

ABG Fernwartung- Allgemeine Geschäftsbedingungen Fernwartung

§ 1 Geltungen der Bedingungen

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Verträge über die Erbringung von IT-Dienstleistungen durch die Fa. IT-Base-Systems, Rathausstr. 2, 93142 Maxhütte-Haidhof, die fernmündlich oder mittels Fernwartung innerhalb der Bundesrepublik Deutschland erbracht werden und die über die Webseite www.it-base.systems.de beauftragt werden. Von unseren Geschäftsbedingungen abweichende Bedingungen des Kunden erkennen wir nicht an, auch wenn wir ihnen nicht ausdrücklich widersprechen.

§ 2 Angebot und Vertragsabschluss

Unsere Angebote richten sich ausschließlich an Kunden mit ihrem gewöhnlichen Aufenthalt in der Bundesrepublik Deutschland. Unsere Angebote richten sich gleichermaßen an Verbraucher und Unternehmer.

Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können (§13 BGB). Unternehmer ist eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengemeinschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen Tätigkeit handelt (§14 BGB). Unsere sämtlichen Angebote sind freibleibend. Die Darstellung der angebotenen Dienstleistungen unter www.it-base-systems.de stellt kein rechtlich bindendes Angebot, sondern einen unverbindlichen Katalog dar.

Um eine der Leistungen zu beauftragen, ruft der Kunde uns während der Servicezeiten unter 09471/9502851 an. Unser Servicemitarbeiter ordnet das ihm vom Kunden geschilderte Problem einer der angebotenen Leistungen zu und nennt dem Kunden den Preis der Lösung. Nachdem der Kunde online den AGB's zugestimmt, seine persönlichen Angaben ausgefüllt hat, und seine Einwilligungserklärungen abgegeben hat, erhält der Kunden einen Code. Diesen gibt er in das Auftragsformular ein und drückt auf Versenden des Auftrages inkl. der Bestätigungen. Durch Bestätigung des Buttons „Einwilligung versenden“ gibt der Kunde ein auf Vertragsabschluss gerichtetes Angebot zur Inanspruchnahme der von ihm ausgewählten entgeltlichen Dienstleistungen unter Einbeziehung dieser AGB ab.

Mit Absenden des Auftragsformulars versichert der Kunde, unbeschränkt geschäftsfähig zu sein.

Der Vertrag kommt zustande, wenn wir das Angebot des Kunden durch Versand einer Auftragsbestätigung an die vom Kunden genannte E-Mail-Adresse annehmen und dem Kunden die Software für das Fernwartungstool zum Download bereitstellen. Der Vertragsabschluss erfolgt ausschließlich in deutscher Sprache.

§ 3 Leistungserbringung

Die Leistungen werden telefonisch oder mittels Fernzugriff während unserer üblichen Geschäftszeiten, montags – samstags 9:00 – 12:00 Uhr, sowie montags, dienstags, donnerstags und freitags zusätzlich von 13:00 - 18:00 Uhr (außer an Sonn- und Feiertagen), erbracht.

Alle erbrachten Tätigkeiten werden von unserem Service-Mitarbeiter dokumentiert.

Wir sind bemüht unsere Fernwartungsdienstleistungen möglichst unterbrechungsfrei auszuführen. Gleichwohl können aber aufgrund von Eigenheiten des Mediums Internet und der Risiken der Risiken einer Unterbrechung oder eines Abbruchs der Informationsübertragung Ausfallzeiten auch bei aller Sorgfalt nicht ausgeschlossen werden. Ein Anspruch auf eine zu jeder Zeit störungsfreie Leistung besteht nicht. IT-Base-Systems haftet insbesondere nicht für die Funktionsfähigkeit der Internetverbindung.

Bei Stromausfällen oder sonstigen Schäden oder Störungen, die durch höhere Gewalt oder sonstige außergewöhnliche und von IT-Base-Systems nicht zu vertretende Umstände verursacht werden (z.B. Betriebsstörungen durch Feuer, Wasser oder ähnliche Umstände), verlängert sich, wenn wir an der rechtzeitigen Erfüllung unserer Verpflichtungen durch diese Umstände gehindert werden, die Leistungspflicht um eine angemessene Zeit. In diesem Fall wird der Kunde unverzüglich hierüber benachrichtigt.

§ 4 Fernwartung

Die vertraglichen Leistungen werden telefonisch oder per Fernzugriff erbracht.

