

## **1. Geltungsbereich, Definitionen**

1.1. Sämtliche Fernwartungsleistungen erbringt Sprecher Automation GmbH und die mir ihr verbundenen Unternehmen (Sprecher) ausschließlich zu diesen Allgemeinen Nutzungsbedingungen.

1.2. Nachdem der Kunde bestätigt hat, diese Allgemeinen Nutzungsbedingungen gelesen und verstanden zu haben und diese zu akzeptieren wird Sprecher Fernwartungsleistungen erbringen.

1.3. Diese Allgemeinen Nutzungsbedingungen werden, je nach Art der Nutzung, durch Sondervereinbarungen, z.B. individuelle Vereinbarungen, Service- und Wartungsbedingungen, Lizenzbedingungen, Produktbedingungen, Bedingungen Dritter etc., ergänzt, modifiziert oder ersetzt, welche erforderlichenfalls vor Nutzung zu bestätigen sind.

1.4. Bei Widersprüchen gilt nachstehende Reihenfolge: (a) Sondervereinbarungen (z.B. Kundenvertrag), soweit diese von Sprecher schriftlich bestätigt wurden; (b) diese Allgemeinen Nutzungsbedingungen; (c) dispositive Normen des Handels- und Zivilrechts.

1.5. Die Fernwartungsleistungen von Sprecher beziehen sich in der Regel auf die von Sprecher im Rahmen eines Kundenvertrages erbrachten Lieferungen und Leistungen.

1.6. Dritter ist jede Person, die von den Vertragspartnern verschieden ist, auch wenn der Dritte zu einem Vertragspartner in irgendeiner Beziehung steht.

## **2. Zugang, Sicherheit**

2.1. Der Kunde ist für die Herstellung der Verbindung und für das Laden des Programms TeamViewer auf seinem Computer selbst verantwortlich. Vor Durchführung der Fernwartungsleistung ist vom Kunden eine aktuelle Datensicherung seines Computersystems vorzunehmen. Sprecher übernimmt keine Gewähr oder Haftung für eine ununterbrochene Serververfügbarkeit (z.B. bei Wartungsarbeiten, Serverausfall etc.).

2.2. Sprecher weist darauf hin, dass bestimmte Risiken (z.B. Virenrisiko etc.) nach dem derzeitigen Stand der Technik im Internet nicht vollständig technisch beherrschbar sind und außerhalb des Einflussbereiches von Sprecher liegen. Es obliegt dem Kunden, Vorkehrungen gegen technische Systemrisiken zu treffen.

2.3. Mit der Herstellung der Fernwartungsverbindung über TeamViewer erklärt sich der Kunde damit einverstanden, dass Sprecher aus Sicherheitsgründen eine Aufzeichnung der Fernwartungsleistung inklusive der dazugehörigen Daten speichert. Hiermit soll sichergestellt werden, dass in Reklamationsfällen Unklarheiten ausgeräumt werden können.

## **3. Durchführung**

3.1. Sprecher entscheidet, ob und wann eine Fernwartungsleistung vorgenommen wird. Um eine Fernwartungsleistung mit TeamViewer zu ermöglichen, lädt der Kunde das Programm TeamViewer auf seinen Rechner, eine Softwareinstallation ist nicht erforderlich. Mit dem Programm gewährt der Kunde den Support-Mitarbeitern von Sprecher temporären Fernzugriff auf das Computersystem des Kunden.

3.2. Die Anwendung "TeamViewer" erlaubt es, die aktuellen Bildschirmhalte zweier über das Internet verbundener PCs in Echtzeit zu übertragen (sog. Desktop-Sharing). Die Inhalte des Bildschirms des Kunden werden an Sprecher nach Bestätigung dieser Allgemeinen Nutzungsbedingungen übermittelt, ebenso ist eine Interaktion möglich. Durch die dabei zum Einsatz kommende VPN-Verbindung (Virtual Private Network) und dem Verschlüsselungsverfahren können Dritte die Daten nicht einsehen.

3.3. Während der Fernwartungsleistung ist es erforderlich, dass ein Mitarbeiter des Kunden vor dem Monitor anwesend ist um jederzeit nachvollziehen zu können, welche Leistungen die Support-Mitarbeiter von Sprecher erbringen.

## **4. Nutzungsumfang, Einschränkung, Vergütung**

4.1. In der Regel ist die Erbringung von Fernwartungsleistungen während der Normalarbeitszeit von Sprecher, Montag bis Donnerstag 06:45 bis 16:00 Uhr und Freitag 06:45 bis 12:00 Uhr, möglich.

4.2. Sprecher ist berechtigt, jederzeit die Fernwartung ganz oder teilweise einzustellen, ohne dass es der Angabe von Gründen bedarf, insbesondere wenn der Kunde gegen diese Allgemeinen Nutzungsbedingungen verstößt.

4.3. Die Fernwartungsleistungen unter Verwendung des Programms TeamViewer sind grundsätzlich kostenpflichtige Dienstleistungen basierend auf den aktuellen Verrechnungssätzen von Sprecher, sofern durch Sondervereinbarungen nicht anders lautende Bedingungen vereinbart wurden.

