

Angaben zum Umgang mit .UK Domainnamen-Registrierungen

IPHH hat diverse Richtlinien im Umgang mit Registrierungen von .UK Domainnamen festgelegt, die dem Kunden eine verlässliche Unterstützung im Zusammenhang mit diesen Registrierungen gewährleisten. Diese Richtlinien entsprechen den Vorgaben der .UK Vergabestelle Nominet.

1. Service Level / Reaktionszeiten

Bei Anfragen an unser Support-Team werden an unseren Arbeitstagen von Montag bis Freitag innerhalb von 24 Stunden beantwortet. Support-Anfragen können per E-Mail an support@iphh.net als auch telefonisch unter 040/37491910 an uns übermittelt werden. Das IPHH Support-Team ist unter der angegebenen Rufnummer zu den Geschäftszeiten jederzeit ansprechbar, um den Stand der Bearbeitung einer Anfrage mitzuteilen.

2. Abuse Kontaktinformation

Beschwerden können an abuse@iphh.net übermittelt werden. Die Reaktionszeiten entsprechen den o.a. Reaktionszeiten (Siehe 1).

3. Eskalationen

Wenn ein Kunde nicht in angemessener Zeit eine Reaktion auf eine ServiceAnfrage erhält, kann er eine Eskalation durchführen. Eine Eskalation kann telefonisch unter 040/37491910 angefordert werden. In jedem Fall wird eine Eskalation an den Teamleiter, den technischen Leiter und letztendlich an die Geschäftsführung gemeldet und auf dem jeweiligen Level bearbeitet.

4. Registrierungszeitraum

Ein Domainname der über IPHH registriert wird, wird immer automatisch verlängert. Ein Kunde kann die Registrierung jederzeit über den IPHH-Support beenden. EineVerlängerung wird dann mit dem Ablauf der Registrierungsperiode beendet.

5. Spezifikation einzelner Prozesse

Berechnungen von Registrierungen, Modifikationen und Verlängerungen erfolgen individuell auf Basis eines Angebots vom IPHH Vertriebsteam an den Kunden. Für Anfragen steht das IPHH Vertriebsteam ebenfalls unter support@iphh.net mit den identischen Reaktionszeiten (siehe oben) zur Verfügung.

Wird ein Domainname von IPHH weg transferiert, wird ein Re-Tag-Prozess durch IPHH durchgeführt, solange die schriftliche Freigabe des Domainnamen-Inhabers an IPHH übermittelt wurde. Dieser Prozess ist kostenfrei.

Bei weiteren Fragen wenden Sie sich gerne unter support@iphh.net oder 040/37491910 zur Verfügung.