

Service-Level-Vereinbarung: BitHive Reporting Desk

Diese Service-Level-Vereinbarung ist Bestandteil des Vertrags nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der BitHive UG (haftungsbeschränkt). Version 1.6 · Oktober 2026 · Ersetzt Version 1.5. Änderungen: „Modul“ statt „Regime-Modul“ in der Erstattungsrichtlinie (Ziff. 2).

1. Verfügbarkeit

1.1 Die vereinbarte Verfügbarkeit der Webanwendung und der API des Dienstes beträgt **99,0 % pro Kalendermonat**.

1.2 Die Verfügbarkeit wird durch die Überwachung von BitHive gemessen, die den öffentlichen Statusendpunkt des Dienstes mindestens einmal pro Minute über seine öffentliche Adresse abfragt und das Ergebnis aufzeichnet. Der Dienst gilt vorbehaltlich Ziff. 1.3 für eine Minute als nicht verfügbar, in der der Statusendpunkt nicht korrekt antwortet oder für die kein Ergebnis aufgezeichnet ist. Der Kunde kann die Nichtverfügbarkeit auch auf andere Weise nachweisen. Auf Verlangen stellt BitHive dem Kunden die aufgezeichneten Ergebnisse für den betreffenden Monat zur Verfügung.

1.3 Nicht als Nichtverfügbarkeit gelten:

- geplante Wartungsarbeiten von bis zu vier Stunden pro Kalendermonat, die mindestens 48 Stunden vorher angekündigt und nach Möglichkeit zwischen 22:00 und 06:00 Uhr Berliner Zeit durchgeführt werden;
- dringende Wartungsarbeiten zur Schließung einer Sicherheitslücke, die BitHive so früh wie möglich ankündigt;

- Störungen, die der Kunde verursacht, die auf vertragswidriger Nutzung beruhen oder auf Ereignissen außerhalb des Einflussbereichs von BitHive (höhere Gewalt, Störungen des öffentlichen Internets).

1.4 Benachrichtigungen über aktiv ausgenutzte Schwachstellen werden von unabhängigen Hintergrundprozessen verarbeitet. BitHive strebt an, sie innerhalb von zwei Stunden nach Veröffentlichung der Information über die Ausnutzung in einer der in der Dokumentation genannten Quellen zu versenden. Dies ist ein Zielwert, keine zugesicherte Frist.

2. Gesetzliche Rechte

2.1 Erreicht der Dienst die vereinbarte Verfügbarkeit nicht, stehen dem Kunden die gesetzlichen Rechte zu, insbesondere die Minderung der Vergütung und, in den Grenzen des § 10 der AGB, Schadensersatz.

2.2 Gutschriften oder andere pauschale Entschädigungen werden nur geschuldet, soweit sie individuell vereinbart sind, etwa in einem Bestellformular für einen Enterprise-Tarif (§ 1 Abs. 4 der AGB).

3. Support

3.1 Support wird per E-Mail an contact@bithive-it.com an Arbeitstagen (Montag bis Freitag, ausgenommen gesetzliche Feiertage am Sitz von BitHive) von 09:00 bis 18:00 Uhr mitteleuropäischer Zeit (MEZ) bzw., soweit sie gilt, mitteleuropäischer Sommerzeit (MESZ) geleistet.

3.2 BitHive bearbeitet Supportanfragen so zügig, wie es im gewöhnlichen Geschäftsbetrieb zumutbar möglich ist. Bestimmte Reaktions- oder Lösungszeiten schuldet BitHive nur, wenn sie individuell in Textform vereinbart sind, etwa in einem Bestellformular oder mit einer gebuchten Support-Zusatzleistung.

3.3 Meldungen über einen vollständigen Ausfall des Dienstes werden unabhängig vom Tarif vorrangig bearbeitet.

3.4 Gesetzliche Fristen und Fristen aus dem Auftragsverarbeitungsvertrag, insbesondere für die Meldung von Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten (§ 3 Abs. 5 des Auftragsverarbeitungsvertrags), bleiben unberührt.

3.5 Für Verträge, die vor Inkrafttreten dieser Fassung geschlossen wurden, gelten die Erstreaktionszeiten aus Ziff. 3.2 der mit dem Vertrag akzeptierten Fassung dieser Vereinbarung fort.

4. Statusinformationen

BitHive veröffentlicht Informationen über Störungen und geplante Wartungsarbeiten auf der Statusseite seiner Website (bithive-it.com/de/status), die getrennt von der Infrastruktur des Dienstes gehostet wird.

