

Nutzungsvereinbarung über die Fernwartungssoftware TeamViewer

Präambel

Die Volksbank Raiffeisenbank Regensburg-Schwandorf eG erbringt zusätzlich zu telefonischen Beratungsleistungen zu Ihren Online-Produkten auch Fernwartungsleistungen anhand der Software TeamViewer.

Über die Software TeamViewer ermöglicht der Kunde dem Bankberater die Einsicht auf seinen Computerbildschirm bzw. - nach Bestätigung - die Fernsteuerung des Computers mit der Möglichkeit der Datenveränderung.

§1 Art und Umfang der Leistung / Vergütung

1. Die Leistung im Rahmen der Installation und Beratung mithilfe der Software TeamViewer bezieht sich in der Regel auf die von der Volksbank Raiffeisenbank Regensburg-Schwandorf eG gelieferte Software für das Electronic Banking.
2. Insbesondere erbringt die Volksbank Raiffeisenbank Regensburg-Schwandorf eG nachfolgende Leistungen auf die bankeigene Software:
 - Installation der Software im Rahmen eines Update-Services
 - Konfiguration der Software
 - Einweisung des Kunden in die Nutzung der Software
 - Im Bedarfsfall Betreuung des Kunden bei der Nutzung der Software, Analyse von Fehlern
3. Der Einsatz der Fernwartungssoftware ist für den Kunden kostenfrei.
4. Die Regelungen der mit dem Kunden abgeschlossenen einzelnen Lizenzsoftwareüberlassungsverträge über gelieferte Software werden vollumfänglich zum Gegenstand dieser Vereinbarung.
5. Bestehende Urheberrechte und sonstige Schutzrechte werden durch die Fernwartung nicht berührt.
6. Die Leistungserbringung erfolgt nur während der üblichen Geschäftszeit.

§2 Pflichten des Kunden

1. Der Kunde hat evtl. Fehler bzw. Anwendungsprobleme der Bank so genau wie möglich zu beschreiben. Bei der Fehlerbeseitigung hält er sich an die Handlungsanweisungen bzw. Empfehlungen der Bank.
2. Der Kunde hat seine Datenbestände und EDV-Anlagen durch geeignete organisatorische und technische Vorkehrungen wie zum Beispiel Virens Scanner, Firewalls und Passwortschutz ausreichend zu schützen. Der Kunde trägt selbst die Verantwortung für eine aktuelle Datensicherung in angebrachter Form. Diese Sicherung muss auch eine zeitnahe und wirtschaftlich vernünftige Wiederherstellung der Daten garantieren.
3. Es wird durch den Kunden immer nur die aktuelle lizenzierte Version der Vertragssoftware verwendet.
4. Erfährt die Bank im Laufe der Fernwartung sicherheitsrelevante Kennwörter, hat der Kunde diese sofort nach Beendigung der Fernwartung zu ändern.



§3 Hardware-Komponente

1. Wartungs- bzw. Instandsetzungsleistungen an Hardware-Vorrichtungen sind nicht Gegenstand der Fernwartungs-Leistung. Entsprechendes gilt für die Netzwerkbetreuung.

§4 Haftung / Gewährleistung

Es gelten die gesetzlichen Regelungen mit folgenden Abweichungen:

1. Die Gewährleistung entfällt, wenn der Kunde selbst Änderungen an der Software vornimmt oder vornehmen lässt.
2. Die Volksbank Raiffeisenbank Regensburg-Schwandorf eG haftet für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung der Volksbank Raiffeisenbank Regensburg-Schwandorf eG beruhen.
3. Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz oder aus der Übernahme von Garantien bleiben unberührt.
4. Die Volksbank Raiffeisenbank Regensburg-Schwandorf eG haftet darüber hinaus für Schäden bei grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz.
5. Die Haftung für einfache Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen, es sei denn, es wurde eine wesentliche Vertragspflicht verletzt. In diesem Fall ist die Haftung beschränkt auf den bei Vertragsabschluss vorhersehbaren, typischen Schaden. Eine über den vorhersehbaren typischen Schaden hinausgehende Haftung ist ausgeschlossen.
6. Die Volksbank Raiffeisenbank Regensburg-Schwandorf eG haftet nicht für die Wiederbeschaffung von Daten, es sei denn, dass sie deren Vernichtung schuldhaft verursacht hat. Es gehört zu den Obliegenheiten des Kunden, sicherzustellen, dass Daten mindestens kalendertäglich durch Sicherungskopien gesichert werden. Für Datenverlust, der wegen der Obliegenheitsverletzung zur Datensicherung eingetreten ist, haftet die Volksbank Raiffeisenbank Regensburg-Schwandorf eG nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.
7. Für fehlerhafte Software als solche wird nicht gehaftet.

