

Allgemeine Geschäftsbedingungen (e.sy Support plus)

§ 1 Geltungsbereich und Gegenstand

Diese vorliegenden Geschäftsbedingungen der

e.Consult AG

Neugrabenweg 1

66123 Saarbrücken

Vorstand: Dominik Bach-Michaelis

HRB 12245 (Amtsgericht Saarbrücken)

service@e-consult.de

gelten für **e.Consult AG e.sy Support plus**. Sie gelten zwischen e.Consult AG und ihren Kunden ausschließlich. Vertragsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung.

Das Angebot der e.Consult AG wendet sich naturgemäß nur an Unternehmen bzw. Selbständige und nicht an Verbraucher.

Ein Vertrag zwischen e.Consult AG und Kunden kommt erst zustande, wenn e.Consult AG dies auf die Bestellung von Kunden hin bestätigt oder Leistungen im Hinblick darauf bereitstellt.

§ 2 Leistungen von e.Consult AG

Der Leistungsumfang ergibt sich aus der Bestellung. e.Consult AG berät und unterstützt **Kunden und berechtigte Nutzer, wie Mandanten, Autohäuser u.a.**, telefonisch und/oder per Fernzugriff hinsichtlich der Anwendung e.Consult AG WebAkte.

Die Leistungen stehen arbeitstäglich (Montag – Freitag unter Ausnahme gesetzlicher Feiertage am Sitz der e.Consult AG) zwischen 9:00 Uhr und 17:00 Uhr zur Verfügung. Während dieser Zeit wird e.Consult AG auch per E-Mail eingehende Anfragen beantworten. In Einzelfällen können die Parteien auch eine Erbringung von Leistungen der Fehlerbehandlung außerhalb dieser Zeiten gegen gesonderte Vergütung vereinbaren.

Im Rahmen eines **Fernzugriffs** gebraucht e.Consult AG ihr eingeräumte Zugriffsrechte nur in dem Umfang, wie es zur Durchführung des Supports notwendig ist und wie es den kundenseitigen Weisungen entspricht. Kunden und berechtigter Nutzer haben das Recht und die Möglichkeit, den Supportprozess von ihrem Computer aus zu verfolgen und diesen jederzeit abzubrechen. Es ist ihnen unbenommen, die Supportaktivitäten mit Datum, Uhrzeit und Benutzerkennungen zu protokollieren.

Eine Datenübertragung (Filetransfer, Download) auf eigene IT-Systeme nimmt e.Consult AG nur vor, wenn dies unerlässlich ist. Diese Daten werden durch technische und organisatorische Maßnahmen von anderen Daten getrennt und vor fremdem Zugriff geschützt. Etwa erhaltene oder übertragene Daten werden, sobald sie nicht mehr erforderlich sind, von e.Consult AG unverzüglich gelöscht.

Test- oder Hilfsprogramme werden auf fremden Computern ausschließlich zu Supportzwecken gespeichert und regelmäßig nach Abschluss der Sitzung gelöscht.

§ 3 Mitwirkung

Für den Fernsupport ist es erforderlich, dass Supportmitarbeiter der e.Consult AG über eine Internetverbindung direkten Zugang zum Kundensystem hat. Dabei kommt die Fernzugriffssoftware TeamViewer der Firma TeamViewer GmbH, 73037 Göppingen, zum Einsatz, mit welcher eine Maus- und Tastatursteuerung der aktuell angemeldeten Benutzersitzung erfolgt. Der Inhalt des Kundenmonitors wird dabei verschlüsselt an den Rechner des Supportmitarbeiters übertragen.

Insoweit ist es ggf. notwendig, dass Kunden oder berechtigte Nutzer die Fernzugriffssoftware TeamViewer vorübergehend auf ihrem Computer installieren. Es ist nicht notwendig, TeamViewer dauerhaft auf dem Computer zu belassen, und es besteht keine Möglichkeit, dass Supportmitarbeiter die Verbindung ohne Zustimmung erneut aufbauen.

e.Consult AG setzt voraus, dass Kunden oder berechtigte Nutzer die Fernzugriffssoftware TeamViewer über die Internetseite von e.Consult AG oder eine sonst zuverlässige Quelle beziehen. Kunden und Nutzer dürfen – zu ihrem eigenen Schutz – eine Fernsupportverbindung nur aufbauen, wenn sie eine ausreichende Datensicherung vorgenommen haben und ihr System mit einem Antiviren-Programm sowie einer Firewall schützen und die vom Hersteller dieser Programme angebotenen Updates sowie die Sicherheitspatches des Betriebssystem-Herstellers und des Browser-Herstellers jeweils installiert haben.

§ 4 Datenschutz und berufliche Verschwiegenheit

e.Consult AG verarbeitet von Seiten des Kunden oder berechtigten Nutzern übermittelte bzw. einsehbare Daten ausschließlich im Rahmen von Weisungen des Kunden. Das Nähere hierzu regelt ein **Auftragsverarbeitungsvertrag**.

Soweit e.Consult AG als Dienstleister mitwirkt an der beruflichen Tätigkeit des Kunden, der einer beruflichen Verschwiegenheitsverpflichtung unterliegt, verpflichtet sich e.Consult AG auf

Initiative des Kunden eine **Vereinbarung zur beruflichen Verschwiegenheit** mit diesem abzuschließen.

§ 5 Datenverfügbarkeit

Ein Anspruch des Kunden auf Wiederherstellung von in seinem Verantwortungsbereich gelöschten oder veränderten Daten besteht nicht. Es obliegt dem Kunden, vor Erbringung der Supportleistungen durch e.Consult AG Maßnahmen der Datensicherung zu ergreifen, die eine rasche Wiederherstellbarkeit etwa beeinträchtigter Informationen oder Daten gewährleisten.

§ 6 Authentifizierung

Supportleistungen durch e.Consult AG können nur erbracht werden, wenn sich Kunden bzw. andere Nutzer als Berechtigte legitimieren. Bestehen auf Seiten e.Consult AG berechtigte Zweifel, dass die den Support abrufende Person hierzu befugt ist, darf e.Consult AG die Leistung verweigern, bis die Legitimation der anfragenden Person mit ausreichender Sicherheit feststeht. Dies gilt insbesondere, wenn die Gefahr besteht, dass durch Leistungen der e.Consult AG Kundendaten und –informationen an Unbefugte übermittelt werden könnten.

Kunden sind verpflichtet, e.Consult AG bei der Prüfung der Legitimation der anfragenden Person zu unterstützen, soweit dies zur Gewährleistung des Datenschutzes und der Informationssicherheit sowie zur Wahrung des Berufsgeheimnisses erforderlich ist.

§ 7 Vergütung

Der Kunde schuldet den sich aus dem vereinbarten Tarif ergebenden Preis zuzüglich Umsatzsteuer (Vergütung); die Nutzung im Rahmen eines etwaigen Testangebots ist für den Kunden kostenfrei.

Die Vergütung ist monatlich im Voraus fällig. Die Rechnungserteilung erfolgt grundsätzlich elektronisch, auf Verlangen des Kunden und gegen angemessene Gebühr ausnahmsweise auch in Papierform.

Rechnungen sind mit Erhalt sofort fällig; erfolgt die Zahlung nicht binnen 10 Tagen, befindet sich der Kunde in Verzug. Für nicht eingelöste bzw. zurückgereichte Lastschriften hat der Kunde e.Consult AG die jeweils entstandenen Kosten zu erstatten.

e.Consult AG ist berechtigt, die Vergütung nach billigem Ermessen zu ändern, insbesondere, wenn veränderte Marktbedingungen, allgemeine Preissteigerungen oder eine Erhöhung der Umsatzsteuer dies gebieten. e.Consult AG wird den Kunden über Änderungen der Vergütung spätestens vier Wochen vor Inkrafttreten in Textform informieren. Sollte eine Erhöhung im

Stand 15. Oktober 2021

Laufe eines Kalenderjahres mehr als 5 % betragen, steht dem Kunden ein außerordentliches Kündigungsrecht zu.

§ 8 Vertragslaufzeit

Die Vertragszeit beginnt mit dem Abschluss des Vertrags. Die Vertragsparteien haben eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart, nach deren Ablauf der Vertrag von beiden Parteien beendet werden kann. Die Vertragslaufzeit verlängert sich um jeweils um einen Zeitraum, der der Mindestlaufzeit entspricht, wenn nicht eine der Parteien spätestens zwei Wochen vor Ablauf der Vertragslaufzeit der Verlängerung widerspricht.

Das Recht zur außerordentlichen, fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund ist beiden Parteien vorbehalten. Ein wichtiger Grund für e.Consult AG ist insbesondere Zahlungsverzug des Kunden in Höhe von mehr als einem monatlichen Entgelt.

Im Falle der berechtigten außerordentlichen Kündigung durch e.Consult AG steht e.Consult AG ein Schadenersatzanspruch zu wegen entgangener Vergütungsansprüche (unter Berücksichtigung des Ersparten); als Schadenersatz bei Laufzeitverträgen vereinbaren die Vertragsparteien pauschal 50 % der vereinbarten festen monatlichen Vergütung bis zum Ablauf der ursprünglich vorgesehenen Vertragslaufzeit, wobei es e.Consult AG unbenommen bleibt, einen nachweislich höheren Schaden geltend zu machen. Dem Kunden obliegt ggf. der Nachweis, dass e.Consult AG einen geringeren Schaden erlitten habe.

Der Nachweis des Zugangs von Kündigung und Widerspruch obliegt dem jeweils Erklärenden.

§ 9 Haftungsmaßstab und -begrenzung

e.Consult AG haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit nach den gesetzlichen Vorschriften. Ferner haftet e.Consult AG für die fahrlässige Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut. Im letztgenannten Fall haftet e.Consult AG jedoch nur für den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden. e.Consult AG haftet nicht für die leicht fahrlässige Verletzung anderer als der in den vorstehenden Sätzen genannten Pflichten.

Die vorstehenden Haftungsausschlüsse gelten nicht bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit. Die Haftung nach Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

§ 10 Änderung der Vertragsbedingungen

e.Consult AG ist berechtigt, diese Vertragsbedingungen zu ändern oder zu ergänzen, soweit hierdurch wesentliche Regelungen des Vertragsverhältnisses, wie Art und Umfang der vertraglich vereinbarten Leistungen, Laufzeit oder Kündigung, nicht berührt werden. Änderungen und Ergänzungen können insbesondere erfolgen zur Anpassung an tatsächliche und rechtliche Entwicklungen sowie zur Schließung von Regelungslücken. e.Consult AG wird dem Kunden die Änderungen oder Ergänzungen spätestens sechs Wochen vor ihrem Wirksamwerden in Textform ankündigen. Sie werden jeweils zum angegebenen Datum wirksam und gelten als genehmigt, wenn der Kunde den Vertrag nicht unter Wahrung der ordentlichen Kündigungsfrist kündigt. Hierauf wird bei der Ankündigung besonders hingewiesen.

§ 11 Schlussbestimmungen

Änderungen, Ergänzungen und Kündigungen vertraglicher Vereinbarungen bedürfen mindestens der Textform.

Sollten einzelne Bestimmungen der Parteivereinbarungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich für diesen Fall, die ungültige Bestimmung durch eine wirksame Bestimmung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der ungültigen Bestimmung möglichst nahekommt. Entsprechendes gilt für etwaige Lücken der Vereinbarungen.

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Soweit gesetzlich zulässig, wird als Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis und über die Wirksamkeit dieser Vereinbarung Saarbrücken vereinbart.