Für die Fernwartung betätigt der Kunde, den von uns über die Homepage zur Verfügung gestellten Download der Fernwartungssoftware und führt die Datei aus. Das Programm generiert eine temporäre ID und ein temporäres Kennwort. Diese Daten teilt der Kunde unserem Service-Mitarbeiter mit, der die Werte in seine Fernwartungssoftware überträgt und somit den Bildschirm des Kunden sehen und – wenn erforderlich – die Steuerung übernehmen kann. Nach Schließen der Software ist ein erneuter Zugriff unseres Mitarbeiters nicht möglich. Notwendige Datenübertragungen zum Zwecke der Fernwartung erfolgen in hinreichend verschlüsselter Form.

Für Nachweiszwecke wird eine komplette Aufzeichnung der Sitzung erstellt. Der Kunde gestattet ausdrücklich, dass der Ablauf der Fernwartung von uns protokolliert und für Beweis Zwecke archiviert wird. Kann das Problem des Kunden voraussichtlich nicht per Fernwartung gelöst werden, kann der Kunde entscheiden, ob er das Gerät zur Reparatur in unsere Geschäftsräume bringt, oder ob ein vor Ort der Termin beim Kunden durch unsern Service-Mitarbeiter erfolgen soll.

§ 5 Mitwirkungspflicht des Kunden

Zur Fehleranalyse hat der Kunde den Fehler möglichst genau zu beschreiben. Ggf. erforderliche weitere Informationen und Unterlagen wird er uns vollständig und rechtzeitig zur Verfügung stellen. Der Kunde hat seine Systeme und Datenbestände durch geeignete organisatorische und technische Vorkehrungen wie z.B. Passwortschutz, Firewallsysteme und Virens Scanner hinreichend zu schützen.

Der Kunde versichert, dass er die von uns zu prüfenden Daten und etwaige zugrundeliegende Software rechtmäßig und in Einklang mit den einschlägigen Lizenzbedingungen und gesetzlichen Bestimmungen erworben hat und er zu deren Nutzung befugt ist; ferner, dass er berechtigt ist, uns diese Daten im Rahmen des Auftrages zugänglich zu machen.

Der Kunde trägt die Verantwortung für die datenschutzrechtliche Zuverlässigkeit der Fernwartung durch uns. Der Kunde ist insbesondere auf die Vorschrift des § 11 Abs. 5 Bundesdatenschutzgesetz hingewiesen.

Der Kunde trägt selbst die Verantwortung dafür, dass eine aktuelle Datensicherung in geeigneter Form betrieben wird und eine zeitnahe und wirtschaftlich vernünftige Wiederherstellung von verlorengegangenen Daten gewährleistet ist. In seinem eigenen Interesse wird er vor Beginn der Fernwartung eine Datensicherung durchführen. Gelangt unser Mitarbeiter im Verlauf der Fernwartung in Kenntnis sicherheitsrelevanter Passwörter, wird der Kunde diese unmittelbar nach Abschluss der Fernwartung ändern.

§ 6 Annahmeverzug

Gerät der Kunde in Annahmeverzug, sind wir berechtigt, nach Ablauf einer von uns zu setzenden Nachfrist die Erfüllung des Vertrages abzulehnen und Schadenersatz zu verlangen.

§ 7 Preise

Sämtliche Preisangaben beinhalten alle Steuern und sonstigen Preisbestandteile. Zusätzlich fallen die Kosten für die Telefon- und Internetverbindung während der Fernwartungssitzung an.

Alle genannten Preise gelten nur innerhalb Deutschlands und nur zum Zeitpunkt der Beauftragung. Mit Aktualisierung der Webseiten werden alle vorherigen Preise und sonstige Angaben über Dienstleistungen und sonstige Angebote ungültig. Maßgeblich ist die zum Zeitpunkt der Beauftragung jeweils gültige Fassung.

§ 8 Zahlung, Zahlungsverzug

Die Zahlung erfolgt auf Rechnung. Die Rechnung wird per E-Mail an die vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse versandt. Der Rechnungsbetrag ist sofort, ohne Abzug, zur Zahlung fällig.

Kommt der Kunde in Zahlungsverzug, sind wir berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten über den jeweiligen Basiszinssatz bzw. bei Rechtsgeschäften, an denen ein Verbraucher nicht beteiligt ist, in Höhe von 8 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz zu verlangen. Die Geltendmachung eines uns nachweisbar entstandenen höheren Schadens bleibt unberührt.

