

Allgemeine Geschäftsbedingungen

der w-support.com GmbH für
Service- und Repairleistungen (Seite 1)



§1 Geltungsbereich, Begriffsbestimmungen

- (1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend kurz: AGB) gelten für alle Geschäftsbeziehungen mit den Kunden der w-support.com GmbH (nachfolgend "W-SUPPORT.COM" genannt). Der Kunde erkennt diese mit Aufnahme der Geschäftsbeziehung an.
- (2) **Verbraucher** i. S. d. AGB sind natürliche Personen, mit denen in Geschäftsbeziehungen getreten wird, ohne dass diesen eine gewerbliche oder selbständige berufliche Tätigkeit zugerechnet werden kann.
Unternehmer i. S. d. AGB sind natürliche oder juristische Personen oder rechtsfähige Personengesellschaften, mit denen in Geschäftsbeziehungen getreten wird, die in Ausübung einer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln.
Kunde i. S. d. AGB sind sowohl Verbraucher als auch Unternehmer.
- (3) Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden, selbst bei Kenntnis, nicht Vertragsbestandteil und auch nicht anerkannt, auch nicht in Teilen, es sei denn, ihrer Geltung wird ausdrücklich schriftlich zugestimmt.

§2 Vertragsschluss

- (1) Alle Angebote von W-SUPPORT.COM sind unverbindlich und freibleibend. Technische Änderungen sowie Änderungen in Form, Farbe und/oder Gewicht bleiben im Rahmen des Zumutbaren vorbehalten.
- (2) **Mit Eingang der Serviceanzeige bei W-SUPPORT.COM wird W-SUPPORT.COM dem Kunden ein Angebot zur Erstellung eines kostenpflichtigen Kostenvoranschlags über die Beseitigung des in der Serviceanzeige bezeichneten Fehlers übersenden, soweit kein Garantie- bzw. Gewährleistungsfall vorliegt. Das Angebot zur Erstellung eines kostenpflichtigen Kostenvoranschlags wird dem Kunden übersandt und ist von diesem schriftlich oder per Fax zu bestätigen, sofern dieser eine Weiterführung des Auftrags und somit eine Reparatur des Gerätes wünscht.** Sollte W-SUPPORT.COM den Auftrag zur Erstellung eines Kostenvoranschlags nicht annehmen, so wird W-SUPPORT.COM den Kunden darüber umgehend informieren.

§3 Leistungsumfang

- (1) W-SUPPORT.COM erbringt im Rahmen des geschlossenen Vertrages Service- oder Repairleistungen, insbesondere die Reparatur und Wartung von Hardware und Telekommunikationsgeräten.
- (2) Aufgrund der Qualitätsrichtlinien der Hersteller ist W-SUPPORT.COM zur vollständigen Instandsetzung des zur Reparatur eingehenden Gerätes im Sinne der technischen Beschreibung verpflichtet.
- (3) **Wird W-SUPPORT.COM in Garantie-/Gewährleistungsfällen in Anspruch genommen und festgestellt, dass kein Garantie-/Gewährleistungsfall vorliegt, wird ein Angebot zur Erstellung eines kostenpflichtigen Kostenvoranschlags erstellt und dem Kunden übersandt. Dieses Angebot kann der Kunde innerhalb von 7 Tagen (Eingang bei W-SUPPORT.COM) annehmen. Soweit der Kunde das Angebot nicht annimmt, erhält der Kunde das Gerät unrepariert übersandt. Die Kosten die durch die Überprüfung der unberechtigt als Garantie- und Gewährleistungsfall bezeichneten Einsendungen entstanden sind, werden dem Kunden berechnet.**
- (4) **Die Überprüfungspauschale hierfür beträgt 70 Euro. Dem Kunden steht es frei, einen geringeren Kostenaufwand nachzuweisen.**
- (5) Die Annahme von Geräten, die an W-SUPPORT.COM unfrei übersandt werden, kann von W-SUPPORT.COM verweigert werden. Im Falle einer Annahme behält sich W-SUPPORT.COM vor, die Kosten der unfreien Versendung dem Kunden in Rechnung zu stellen.
- (6) Ausgetauschte Teile gehen entschädigungslos in das Eigentum von W-SUPPORT.COM über.
- (7) Einzusenden sind ausschließlich die defekten Geräte oder Defektteile, insbesondere ohne Originalverpackungen, Handbücher und nicht defekte Zubehörteile, auch wenn diese zum Schutz oder als Accessoire angebracht wurden (z.B. Akkus, Schutzfolien, Abdeckklappen und sonstige lose Gehäuseteile). Für dennoch eingesendete nicht defekte Gegenstände ist eine Haftung der W-SUPPORT.COM bei Verlust und Beschädigung ausgeschlossen.

