

# **AGB für Fernwartung**

## **1. Allgemeines**

1.1 Die Basis aller Fernwartungsarbeiten der Firma Computer-Dienst-Rowell Inh. Jan Rowell, beruhen auf den nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB für Fernwartungen).

1.2 Grundlage für die Fernwartungs- und Support-Dienstleistung ist das Runterladen und Starten der Fernwartungssoftware.

## **2. Leistung und Ausführung**

2.1 Der Fernwartungsservice wird innerhalb der üblichen Geschäftszeiten von Computer-Dienst-Rowell erbracht. Computer-Dienst-Rowell ist bestrebt, die Ausführung des Supports so schnell wie möglich durchzuführen. Ein Anspruch auf eine Terminausführung besteht nicht.

2.2 Ein Anspruch auf Dienstleistung besteht nicht. Computer-Dienst-Rowell behält sich vor, die Dienstleistung ohne Angabe von Gründen abzulehnen oder einen späteren Termin hierfür anzusetzen. Folgende Leistungen sind Bestandteil des Fernwartungsservices:

- Unterstützung und Hilfeleistung bei der Installation von Software
- Unterstützung bei Problemen in Anwendungen
- Analyse und Behebung von Fehlersituationen
- Suche nach möglichen technischen Fehlerursachen

## **3. Gewährleistung/ Haftungsausschluss**

3.1 Mängelrügen sind nur gültig, wenn sie innerhalb von drei Werktagen nach Erhalt der vereinbarte Leistungen dokumentiert erfolgen. Bei gerechtfertigter Mängelrüge werden die Mängel in angemessener Frist behoben.

3.2 Die Sicherung aller Daten (inklusive Betriebssystem und Software) liegt in der Verantwortung des Auftraggebers. Computer-Dienst-Rowell übernimmt keinerlei Haftung für Datenverluste, die im Rahmen einer Fernwartung erfolgen. Der Ersatz von Folge- und Vermögensschäden und von Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Kunden ist in jedem Fall ausgeschlossen.

3.3 Computer-Dienst-Rowell übernimmt keine Haftung dafür, falls die Produkte auf dem Kunden-PC gewerbliche Schutzrechte oder Urheberrechte Dritter verletzen. Der Kunde hat Computer-Dienst-Rowell von allen gegen den Kunden aus diesem Grund erhobenen

Ansprüchen unverzüglich in Kenntnis zu setzten Computer-Dienst-Rowell übernimmt keine Haftung für fehlende Kunden-Softwarelizenzen.

#### **4. Datenschutz und Geheimhaltung**

4.1 Es liegt in der Verantwortung des Kunden, dass auf seinen EDV-Anlagen, die Nutzung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten unter Beachtung der jeweils gültigen Datenschutzvorschriften erfolgt. Die datenschutzrechtliche Zulässigkeit der Fernwartung durch Computer-Dienst-Rowell liegt in der Verantwortung des Kunden. Computer-Dienst-Rowell verpflichtet sich zur Einhaltung des Datenschutzes und Geheimhaltung und ist sich über die Konsequenzen eines Daten- und Geheimnissmissbrauchs bewusst.

4.2 Computer-Dienst-Rowell verpflichtet sich, personenbezogene Daten, die bei der Wartungsmaßnahme gespeichert wurden, unverzüglich zu löschen, sobald diese Daten für die Wartungsmaßnahme nicht mehr benötigt werden. Ausgenommen ist die Protokollierung der Wartungsmaßnahme selbst. Computer-Dienst-Rowell wird alle, durch die Fernwartung bekannt gewordenen betrieblichen Abläufe, sonstigen Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse und Passwörter des Kunden streng vertraulich behandeln. Es ist Computer-Dienst-Rowell untersagt, Informationen, die im Zusammenhang mit der Fernwartung beim oder vom Kunden bekannt wurden, für sich selbst oder für Dritte zu verarbeiten und/oder zu nutzen.

#### **5. Preise und Zahlungsbedingungen**

Die Fernwartungsdienstleistungen werden in Serviceeinheiten für die ersten 10 Minuten pauschal in Höhe von 30,00 € inkl. 19% MwSt. berechnet. Jede weitere angefangene Minute wird zusätzlich mit 1,20 € inkl. 19% MwSt. berechnet. In Anspruch genommene Dienstleistungen sind nach Zugang der Rechnung unmittelbar und ohne Abzug von Skonto zu bezahlen.

#### **6. Widerrufsrecht**

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage des Vertragsschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns Computer-Dienst-Rowell Inh. Jan Rowell Kielerstr. 70, 25451 Quickborn; Tel. 04106-997777; Fax. 04106-997778; [info@rowell.de](mailto:info@rowell.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. Sie können dafür das beigelegte Muster Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden. Folgen des Widerrufs Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus

ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese

Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie 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.