## **5. Gewähr, Haftung, Versicherung, Höhere Gewalt**

5.1. Der Kunde nutzt eine Durchführung von Fernwartung auf eigene Gefahr. Der Kunde ist verpflichtet, sich bei der Nutzung der Fernwartung an die national und international geltenden Gesetze, Vorschriften, Kontrollen, Embargobestimmungen, und an die allgemeinen Regeln über die Nutzung des Internets, welche regelmäßig geändert werden, zu halten. Sprecher weist auf die Strafbarkeit eines Verstoßes gegen diese Bestimmungen hin.

5.2. Die Haftung von Sprecher ist ausgeschlossen, wenn die Fernwartungsleistungen unentgeltlich durchgeführt wurden. Wenn ein Entgelt für die Fernwartungsleistungen bezahlt wurde, haftet Sprecher für Schäden außerhalb des Anwendungsbereiches des Produkthaftungsgesetzes, sofern Sprecher Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden, im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften, wobei die Haftung im Falle der groben Fahrlässigkeit insgesamt auf die Höhe des Entgeltes für Fernwartungsleistungen begrenzt ist. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit sowie der Ersatz von Folgeschäden, reinen Vermögensschäden, indirekten Schäden, Produktionsausfall, Finanzierungskosten, Kosten für Ersatzenergie, Verlust von Energie, Daten oder Informationen, des entgangenen Gewinns, nicht erzielter Ersparnisse, von Zinsverlusten und von Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Kunden sind in jedem Fall ausgeschlossen.

5.3. Sprecher übernimmt keinerlei Haftung für von Sprecher nicht verursachte Störungen beim Kunden, auch wenn sie in zeitlicher Nähe zur Fernwartungsleistung stehen. Sprecher übernimmt keine Haftung aus Beeinträchtigungen oder Mängeln am Computersystem des Kunden aufgrund des Einsatzes des Programms TeamViewer, für Datenverluste durch technisch bedingte Ausfälle, abgebrochene Datenübertragungen oder sonstige Beeinträchtigungen oder Mängel, welche durch die Fernwartungsleistungen entstehen könnten.

5.4. Sprecher gewährt, dass die normativen Datenschutzbestimmungen all jener Ländern, wo Sprecher einen registrierten Sitz hat, eingehalten werden. Personenbezogene Daten werden bei Sprecher nur zum Zwecke der Nutzung verarbeitet und genutzt.

5.5. Im Falle eines besonderen Schadensrisikos des Kunden, welches durch Sprecher nicht erkennbar ist, hat der Kunde Sprecher zu informieren und selbst erforderliche Versicherungsdeckungen aufrecht zu halten.

## **6. Geheimhaltung**

6.1. Der Kunde verpflichtet sich, alle Angaben, Zeichnungen, technische Unterlagen, Beistellungen und Dokumentationen jeglicher Art, die er im Zusammenhang mit dem Vertrag über Sprecher oder den Gegenstand der Vereinbarung erhält oder ihm bekannt werden, vertraulich zu behandeln, nicht zu vervielfältigen und an Dritte nicht weiterzugeben oder sonst wie zugänglich zu machen, soweit diese nicht allgemein oder auf andere Weise rechtmäßig bekannt geworden sind. Der Kunde hat seine damit befassten Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen gleichfalls zur entsprechenden Geheimhaltung zu verpflichten. Die Verpflichtung zur Geheimhaltung besteht nach Beendigung des Vertrages weiter.

6.2. Es ist dem Kunden nur mit ausdrücklicher schriftlicher Einwilligung von Sprecher gestattet, auf eine bestehende Geschäftsverbindung in Werbematerial und Publikationen, gleich welcher Art, hinzuweisen.

## **7. Sonstige Bestimmungen**

7.1. Sollten einzelne Bestimmungen ganz oder teilweise unwirksam oder undurchsetzbar sein oder werden, so bleiben alle übrigen Bestimmungen wirksam. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung soll eine andere treten, die durchsetzbar und wirksam ist und dem Inhalt und Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt. Dasselbe gilt für eine Regelungslücke.

7.2. Sämtliche Änderungen und Ergänzungen einschließlich dieses Punktes bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform und Unterfertigung durch autorisierte Vertreter der Vertragspartner.

7.3. Die Übertragung von Rechten und Pflichten an Dritte bedarf der vorherigen ausdrücklichen schriftlichen Einwilligung von Sprecher.

## **8. Anzuwendendes Recht, Gerichtsstand**

8.1. Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten, die sich aus dem Vertragsverhältnis ergeben oder mit diesem im Zusammenhang stehen, ist für den Kunden ausschließlich das sachlich für Linz/Österreich zuständige Gericht. Sprecher ist berechtigt, nach seiner Wahl den Kunden auch an jedem anderen Gericht zu klagen, das nach nationalem oder internationalem Recht zuständig sein kann.

8.2. Auf sämtliche, insbesondere diesen Allgemeinen Nutzungsbedingungen unterliegende Rechtsstreitigkeiten, ist ausschließlich österreichisches materielles Recht anzuwenden, ausgenommen jedoch dessen Verweisungsnormen, insbesondere jene des Internationalen Privatrechts, soweit diese auf die Anwendung ausländisches Rechtes verweisen. Sieht das österreichische Recht bei Auslandsberührung die Anwendung spezieller, auch in Österreich geltender internationaler Sachnormen – wie z.B. das UN-Kaufrecht - vor, so sind diese nicht anzuwenden.

**Sprecher Automation GmbH**  
**Franckstrasse 51, A-4018 Linz/Österreich**