§4 Kostenvoranschlag

- (1) **Soweit der Kunde das Angebot zur Erstellung eines kostenpflichtigen Kostenvoranschlags annimmt, ist der Kostenvoranschlag nach der bei W-SUPPORT.COM gültigen Preisliste zu vergüten.**
- (2) Der Kostenvoranschlag stellt lediglich eine fachmännische Berechnung der voraussichtlichen Kosten dar. W-SUPPORT.COM übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit des Kostenvoranschlags. Ergibt sich bei der Reparatur, dass diese nicht ohne eine wesentliche Überschreitung des Kostenvoranschlags ausführbar ist, so kann der Kunde den Vertrag aus diesem Grund kündigen. Im Falle der Kündigung kann W-SUPPORT.COM einen der geleisteten Arbeit entsprechenden Teil der Vergütung und Ersatz der in der Vergütung nicht inbegriffenen Auslagen verlangen. Ist eine

wesentliche Überschreitung des Kostenvoranschlags zu erwarten, so wird W-SUPPORT.COM den Kunden davon vor Ausführung der Arbeiten unterrichten.

- (3) W-SUPPORT.COM weist darauf hin, dass im Rahmen der Erstellung eines Kostenvoranschlags bereits Eingriffe in das Gerät erforderlich sein können. W-SUPPORT.COM haftet insoweit für eventuell entstehende Schäden am Gerät nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.

§5 Datensicherung

- (1) Die Sicherung der in einem Gerät gespeicherten Daten obliegt allein dem Kunden vor Übergabe des Gerätes an W-SUPPORT.COM.
- (2) W-SUPPORT.COM weist darauf hin, dass bei einer Reparatur oder Serviceleistung Daten (z. B. Telefonnummer, Adressdaten usw.) verloren gehen können. Eine Datensicherung wird durch W-SUPPORT.COM nur auf ausdrücklichen Auftrag und gegen gesonderte Vergütung durchgeführt. Die Datensicherung ist von der Gewährleistung oder Garantien der Hersteller nicht erfasst. W-SUPPORT.COM weist ausdrücklich darauf hin, dass eine Datensicherung nicht in jedem Fall erfolgreich durchgeführt werden kann. Maximal kann eine Datensicherung bis zu einem Datenvolumen von 2 Gigabyte erfolgen. Kosten für die Datensicherung werden bei Erfolg erhoben.
- (3) Wünscht der Kunde die Datensicherung durch W-SUPPORT.COM, hat er dies auf der Serviceanzeige zu vermerken.

§6 Vergütung

Die Vergütung bemisst sich nach dem für die Reparatur bzw. Serviceleistung erforderlichen Zeitaufwand, zuzüglich der notwendigen Auslagen, insbesondere dem Preis für die benötigten Ersatzteile. Maßgeblich für die Berechnung ist die bei Erstellung des Kostenvoranschlags gültige Preisliste, dies gilt auch für eine im Auftrag des Kunden durchgeführte Datensicherung. Für Ersatzteile gelten die im Zeitpunkt der Erstellung des Kostenvoranschlags gültigen Ersatzteilpreise. Die Preise verstehen sich jeweils zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Die Vergütung wird mit Zugang der Rechnung fällig, soweit der Kunde der Abnahme der Leistung nicht berechtigt widersprochen hat.