Diese Vereinbarung liegt in deutscher und englischer Sprache vor. Maßgeblich ist die Fassung in der Vertragssprache. Vertragssprache ist die des Vertrags nach den AGB (§ 12 Abs. 6 der AGB). Fassungen in anderen Sprachen dienen nur der Information.

Erstattungsrichtlinie: BitHive Reporting Desk

Die BitHive UG (haftungsbeschränkt) bietet den Dienst ausschließlich Unternehmen an. Ein gesetzliches Widerrufsrecht besteht daher nicht. Version 1.6 · Oktober 2026 · Ersetzt Version 1.5. Änderungen: „Modul“ statt „Regime-Modul“ (Ziff. 2).

1. Kostenlose Testphase und 14-Tage-Geld-zurück-Garantie

Neukunden können den Dienst vor der ersten Zahlung 14 Tage kostenlos nutzen (§ 2 Abs. 4 der AGB); eine Kündigung während der Testphase ist kostenlos. Zusätzlich erstattet BitHive die erste Zahlung für das Abonnement vollständig, wenn der Kunde dies innerhalb von 14 Tagen nach dieser Zahlung verlangt, und die Zahlung für jede Verlängerung eines Jahrestarifs, wenn der Kunde dies innerhalb von 14 Tagen nach dieser Zahlung verlangt. Eine Begründung ist nicht erforderlich. Anfragen gehen an contact@bithive-it.com; BitHive erstattet den Betrag auf das ursprüngliche Zahlungsmittel oder, bei Zahlung per Überweisung, auf das Konto, von dem die Zahlung erfolgt ist. Mit der Erstattung endet der Vertrag; § 8 Abs. 5 der AGB gilt. Diese Garantie gilt für Online-Bestellungen; für Verträge aufgrund eines Bestellformulars oder Angebots (§ 2 Abs. 3 der AGB) gilt das Bestellformular oder Angebot.

2. Kündigung; keine Erstattung für Teilzeiträume

Abonnements können nach § 8 Abs. 1 und 2 der AGB gekündigt werden; der Dienst bleibt bis zum Wirksamwerden der Kündigung verfügbar. Vergütungen für einen begonnenen Abrechnungszeitraum werden weder ganz noch teilweise erstattet, wenn der Kunde kündigt, ein Downgrade vornimmt, ein Modul, Zugänge oder Zusatzoptionen entfernt oder den Dienst nicht nutzt, außer in den Fällen der Ziff. 1 und 3. Die Gutschrift für den nicht genutzten Teil eines Monatszeitraums beim Wechsel zur jährlichen Abrechnung (§ 7 Abs. 6 lit. d der AGB) bleibt unberührt.

3. Erstattungen in anderen Fällen

- Stellt BitHive den Dienst ein oder kündigt BitHive den Vertrag ohne einen vom Kunden zu vertretenden wichtigen Grund, erstattet BitHive im Voraus gezahlte Vergütungen für die Zeit nach Vertragsende anteilig.
- Kündigt der Kunde wegen einer Preiserhöhung oder einer Änderung der AGB, erstattet BitHive im Voraus gezahlte Vergütungen für die Zeit nach Wirksamwerden der Kündigung anteilig.
- Für die Vergütung einmaliger Leistungen (§ 7 Abs. 8 der AGB) gilt das Bestellformular oder Angebot. Enthält es keine Regelung, wird sie vollständig erstattet, wenn die Leistung noch nicht erbracht ist und der Kunde die Buchung vor dem vereinbarten Termin zurückzieht.
- Gesetzliche Rechte, insbesondere bei Mängeln, bleiben unberührt.

4. Abwicklung

Erstattungen erfolgen auf das ursprüngliche Zahlungsmittel oder, bei Zahlung per Überweisung, per Überweisung, jeweils innerhalb von 14 Tagen nach Bestätigung durch BitHive. Wann der Betrag gutgeschrieben wird, hängt vom Zahlungsdienstleister oder der Bank des Kunden ab.

5. Löschung des Kontos

Löscht der Inhaber das Konto (§ 8 Abs. 6 der AGB), wird nach der Bestätigung der Löschung keine Vergütung mehr berechnet. Bereits gezahlte Vergütungen für den laufenden Abrechnungszeitraum werden nicht erstattet, außer in den Fällen der Ziff. 1 und 3.

Diese Richtlinie liegt in deutscher und englischer Sprache vor. Maßgeblich ist die Fassung in der Vertragssprache. Vertragssprache ist die des Vertrags nach den AGB (§ 12 Abs. 6 der AGB). Fassungen in anderen Sprachen dienen nur der Information.

[Als PDF herunterladen](#) · [Alle Rechtstexte](#)