§5 Sicherheit, Datenschutz und Geheimhaltung

1. Der Kunde autorisiert die Fernwartung beim Verbindungsaufbau durch eine ihm angezeigte ID-Nummer und eines Kennworts, welche er dem EBL-Berater der Volksbank Raiffeisenbank Regensburg-Schwandorf eG telefonisch übermittelt. Nur nach fehlerfreier Eingabe dieser ID-Nummer und des Kennworts wird eine Kommunikation über das Internet zwischen beiden Teilnehmern hergestellt. Die Übertragung der Daten erfolgt verschlüsselt.
2. Die Volksbank Raiffeisenbank Regensburg-Schwandorf eG erstellt für Nachweiszwecke eine komplette Aufzeichnung der Sitzung.
3. Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Verarbeitung und Nutzung von personenbezogenen Daten auf seinen EDV-Anlagen unter Beachtung der jeweiligen Datenschutzvorschriften, insbesondere des Bundesdatenschutzgesetzes, erfolgt. Die Fernwartung erfolgt als Datenverarbeitung im Auftrag im Sinne des § 11 BDSG. Der Kunde ist selbst für die datenschutzrechtliche Zulässigkeit der Fernwartung verantwortlich.
4. Die Volksbank Raiffeisenbank Regensburg-Schwandorf eG ist verpflichtet, alle im Rahmen



des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Geschäftsgeheimnissen und Datensicherheitsmaßnahmen des Kunden geheim zu halten und in keinem Fall Dritten zur Kenntnis zu bringen. Die mit der Fernwartung betrauten Mitarbeiter der Bank sind zur Einhaltung von Datenschutz und Geheimhaltung verpflichtet.

5. Die Volksbank Raiffeisenbank Regensburg-Schwandorf eG verpflichtet sich, die bei der Wartungsmaßnahme erhaltenen personenbezogenen Daten unverzüglich zu löschen, sobald diese für die Wartungsmaßnahme nicht mehr benötigt werden. Hiervon ist die oben vereinbarte Protokollierung der Wartungsmaßnahme ausgenommen.

§6 Vertragslaufzeit und Vertragsende

1. Der Vertrag kommt mit der Herstellung der Internetverbindung zwischen dem Kunden- und dem Berater-PC durch den Kunden zustande.
2. Der Vertrag endet mit Schließung der Fernwartungssitzung.
3. Die Volksbank Raiffeisenbank Regensburg-Schwandorf eG ist berechtigt, die Fernwartung abzulehnen oder jederzeit auch ohne Durchführung von Einstellungsarbeiten beziehungsweise einer Fehlerbehebung zu beenden.
4. Die Volksbank Raiffeisenbank Regensburg-Schwandorf eG ist nicht verpflichtet, den Grund der Beendigung mitzuteilen.
5. Ein Anspruch auf Durchführung von Fernwartungsarbeiten besteht nicht.

§7 Rechtsfolgen bei Unwirksamkeit

Sollten einzelne Klauseln des Vertrages ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die ganz oder teilweise unwirksame Regelung soll durch eine Regelung ersetzt werden, deren wirtschaftlicher Erfolg dem der unwirksamen möglichst nahe kommt.

§8 Geltung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Volksbank Regensburg eG. Sie liegen in den Geschäftsräumen aus und werden auf Wunsch ausgehändigt.

§9 Gerichtsstand und Geltung deutschen Rechts

Es gilt deutsches Recht. Der Gerichtsstand ist Regensburg.