Vereinbarung für den Support- und Fernwartungsservice

1. Vertragsgegenstand

(1) Gegenstand dieser Vereinbarung sind Fernwartungs- und telefonische Unterstützungsleistungen für Kunden (nachfolgend: „Kunde") bezogen auf die Online-Banking Produkte der Hannoversche Volksbank eG (nachfolgend: „Bank") auf deren Computern in der/in den zum Zeitpunkt der Fernwartung vorgefundenen Konfiguration(en).

(2) Zur Abwicklung der Fernwartung ermöglicht die Bank dem Kunden über ihre Homepage einen Zugang zum Programm „TeamViewer" um im Bedarfsfall auf Computer des Kunden mit Internetzugang zuzugreifen. Ein Zugang der Bank auf dem Computer des Kunden wird nur durch aktives Handeln des Auftraggebers ermöglicht. Der Kunde verpflichtet sich während des Support- und Fernwartungsservice jederzeit vor seinem Computer die Tätigkeiten zu überwachen.

(3) Sofern Systemeingriffe am Computer des Kunden für die Funktion des Online-Banking Produktes notwendig sind, werden diese dem Kunden erläutert und mit seinem Einverständnis durchgeführt.

(4) Nicht Gegenstand der Vereinbarung ist die Wartung von Fremdsoftware und Computerhardware.

(5) Der Kunde stimmt hiermit ausdrücklich zu, dass der Ablauf der Fernwartung durch die Bank zu Kontroll- und Revisionszwecken digital aufgezeichnet, gesichert und auf den Servern der Bank gespeichert wird.

2. Leistungen der Bank

(1) Die telefonische Unterstützung sowie der Fernwartungsservice werden zu den üblichen Geschäftszeiten der Bank erbracht.

(2) Folgende Leistungen sind Bestandteil des Service:
- Unterstützung bei Nutzung und Problemen der Online-Banking Produkte
- Analyse von Fehlersituationen und Ablaufstörungen der Online-Banking Produkte
- soweit möglich Behebung möglicher Fehler der Online-Banking Produkte

(3) Die Leistungserbringung erfolgt vorbehaltlich der technischen Verfügbarkeit der des Fernwartungstools „TeamViewer". Ein Rechtsanspruch des Kunden auf Erbringung dieser Leistung besteht nicht.

3. Preise

Für die Nutzung des Support- und Fernwartungsservice wird ein vom Kunden zu zahlendes Entgelt in Höhe von 20 EUR zuzüglich Umsatzsteuer je angefangene 30 Minuten erhoben.

4. Pflichten des Kunden

(1) Der Kunde hat stets die aktuelle lizenzierte Version des Online-Banking Produkts zu nutzen. Zur Analyse durch die Bank hat der Kunde den Fehler oder die Situation möglichst genau zu beschreiben.

(2) Vor Inanspruchnahme des Support- und Fernwartungsservice ist der Kunde verpflichtet, eine Datensicherung durchzuführen. Der Kunde trägt die Verantwortung für die Sicherung seiner Daten in geeigneter Form, die eine zeitnahe und wirtschaftlich vernünftige Wiederherstellung der Daten gewährleistet. Eine Haftung für Datenverlust durch die Bank besteht nicht.

(3) Die Computersysteme und Datenbestände des Kunden sind durch ihn mittels geeigneter organisatorischer und technischer Vorkehrungen, wie z.B. Passwortschutz, Firewall und Virenscanner, hinreichend zu schützen sowie auf dem aktuellen Stand zu halten.

(4) Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass der Zugriff durch die Bank auf personenbezogene Daten des Kunden möglichst verhindert, zumindest aber so gering wie möglich gehalten wird. Gelangt die Bank im Verlauf der Fernwartung in Kenntnis sicherheitsrelevanter Passwörter, wird der Kunde diese unmittelbar nach Abschluss der Fernwartung ändern.

5. Haftung

(1) Die Bank haftet nicht für Mängel, die dadurch verursacht werden, dass vom Kunden von den Einsatzbedingungen des Online-Banking Produkts abgewichen wird. Dies umfasst auch etwaige Änderungen durch den Kunden oder von ihm beauftragten Dritten.

(2) Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Bank für die Verfügbarkeit externer Internet- oder von Leistungen, die nicht im Einflussbereich der Bank liegen, keine Haftung übernimmt. Insbesondere hat die Bank den Ausfall oder die Überlastung von globalen Kommunikationsnetzen nicht zu vertreten.

(3) Im Übrigen haftet die Bank für einen Schaden im Falle von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit in vollem Umfang. Eine Haftung für einfache Fahrlässigkeit besteht nur bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie bei der Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut (Kardinalpflicht).
Im Falle der fahrlässigen Verletzung von Kardinalpflichten ist die Haftung auf vertragstypische und vorhersehbare Schäden begrenzt.
Unberührt bleibt die Haftung aus der Übernahme einer etwaigen Garantie sowie aus einer gesetzlichen verschuldensunabhängigen Haftung (z.B. nach dem Produkthaftungsgesetz).

(4) Die gesetzlichen Vertreter, Angestellten und Erfüllungsgehilfen der Bank haften nicht weitergehend als die Bank selbst.

6. Vertragslaufzeit/Kündigung

Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Er kann jederzeit von einem der beiden Vertragspartner ohne Einhaltung einer Frist gekündigt werden.

7. Datenschutz, Geheimhaltung

(1) Die mit der Fernwartung betrauten Mitarbeiter der Bank sind zur Einhaltung von Datenschutz und Geheimhaltung verpflichtet. Über die Konsequenzen einer Verletzung der Datenschutzvorschriften wurden sie schriftlich belehrt.

(2) Die Bank verpflichtet sich, die ihm Rahmen einer Wartungsmaßnahme erhaltenen personenbezogenen Daten unverzüglich zu löschen, sobald diese für die Wartungsmaßnahme nicht mehr benötigt werden.

8. Gerichtsstand / Salvatorische Klausel

(1) Soweit der Kunde nicht Verbraucher ist, wird als Gerichtsstand der Sitz der Bank vereinbart.
Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

(2) Sollten sich einzelne Bestimmungen der Geschäftsbedingungen als ungültig erweisen, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

9. Geltung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Im Übrigen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank.