

Vereinbarung zur Nutzung von Fernwartung per Software "GoToAssist"

Präambel

Der Kunde ist Nutzer von Banking-Software bzw. Internetbanking oder will solche auf seinem Computer installieren und nutzen. In Ergänzung ihrer Electronic-Banking-Hotlinedienste bietet die Volksbank Offenburg dem Kunden an, ihn über die Fernwartungssoftware "GoToAssist" bei der Installation und Ausführung der Softwareprogramme zu beraten und zu unterstützen. Dazu kann der Kunde einem Berater der Volksbank Offenburg erlauben, auf die Daten seines PC Zugriff zu nehmen. Dies vorausgeschickt schließen die Parteien (Kunde und Volksbank Offenburg) folgende Vereinbarung:

§ 1 LEISTUNG UND VERGÜTUNG

Die Beratungs- und Installationsleistungen unter Verwendung der Software "GoToAssist" beziehen sich auf die von der Volksbank Offenburg bereitgestellten technischen Lösungen für Kunden der Bank, insbesondere die Electronic-Banking-Software bzw. Internetbanking. 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 16.30 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. Der Berater kann sich nur nach Bestätigung des Kunden (Eingabe der Beratungsnummer) auf den Kunden-Computer aufschalten, ein für den Kunden unbemerkter Aufbau der Verbindung durch den Berater ist somit nicht möglich. Die Beratungsnummer ist nur für eine Sitzung gültig.
- (2) "GoToAssist" erstellt für Nachweiszwecke eine komplette Videoaufzeichnung der Sitzung. Zudem werden im System der Volksbank Offenburg alle Zugriffe über „GoToAssist“ protokolliert. Aus der Protokollierung ist eindeutig nachvollziehbar, welcher Berater die Leistungen durchgeführt hat. Videoaufzeichnung und Protokollierung können vom Berater selbst nicht gelöscht oder manipuliert 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. Der Berater ist von der Volksbank Offenburg auf die Einhaltung des Datenschutzes gemäß §5 BDSG verpflichtet.
- (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 Offenburg 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 "GoToAssist" 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 Electronic-Banking-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 Offenburg (AGB) Bestandteil dieses Vertrages und der gesamten Geschäftsbeziehung sind. Die AGB liegen in den Geschäftsräumen der Volksbank zur Einsichtnahme aus.

§ 7 SONSTIGES

Ergänzungen und Änderungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform. Erweist sich eine Bestimmung dieser Vereinbarung als unwirksam, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen der Vereinbarung nicht. Entsprechendes gilt für den Fall einer lückenhaften Regelung.

Volksbank Offenburg eG
Okenstraße 7
77652 Offenburg
Electronic Banking Service Hotline: 0781/ 800 258