§7 Erfüllungsort, Versand

- (1) Der Versand erfolgt grundsätzlich unfrei, in der Regel ab Sitz von W-SUPPORT.COM. Ausgenommen hiervon sind Gewährleistungsfälle von Verbrauchern, bei denen der Versand zum Verbraucher frei erfolgt. Alle Sendungen sind mit üblicher Verpackung versehen. Die Wahl der Versandart bleibt W-SUPPORT.COM nach billigem Ermessen überlassen, sofern besondere Vereinbarungen nicht getroffen werden.
- (2) Für Unternehmer gilt: Erfüllungsort für alle Service- und Repairleistungen ist der Sitz von W-SUPPORT.COM. Die Versendung durch den Unternehmer an W-SUPPORT.COM und die Versendung von W-SUPPORT.COM an den Unternehmer erfolgt auf Gefahr des Unternehmers, soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart wurde. Gegenüber Verbrauchern gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

§8 Zahlungsbedingungen

- (1) Die Zahlungen erfolgen per Nachnahme bar oder nach Wahl von W-SUPPORT.COM gegen Rechnung.
- (2) Bei Überschreitung des kalendarisch bestimmbaren Zahlungsziels oder nach Mahnung kommt der Kunde in Zahlungsverzug. Ein Verbraucher hat während des Verzuges die Geldschuld in Höhe von 5% über dem Basiszinssatz zu verzinsen. Ein im Verzug befindlicher Unternehmer hat während des Verzuges die Geldschuld mindestens jedoch in Höhe von 8% über dem Basiszinssatz zu verzinsen. Gegenüber Unternehmern behält sich W-SUPPORT.COM vor, einen höheren Verzugschaden nachzuweisen und geltend zu machen.
- (3) Befindet sich der Kunde mit der Bezahlung einer Rechnung wegen allgemeiner Liquiditätsschwierigkeiten in Verzug oder haben sich seine Vermögensverhältnisse nach Vertragsabschluss wesentlich verschlechtert, werden seine sämtlichen Verbindlichkeiten W-SUPPORT.COM gegenüber sofort fällig. W-SUPPORT.COM ist dann berechtigt, ausstehende Reparatur- und Serviceleistungen, die Erstellung von Kostenvoranschlägen und Lieferungen nur gegen Sicherheitsleistung oder Vorkasse auszuführen oder vom Vertrag zurück zu treten.

§9 Pfandrecht von W-SUPPORT.COM, unterlassene Abholung

- (1) W-SUPPORT.COM steht wegen der auftragsgemäß erbrachten Leistungen sowie wegen sämtlicher Forderungen aus der Geschäftsbeziehung zwischen W-SUPPORT.COM und dem Kunden ein Pfandrecht an Geräten zu, die im Rahmen des Auftrags in den Besitz von W-SUPPORT.COM gelangt sind. Löst der Kunde das ihm per Nachnahme übersandte Gerät nicht ein, nimmt dieses nicht ab oder kann dieses ihm nicht zugestellt werden, so wird W-SUPPORT.COM den Kunden schriftlich auffordern, das Gerät innerhalb eines Monats bei ihr abzuholen oder nach Wahl des Kunden nochmals kostenpflichtig an ihn zu übersenden. Holt der Kunde nach dieser Aufforderung das Gerät nicht binnen eines Monats ab oder führt auch der

Allgemeine Geschäftsbedingungen

der w-support.com GmbH für
Service- und Repairleistungen (Seite 2)



zweite Zustellungsversuch nicht zu einem Erfolg, so wird W-SUPPORT.COM den Verkauf des Geräts dem Kunden ankündigen und dabei den Geldbetrag bezeichnen, wegen dem der Verkauf stattfinden soll.

- (2) Nach Ablauf eines Monats ab der Ankündigung ist W-SUPPORT.COM zu einer Verwertung berechtigt. W-SUPPORT.COM ist auch berechtigt, das Gerät im Wege des freihändigen Verkaufs zu veräußern.
- (3) Das Recht zum freihändigen Verkauf besteht auch dann, wenn die gemäß Absatz 1 von W-SUPPORT.COM zu machende Mitteilung dem Kunden an die im Auftrag enthaltene Adresse nicht zugestellt werden kann und der Kunde entgegen § 16 (3) W-SUPPORT.COM über eine Veränderung seiner Adresse nicht informiert hat.

