

AGB Fernwartung - Allgemeine Geschäftsbedingungen Fernwartung

§ 1 Geltungen der Bedingungen

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Verträge über die Erbringung von IT-Dienstleistungen durch Computer Grafik&Design - vertreten durch Michael Kaiser, Hauptstr. 21 in 79713 Bad Säckingen (nachfolgend: CGD genannt) die fernmündlich oder mittels Fernwartung innerhalb der Bundesrepublik Deutschland erbracht werden oder die über das Internetportal CGD beauftragt werden. Von unseren Geschäftsbedingungen abweichende Bedingungen des Kunden erkennen wir nicht an, auch wenn wir ihnen nicht ausdrücklich widersprechen.

§ 2 Angebot und Vertragsschluss

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 Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt (§ 14 BGB).

Unsere sämtlichen Angebote sind freibleibend. Die Darstellung der angebotenen Dienstleistungen unter <https://computer-grafik-design.de> stellt kein rechtlich bindendes Angebot dar.

Um eine der Leistungen zu beauftragen, ruft der Kunde uns unter der angegebenen Servicenummer während unserer Servicezeiten an.

Mit Kauf von Remotesupport Kontingenten versichert der Kunde, unbeschränkt geschäftsfähig zu sein.

Der Vertrag kommt zustande, wenn der Kunde den Kauf bestätigt und die ihm zugestellte Rechnung beglichen hat.

Der Vertragsschluss erfolgt ausschließlich in deutscher Sprache.

§ 3 Leistungserbringung

Die Leistungen werden telefonisch oder mittels Fernzugriff während der auf der Webseite <https://computer-grafik-design.de> unter "Fernwartung" gebuchten und damit reservierten Zeitfenster erbracht.

Alle erbrachten Tätigkeiten werden von unserem Service-Mitarbeiter dokumentiert.

Wir sind bemüht, unsere Fernwartungsdienstleistungen möglichst unterbrechungsfrei auszuführen. Gleichwohl können aber aufgrund der Eigenheiten des Mediums Internet und 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 Leitung besteht nicht. CGD haftet insbesondere nicht für die Funktionsfähigkeit der Internetverbindung.

Bei Stromausfällen oder sonstigen Schäden oder Störungen, die durch höhere Gewalt oder sonstige außergewöhnliche und von CGD 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 Leistungsfrist 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 Button „Fernwartung starten“ der Fernwartungssoftware und führt die Datei aus. Das Programm generiert eine temporäre ID. 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 Service-Mitarbeiters nicht möglich.

Notwendige Datenübertragungen zum Zwecke der Fernwartung erfolgen in hinreichend verschlüsselter Form.

Kann das Problem des Kunden voraussichtlich nicht per Fernwartung gelöst werden, kommen wir auf Wunsch des Kunden auch zu vereinbarem Termin, direkt zum Kunden vor Ort.

§ 5 Mitwirkungspflichten 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, Firewall Systeme und Virens Scanner hinreichend zu schützen.

Der Kunde versichert, dass er die von uns zu prüfenden Daten und etwaige zugrunde liegende 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 Zulässigkeit 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 Fernwartungsleistungen 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 Schadensersatz zu verlangen.

§ 7 Preise

Sämtliche Preisangaben beinhalten alle Steuern und sonstigen Preisbestandteile.



Zusätzlich fallen die Kosten des Kunden für die Telefonverbindung mit unserem Service- Mitarbeiter und die Kosten für die 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 sonstigen 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 innerhalb von 5 (fünf) Tagen nach Rechnungsdatum zur Zahlung fällig.

§ 9 Aufrechnung, 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

Widerrufsrecht

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

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns, der CGD,
Michael Kaiser
Hauptstr. 21
79713 Bad Säckingen

E-Mail: info@computer-grafik-design.de

mittels einer eindeutigen Erklärung über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

- Ende der Widerrufsbelehrung -

§ 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 unsere 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 Leistungen, 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 von 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 und Geheimhaltung 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 möglich, erfolgt die Fernwartung am Bildschirm jedoch ohne gleichzeitige Speicherung.



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.

§ 14 Gerichtsstand, anwendbares Recht

Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich- rechtliches Sondervermögen oder hat er seinen Sitz im Ausland, ist unser Firmensitz ausschließlicher Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar und mittelbar ergebenden Streitigkeiten.

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland, wobei die Geltung des UN-Kaufrechts ausgeschlossen wird.

Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

An:

Computer Grafik&Design
Hauptstr. 21
79713 Bad Säckingen

E-Mail: info@computer-grafik-design.de

- Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (*) / die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*)

- Bestellt am (*) / erhalten am (*) / Buchungscode /
- Name des/der Verbraucher(s)
- Anschrift des/der Verbraucher(s)
- Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)
- Datum

(*) Unzutreffendes streichen.