§ 9 Anfechtung, Zurückbehaltungsrechte

Gegenüber unseren Ansprüchen kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts ist er nur insoweit befugt, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

Im kaufmännischen Verkehr sind ein Zurückbehaltungsrecht und ein Leistungsverweigerungsrecht des Kunden mit Ausnahme unbestrittener oder rechtskräftig festgestellter Gegenansprüche ausgeschlossen.

§ 10 Widerrufsrecht für Verbraucher

Widerrufsbelehrung für Wartungsvertrag/Laufzeit. Widerrufsrecht für Wartungsvertrag/Laufzeit

Sie haben das Recht, binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns, Fa: IT-Base-Systems, Rathausstr. 2, 93142 Maxhütte-Haidhof, Fax: 09461/9502852 od. E-Mail: info@it-base-systems.de mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistung während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie an uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrages unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

§11 Haftung

Wir haften gegenüber dem Kunden für Schäden, die wir vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht haben.

Sofern wir fahrlässig eine vertragswesentliche Pflicht (Kardinalpflicht) verletzen, ist unser Ersatzpflicht auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Vertragswesentliche Pflichten sind solche Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

Weitergehende Ansprüche des Kunden, gleich aus welchem Rechtsgrund, sind ausgeschlossen.

Wir haften insbesondere nicht für Mangelfolgeschäden oder sonstige Vermögensschäden des Kunden, insbesondere nicht für entgangenen Gewinn.

Wir übernehmen keine Haftung für die Verfügbarkeit externer Internetservices oder von Leitungen, die nicht in unserem Einflussbereich liegen.

Sofern unsere vertragliche Haftung ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung unserer Arbeitnehmer, gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen.

Die vorstehenden Haftungsbegrenzungen und -ausschlüsse gelten nicht für Schadenersatzansprüche wegen etwaig übernommener Garantien, für die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz, sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

Ein etwaiges Mitverschulden des Kunden ist angemessen zu berücksichtigen. Dies gilt insbesondere bei unzureichender Fehlermeldung oder unzureichender Datensicherung.

§ 12 Haftung für Datenverlust

Der Kunde trägt selbst die Verantwortung dafür, dass eine aktuelle Datensicherung in geeigneter Form betrieben wird und eine zeitnahe und wirtschaftlich vernünftige Wiederherstellung von verlorengegangenen Daten gewährleistet ist. In seinem eigenen Interesse wird er vor Beginn der Fernwartungsleistungen eine Datensicherung durchführen.

Bei Verlust der Daten haften wir nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit und nur für denjenigen Aufwand, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden für die Wiederherstellung der Daten erforderlich ist.

Kann der Kunde keine zur Wiederherstellung der Daten notwendige Sicherungskopie beibringen, sind wir von der Haftung freigestellt.

§13 Datenschutz und Geheimhaltung

Wir verpflichten uns gegenüber dem Kunden zur Einhaltung der einschlägigen Datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere der Vorschriften des Bundesdatenschutzgesetzes.

Die von uns mit der Fernwartung beauftragten Mitarbeiter sind zur Einhaltung von Datenschutz verpflichtet und über die Konsequenzen eines Missbrauchs belehrt.

Sämtliche uns ggf. aufgrund der Durchführung der Arbeiten bekannt gewordenen betrieblichen Abläufe, Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse und Passwörter des Kunden werden wir streng vertraulich behandeln.

Personenbezogene Daten, die wir bei Fernwartungsmaßnahmen erhalten, werden wir unverzüglich löschen, sobald diese Daten für die Leistungserbringung nicht mehr benötigt werden. Soweit mgl. Erfolgt die Fernwartung am Bildschirm jedoch ohne gleichzeitige Speicherung. Ausgenommen ist die unter Ziffer 4 vereinbarte Protokollierung der Wartungsmaßnahme selbst.

Sofern ein Zugriff auf personenbezogene Daten nicht ausgeschlossen werden kann, erfolgt die Fernwartung als Datenverarbeitung im Auftrag im Sinne von § 11 BDSG. Der Kunde ist selbst für die datenschutzrechtliche Zulässigkeit der Fernwartung verantwortlich.

Im Übrigen verweisen wir auf unsere gesonderte Datenschutzerklärung.

§ 14 Gerichtsstand

Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen oder hat er seinen Sitz im Ausland, ist unser Firmenstand ausschließlicher Gerichtsstand für alle sich aus den Vertragsverhältnis unmittelbar und mittelbar ergebenden Streitigkeiten. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland, wobei die Geltung des UN-Kaufrechts ausgeschlossen wird.