§10 Gewährleistung

- (1) Weist eine Reparaturleistung von W-SUPPORT.COM einen Mangel auf, so kann der Kunde binnen angemessener Frist Nacherfüllung verlangen. Die Nacherfüllung erfolgt nach Wahl der W-SUPPORT.COM durch Mangelbeseitigung oder Herstellung eines neuen Werkes. Ausgetauschte Teile gehen entschädigungslos in das Eigentum von W-SUPPORT.COM über.
- (2) Bedienungsfehler, Schäden durch unsachgemäßen Gebrauch, Lagerung oder durch Eingriffe Dritter obliegen nicht der Gewährleistung.
- (3) Für Unternehmer gilt:
Gewährleistungsansprüche des Unternehmers setzen voraus, dass dieser seinen nach § 377 HGB geschuldeten Untersuchungs- und Rügeobliegenheiten ordnungsgemäß nachgekommen ist. Die Gewährleistungsfrist beträgt 1 Jahr. Ausgenommen hiervon sind Ansprüche des Kunden aus Produkthaftung, bei Vorsatz und der W-SUPPORT.COM zurechenbaren Körper- und Gesundheitsschäden oder bei Verlust des Lebens, bei der Nichterfüllung selbständiger Garantien, und wenn der W-SUPPORT.COM Arglist vorwerfbar ist.
Für Verbraucher gilt:
Die Gewährleistungsfrist beträgt 2 Jahre.
- (4) Mängelrügen sind mit einer nachvollziehbaren Schilderung der Fehlersymptome an W-SUPPORT.COM zu übermitteln. Von Unternehmern hat die Schilderung schriftlich zu erfolgen.
- (5) Hat der Kunde die Störung oder den Mangel zu vertreten oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung oder ein gemeldeter Mangel nicht vor, ist W-SUPPORT.COM berechtigt, ihre durch die Mängelbeseitigung oder versuchte Mängelbeseitigung entstandenen Kosten vom Kunden ersetzt zu verlangen.
- (6) Die Gewährleistung von W-SUPPORT.COM erstreckt sich nicht auf Mängel, die durch äußere Einflüsse oder durch ein Nichteinhalten der für die Nutzung des Leistungsgegenstandes von W-SUPPORT.COM vorgegebenen Nutzungsbedingungen verursacht werden. Sie entfällt, soweit der Kunde den Leistungsgegenstand ohne Zustimmung von W-SUPPORT.COM selbst ändert oder durch Dritte ändern lässt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Mängel nicht durch solche Änderungen verursacht worden sind und die Mängelbeseitigung durch die Änderung nicht unzumutbar erschwert wird.
- (7) W-SUPPORT.COM kann die Nacherfüllung verweigern, bis der Kunde an W-SUPPORT.COM die vereinbarte Vergütung, abzüglich eines Teils, der der wirtschaftlichen Bedeutung des Mangels oder der zugesicherten Eigenschaft entspricht, bezahlt hat.
- (8) Der Kunde hat das Recht, nach Setzung einer angemessenen Frist zur Nacherfüllung und nach Verweigerung oder Fehlschlagen der Nacherfüllung vom Vertrag zurückzutreten oder Minderung der Vergütung zu verlangen. Der Anspruch von Unternehmer-Kunden auf Schadenersatz ist ausgeschlossen. Ein Fehlschlagen der Nacherfüllung liegt frühestens nach zwei erfolglosen Mängelbeseitigungsversuchen vor. Im Übrigen gilt die nachfolgende Haftungsbeschränkung gemäß § 15.

§11 Vertragliches Rücktrittsrecht

- (1) W-SUPPORT.COM hat in jedem der nachfolgenden Fälle das Recht, vom Vertrag zurückzutreten:
 - (a) bei Ereignissen höherer Gewalt, Arbeitskämpfen, Naturkatastrophen und vergleichbaren Vorkommnissen, soweit diese es W-SUPPORT.COM nicht nur vorübergehend wesentlich erschweren oder unmöglich machen, ihre Leistungen zu erbringen;
 - (b) wenn sich die Vermögensverhältnisse oder die Kreditwürdigkeit des Kunden nach Vertragsabschluss wesentlich verschlechtert haben, insbesondere Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens gestellt wurde;
 - (c) bei fehlerhaften, den Vertragszweck erheblich gefährdenden Angaben des Kunden über seine Vermögensverhältnisse oder Kreditwürdigkeit;
 - (d) bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden und Geschäften des Kunden, die gegen die guten Sitten verstoßen oder unlautere Handlungen darstellen.
- (2) Bei teilweiser oder zeitlicher Unmöglichkeit kann der Vertrag in beidseitigem Einvernehmen den veränderten Bedingungen angepasst werden.
- (3) Bei Schadensersatzansprüchen von W-SUPPORT.COM wegen vom Kunden zu vertretender Unmöglichkeit oder aufgrund Rücktritts vom Vertrag aus gesetzlichen oder vertraglichen Rücktrittsrechten steht W-SUPPORT.COM ein pauschalierter Schadensersatz in Höhe von 25 % der jeweiligen vertraglichen Vergütung zu, es sei denn, der Kunde weist einen geringeren

