchen Dritter frei, die aus einer missbräuchlichen oder rechtswidrigen Nutzung der Hosting-Infrastruktur durch den Auftraggeber oder ihm zuzurechnende Dritte entstehen.

§10 - Service Levels

Service Levels (z. B. Reaktionszeiten, Verfügbarkeiten, Helpdesk-Leistungen) sind ausschließlich Gegenstand individueller Vereinbarungen. Ohne gesonderte Vereinbarung besteht kein Anspruch des Auftraggebers auf bestimmte Service Level.

§10a Verfügbarkeit und Service Level (3CX-Hosting) [NEU]

10a.1 Soweit Comnia für den Auftraggeber 3CX-Telefonanlagen auf Basis von Cloud-Infrastruktur hostet, richtet sich die Verfügbarkeit der Infrastruktur nach den jeweils gültigen Service Level Agreements der eingesetzten Hosting-Partner (derzeit: OVH SAS und/oder headON Communications GmbH). Comnia gibt diese Verfügbarkeitsgarantien im Rahmen des technisch und vertraglich Möglichen nach dem Back-to-Back-Prinzip an den Auftraggeber weiter.

10a.2 Die aktuell gültigen Infrastruktur-SLAs der Hosting-Partner sind:

- OVH SAS: 99,9 % Verfügbarkeit gemäß OVH SLA (abrufbar unter: <https://www.ovhcloud.com/de/support-levels/plans/>)
- headON Communications GmbH: gemäß den jeweils gültigen headON Servicebedingungen

10a.3 Die SLA-Garantie bezieht sich ausschließlich auf die Verfügbarkeit der virtuellen Maschinen-Infrastruktur (VM-Ebene). Ausdrücklich nicht umfasst sind:

- die Verfügbarkeit der 3CX-Software selbst
- Ausfälle durch Updates, Patches oder vorab kommunizierte Wartungsfenster
- Ausfälle durch Fehlkonfiguration seitens des Auftraggebers
- Ausfälle durch SIP-Trunk-Anbieter oder Internetverbindungen des Auftraggebers
- Ausfälle durch höhere Gewalt

10a.4 Comnia haftet nicht für Unterschreitungen der Verfügbarkeit, die auf Umständen im Verantwortungsbereich von OVH oder headON beruhen, sofern Comnia die Auswahl und Überwachung der Partner mit der gebotenen Sorgfalt vorgenommen hat.

10a.5 Ohne gesonderte schriftliche Vereinbarung besteht kein Anspruch des Auftraggebers auf weitergehende Service Levels, Reaktionszeiten oder Gutschriften.

§11 - Schlussbestimmungen

11.1 Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus diesem Vertrag ist München, soweit nichts anderes ausdrücklich vereinbart ist.

11.2 Gerichtsstand ist München. Comnia ist jedoch berechtigt, den Auftraggeber auch an dessen allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen.

11.3 Der Auftraggeber darf Ansprüche oder Rechte aus diesem Vertrag nur mit schriftlicher Zustimmung von Comnia abtreten.

11.4 Rechtserhebliche Erklärungen des Auftraggebers sowie Anzeigen von Mängeln bedürften mindestens der Textform (z. B. E-Mail). Mündliche Zusagen der Comnia GmbH sind nur wirksam, wenn sie in Textform bestätigt werden.

11.5 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

11.6 Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die Parteien verpflichten sich, eine wirksame Ersatzregelung zu vereinbaren, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

Anlage A - Sub-Processor-Liste

Unterauftragsverarbeiter der Comnia GmbH gemäß Art. 28 Abs. 2 DSGVO

Stand: April 2026

Anbieter	Sitz / RZ-Standort	Zweck	Rechtsgrundlage	Status
headON Communications GmbH Marxergasse 25 1030 Wien	Wien, Österreich (EU)	3CX-VM-Hosting	Verarbeitung innerhalb EU - kein Drittlandtransfer	AVV vorhanden
OVH SAS (OVHcloud) 2 rue Kellermann 59100 Roubaix, Frankreich	Roubaix, Frankreich (EU) RZ: EU	3CX-VM-Hosting	Verarbeitung innerhalb EU - kein Drittlandtransfer OVH DPA v8.0 (17.10.2025)	AVV vorhanden
TERRA CLOUD GmbH Hankamp 2 32609 Hüllhorst	Hüllhorst, Deutschland (EU)	Hosting Comnia- Infrastruktur (Ticketsystem, RDM, interne Server)	Verarbeitung innerhalb EU - kein Drittlandtransfer	AVV vorhanden
Microsoft Deutschland GmbH Walter-Gropius- Str. 5 80807 München	EU (Microsoft EU Data Boundary)	Microsoft Azure Dienste (3CX- Monitoring, interne Dienste)	EU Data Boundary - kein Drittlandtransfer	AVV vorhanden

Stand: April 2026 | Comnia GmbH | www.comnia.de