

# Fernwartungsvertrag

**Zwischen der**

Firma  
COMTEL GmbH  
Bahnstr. 115  
63225 Langen

**im folgenden COMTEL genannt**

**und**

**wird nachstehender Fernwartungsvertrag geschlossen.**

## **1. Gegenstand der Vereinbarung**

Gegenstand dieses Vertrages ist die Durchführung von Fernwartungsarbeiten durch Firma COMTEL auf dem EDV-System des Kunden, die zur Wartung oder Problembehebung für das/die von dem Kunden erworbene(n) Softwareprodukt(e) der Firma COMTEL erforderlich sind. Ausserdem Fremdsoftware nach Rücksprache.

Der im Rahmen dieser Vereinbarung angebotene Fernwartungsservice ist kein Ersatz für einen Vor-Ort-Service zur Installation und Einweisung. Dieser kann zusätzlich gegen gesondertes Entgelt vereinbart werden.

## **2. Pflichten der Firma COMTEL**

Die Firma COMTEL verpflichtet sich Fernwartungsleistungen durchzuführen, um die Funktionsfähigkeit der Software zu erhalten. Eine Durchführung erfolgt jedoch nur auf ausdrückliche Weisung des Kunden.

Die Fernwartungsleistungen werden von Montag bis Freitag in der Zeit von 9.00 – 17.30 Uhr durchgeführt. Ausserhalb dieser Geschäftszeiten werden keine Fernwartungsleistungen erbracht.

Bedingt durch die Aussendiensttätigkeit der Techniker kann eine ständige Verfügbarkeit nicht gewährleistet werden.

## **3. Pflichten des Kunden**

Der Kunde verpflichtet sich, für die Fernwartungssitzungen nur das von der Firma COMTEL eingesetzte Kommunikationsprogramm zu verwenden. Etwaige Schäden, die aus der Verletzung dieser Verpflichtung entstehen, trägt der Kunde allein.

Soweit die Firma COMTEL in vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Weise den Schaden mit verursacht hat, bestimmt sich die Haftungsverteilung für den entstandenen Schaden nach § 254 BGB.

#### 4. Zweckbindung für personenbezogene Daten

Personenbezogene Daten, die der Firma COMTEL im Rahmen der Fernwartungsleistung bekannt werden, werden nur für Zwecke der Programmierung verwendet. Eine Weitergabe dieser Daten an Dritte findet nicht statt, es sei denn geltende Datenschutzvorschriften rechtfertigen eine Übertragung oder COMTEL ist dazu gesetzlich verpflichtet.

#### 5. Servicepreis

Pro Fernwartungseinsatz wird eine einmalige Pauschale von 5,-- € erhoben zzgl. 12,-- € für jede angefangenen 10 Minuten Arbeitszeit. Es werden **keine** monatlichen Gebühren erhoben. Alle Preise verstehen sich inkl. der gesetzlichen MwSt.

Eine Anhebung der Gebühr wird dem Kunden schriftlich mindestens **2 Monate** vor Erhebung der Gebühr mitgeteilt. Sofern der Kunde mit der Erhöhung nicht einverstanden ist, ist er zur Kündigung des Vertrages berechtigt. Der geänderte Preis wird in diesem Fall nicht erhoben.

#### 6. Kündigung

Diese Vereinbarung wird auf unbestimmte Zeit getroffen. Sie kann mit einer Frist von einem Monat schriftlich gekündigt werden. Eine Kündigung aus wichtigem Grund ist jederzeit möglich.

#### 7. Technische und organisatorische Sicherheitsmassnahmen

Der Aufbau der Fernwahrungsverbindung findet nur in Abstimmung mit dem Kunden statt. Die Datenübertragung erfolgt verschlüsselt. Nach Beendigung der Fernwartungsarbeiten wird die Verbindung unverzüglich beendet.

Der Kunde räumt der Firma COMTEL die notwendigen Rechte zur Fernwartung über die eingesetzte Fernwartungslösung ein. Der Kunde hat das Recht und die Möglichkeit, die Fernwartungssitzung jederzeit zu trennen.

Die Firma COMTEL wird Kundendateien im Wege eines Filetransfers oder Downloads nur für Zwecke der Fehleranalyse und —behebung vom EDV-System des Kunden abziehen und auf ihr eigenes kopieren. Auf den PC des Kunden zu übertragende Dateien werden vorher mit einem aktuellen Virensuchprogramm überprüft.

Die Firma COMTEL wird Daten des Kunden, die während der Fernwartung ausgetauscht wurden, unverzüglich löschen, wenn sie zur Durchführung der Fernwartungsarbeiten nicht mehr erforderlich sind.

#### 8. Ansprüche wegen Sach- und Rechtsmängeln

Die Firma COMTEL haftet für Sach- und Rechtsmängel grundsätzlich nach den diesbezüglichen gesetzlichen Regelungen für den Werkvertrag, vorbehaltlich der folgend aufgeführten Ausnahmeregelungen:

Massnahmen der Instandhaltung und Pflege erhalten die Betriebsbereitschaft. Die Firma COMTEL garantiert aber nicht die störungsfreie Funktionsweise des EDV-Systems des Kunden. Die Firma COMTEL haftet auch nicht für ausgebliebene Leistungsergebnisse aufgrund des Einsatzes der Fernwartung, entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, mittelbare Schäden und Folgeschäden.

Die Firma COMTEL haftet nicht für Mängel, die auf fehlerhafte Informationen und Unterlagen des Kunden zurückgehen.

Die Firma COMTEL haftet nicht für die Wiederbeschaffung von Daten.

Die Haftungsbeschränkungen gelten nicht für Schäden, die auf Vorsatz, grober Fahrlässigkeit oder Abweichungen von der vereinbarten Beschaffenheit beruhen. Sie begrenzen auch nicht die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.

## 9. Sonstiges

Sofern durch die Fernwartungsarbeiten keine Problemlösung herbeigeführt wird, kann zwischen Kunde und der Firma COMTEL ein Vor-Ort-Service zur Problembehebung gegen gesondertes Entgelt vereinbart werden.

Nebenabreden oder Erklärungen bedürfen zu Ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung durch die Vertragsparteien. Dies gilt auch für eine Abänderung dieser Schriftformklausel.

Sofern eine oder mehrere Bestimmung(en) des Vertrages ungültig ist/sind, hat dies nicht die Unwirksamkeit des Vertrages und der gesamten Regelung zur Folge. Die Vertragsparteien sind verpflichtet, die unwirksamen Bestimmungen so abzuändern, dass der ursprünglich erstrebte rechtliche und wirtschaftliche Erfolg soweit wie möglich gewahrt bleibt.

Erfüllungsort und Gerichtsstand für Rechte und Verpflichtungen aus dem Vertrag ist Langen.

Ergänzend gelten die AGB der Firma COMTEL, Bahnstr. 115, 63225 Langen, die Ihnen unter [www.comtel-computer.de](http://www.comtel-computer.de) vorliegen.

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
rechtsverbindliche Kundenunterschrift

\_\_\_\_\_  
Firma COMTEL GmbH  
Oliver Freiberg -Geschäftsführer-

Bitte senden Sie uns das  
unterschiedene Formular per  
Post, Mail oder Fax zurück:

**0 61 03 / 300 88 38**

Vielen Dank im Voraus