Schaden nach. W-SUPPORT.COM ist es unbenommen einen höheren Schaden nachzuweisen.

§12 Abtretung, Aufrechnung, Zurückbehaltungsrecht

- (1) W-SUPPORT.COM ist berechtigt, die Ansprüche und Verpflichtungen aus der Geschäftsverbindung mit dem Kunden an Dritte zu übertragen, soweit der Vertragszweck hierdurch nicht gefährdet wird.
- (2) Der Kunde kann die ihm zustehenden Ansprüche nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von W-SUPPORT.COM an Dritte abtreten, soweit es sich nicht um eine Geldforderung handelt.
- (3) Gegen Ansprüche von W-SUPPORT.COM kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aufrechnen.
- (4) Dem Kunden steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts nur wegen unmittelbar aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis herrührender Gegenansprüche zu. Im Übrigen kann der Kunde ein Zurückbehaltungsrecht wegen Gegenansprüchen gegen W-SUPPORT.COM nur ausüben, wenn diese Gegenansprüche unbestritten sind oder rechtskräftig festgestellt wurden.

§13 Widerrufsrecht

Für im Fernabsatzgeschäft beauftragte Dienstleistungen (insbesondere Online-Beauftragungen, telefonisch) steht Verbrauchern ein Widerrufsrecht nach folgender Maßgabe zu, wobei Verbraucher jede natürliche Person ist, die ein Rechtsgeschäft zu einem Zwecke abschließt, der weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann.

Widerrufsrecht für Dienstleistungen

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen in Textform (z. B. Brief, Fax, E-Mail) widerrufen. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung in Textform, jedoch nicht vor Vertragsschluss und auch nicht vor Erfüllung unserer Informationspflichten gemäß Artikel 246 § 2 in Verbindung mit § 1 Absatz 1 und 2 EGBGB sowie unserer Pflichten gemäß § 312g Absatz 1 Satz 1 BGB in Verbindung mit Artikel 246 § 3 EGBGB. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs oder der Sache. Der Widerruf ist zu richten an:

w-support.com GmbH
Niederfrohnaer Weg 2
09232 Hartmannsdorf

info@w-support.com
http://www.w-support.com

Widerrufsfolgen

Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren und ggf. gezogene Nutzungen (z. B. Zinsen) herauszugeben. Können Sie uns die empfangene Leistung sowie Nutzungen (z.B. Gebrauchsvorteile) nicht oder teilweise nicht oder nur in verschlechtertem Zustand zurückgewähren beziehungsweise herausgeben, müssen Sie uns insoweit Wertersatz leisten. Dies kann dazu führen, dass Sie die vertraglichen Zahlungsverpflichtungen für den Zeitraum bis zum Widerruf gleichwohl erfüllen müssen. Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 30 Tagen erfüllt werden. Die Frist beginnt für Sie mit der Absendung Ihrer Widerrufserklärung oder der Sache, für uns mit deren Empfang.

Besondere Hinweise

Ihr Widerrufsrecht erlischt vorzeitig, wenn der Vertrag von beiden Seiten auf Ihren ausdrücklichen Wunsch vollständig erfüllt ist, bevor Sie Ihr Widerrufsrecht ausgeübt haben.

