

Vereinbarung zur Nutzung von Fernwartung per Software "Netviewer"

Präambel

Der Kunde ist Nutzer von Banking- oder anderer betriebswirtschaftlicher Software oder will solche auf seinem Computer installieren und nutzen. In Ergänzung ihrer ElectronicBanking-Hotlinedienste bietet die Volksbank Offenburg dem Kunden an, ihn über die Fernwartungssoftware Netviewer bei der Installation und Ausführung der Softwareprogramme zu beraten und zu unterstützen. Dazu kann der Kunde einem Berater der Volksbank Offenburg erlauben, entweder mit ausschließlich Leserechten auf die Daten seines PC Zugriff zu nehmen oder aber die Fernsteuerung des Computers mit der Möglichkeit der Datenveränderung zu übernehmen. Dies vorausgeschickt schließen die Parteien (Kunde und Volksbank Offenburg) folgende Vereinbarung:

§ 1 LEISTUNG UND VERGÜTUNG

Die Beratungs- und Installationsleistungen unter Verwendung der Software "Netviewer" beziehen sich in der Regel auf die von der Volksbank Offenburg bereitgestellte ElectronicBanking-Software. Diese Leistungen werden im Kundenauftrag erbracht und sind zusätzliche Dienstleistungen, die vom Kunden gesondert gemäß dem aktuellen Preis- und Konditionsverzeichnis zu bezahlen sind. Diese Gebühren werden dem Kundenkonto belastet.

§ 2 ZEITRAUM DER LEISTUNG

Die vorgenannten Leistungen werden von der Volksbank Offenburg an Werktagen von Montag bis Freitag in der Zeit zwischen 8 und 17.30 Uhr oder aber nach gesonderter Vereinbarung erbracht.

§ 3 SICHERHEIT/DATENSCHUTZ

- (1) Der Nachweis der Authentizität des Kunden wird dadurch erreicht, dass dieser beim Verbindungsaufbau eine spezielle Beratungsnummer eingeben muss. Diese Nummer erhält der Kunde vom Electronic Banking-Berater der Volksbank Offenburg (telefonisch). Nur nach fehlerfreier Eingabe dieser Nummer wird eine Kommunikation über das Internet zwischen beiden Teilnehmern hergestellt, die Übertragung der Daten erfolgt verschlüsselt. Die Beratungsnummer ist nur für eine Sitzung gültig. Netviewer erstellt für Nachweiszwecke eine komplette Aufzeichnung der Sitzung.
- (2) Im System der Volksbank Offenburg werden alle Zugriffe, die für Wartungsarbeiten erfolgen, protokolliert. Die Protokollierung darf nicht abgeschaltet werden.
- (3) Der Kunde informiert die Volksbank Offenburg unverzüglich, wenn er Fehler oder Unregelmäßigkeiten feststellt, die bei der Fernwartung aufgetreten sind oder die einen Zugriff durch Unbefugte möglich machen.
- (4) Die Volksbank Offenburg 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.
- (5) Der Kunde trägt selbst dafür die Verantwortung, dass aktuelle Datensicherung in geeigneter Form betrieben wird und eine zeitnahe und wirtschaftlich vernünftige Wiederherstellung von verloren gegangenen Daten gewährleistet ist.

§ 4 HAFTUNG

- (1) Die Volksbank haftet nur für vorsätzlich und grob fahrlässig verursachte Schäden, die durch ihre Mitarbeiter oder beauftragte Dritte entstehen.
- (2) Die Volksbank haftet nicht für Mängel, die dadurch verursacht werden, dass vom Kunden von den Einsatzbedingungen der Lizenzsoftware abgewichen wird. Auftretende Mängel hat der Kunde der Volksbank unverzüglich mitzuteilen. Der Kunde trifft im Rahmen des Zumutbaren die erforderlichen Maßnahmen zur Feststellung und zur Dokumentation der Fehler.
- (3) Sollten sich aus dem Einsatz der Software "Netviewer" Beeinträchtigungen oder Mängel im Computersystem des Kunden ergeben, so ist auch hierfür eine Haftung der Volksbank Offenburg ausgeschlossen.

§ 5 ZUSTANDEKOMMEN DES VERTRAGES

Der Vertrag kommt mit der Herstellung der Internetverbindung zwischen dem Kunden- und dem ElectronicBanking-Berater-PCs durch den Kunden zustande.

§ 6 ERFÜLLUNGORT und GERICHTSSTAND

Erfüllungsort und Gerichtsstand ist, soweit gesetzlich zulässig, Offenburg. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

§6 ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass ergänzend die "Allgemeinen Geschäftsbedingungen" der Volksbank (AGB) Bestandteil dieses Vertrages und der gesamten Geschäftsbeziehung sind. Die AGB liegen in den Geschäftsräumen der Volksbank zur Einsichtnahme aus.

Volksbank Offenburg eG
Okenstraße 7
77652 Offenburg

Electronic Banking Service Hotline: 0781/ 800 258