Ende der Widerrufsbelehrung

§ 14 Konzernverrechnungsklausel

- (1) Unter dem Begriff „KOMSA-Unternehmen“ sind im Folgenden sowohl W-SUPPORT.COM selbst als auch sämtliche mit der KOMSA Kommunikation Sachsen AG, Niederfrohnaer Weg 1, 09232 Hartmannsdorf verbundenen Unternehmen gemäß §§ 15 ff. AktG zu verstehen.
- (2) Der Unternehmer ist damit einverstanden, dass die Forderungen, die W-SUPPORT.COM selbst als auch sämtliche mit der KOMSA Kommunikation Sachsen AG, Niederfrohnaer Weg 1, 09232 Hartmannsdorf verbundenen Unternehmen gemäß §§ 15 ff. AktG zu verstehen, allen KOMSA-Unternehmen als Gesamtgläubigern zustehen; diese Forderungen können also verrechnet werden mit Verbindlichkeiten jedes KOMSA-Unternehmens gegen den Unternehmer.
- (3) Weiterhin können auch Forderungen des Unternehmers gegen ein KOMSA-Unternehmen mit Forderungen von KOMSA-Unternehmen gegenüber

Allgemeine Geschäftsbedingungen

der w-support.com GmbH für
Service- und Repairleistungen (Seite 3)



anderen Unternehmen des Konzerns, dem der Unternehmer angehört, verrechnet werden.

- (4) Über die in Abs. 1 enthaltene Regelung hinaus können Forderungen des Unternehmers gegen W-SUPPORT.COM mit Forderungen von KOMSA-Unternehmen gegenüber anderen Unternehmen des Konzerns, dem der Unternehmer angehört, verrechnet werden.
- (5) Die vorstehenden Regelungen gelten auch, wenn einerseits Barzahlung, andererseits Herausgabe von Wechseln vereinbart ist oder wenn die gegenseitigen Ansprüche verschieden fällig sind, wobei mit Wertstellung abgerechnet wird.
- (6) Der Unternehmer verzichtet darauf, bei Forderungsmehrheit der Bestimmung der zu verrechnenden Forderungen durch W-SUPPORT.COM zu widersprechen (vgl. § 396 Abs.1 Satz 2 BGB).
- (7) Auf Wunsch werden sämtliche verbundenen Unternehmen der Unternehmensgruppe der KOMSA Kommunikation Sachsen AG angegeben. Ebenso ist eine Aufstellung sämtlicher dieser verbundenen Unternehmen dem jeweils aktuellen Geschäftsbericht zu entnehmen, den wir auf Wunsch zur Verfügung stellen.

§15 Haftungsbeschränkung

- (1) Die Haftung ist begrenzt auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.
- (2) Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen betreffen nicht Ansprüche des Kunden aus Produkthaftung. Weiter gelten die Haftungsbeschränkungen nicht bei Vorsatz und zurechenbaren Körper- und Gesundheitsschäden oder bei Verlust des Lebens und bei der Nichterfüllung selbständiger Garantien.
- (3) Ansprüche des Kunden verjähren nach einem Jahr ab Ablieferung der Ware bzw. Abnahme des Werkes. Dies gilt nicht für Ansprüche des Kunden aus Produkthaftung, bei Vorsatz und der Gesellschaft zurechenbaren Körper- und Gesundheitsschäden oder bei Verlust des Lebens, bei der Nichterfüllung selbständiger Garantien, und wenn der Gesellschaft Arglist vorwerfbar ist.
- (4) Für Kunden, die Verbraucher sind, gilt die Verjährungsfrist von einem Jahr nur für gebrauchte Sachen. Die verkürzte Verjährungsfrist gilt nicht für Ansprüche des Kunden aus Produkthaftung, bei Vorsatz und der Gesellschaft zurechenbaren Körper- und Gesundheitsschäden oder Verlust des Lebens, bei der Nichterfüllung selbständiger Garantien, und wenn der Gesellschaft Arglist vorwerfbar ist. Im Übrigen gelten für Verbraucher die gesetzlichen Verjährungsfristen.

§16 Datenschutz, Bonitätsprüfung

- (1) Der Kunde und W-SUPPORT.COM verpflichten sich gegenseitig, die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz in Ausführung des Vertragsverhältnisses zu beachten und die Einhaltung dieser Bestimmungen ihren Mitarbeitern aufzuerlegen. Die Vertragspartner verpflichten sich gegenseitig, auf Verlangen die Einhaltung dieser Verpflichtung in der nach den gesetzlichen Bestimmungen erforderlichen Form nachzuweisen.
- (2) W-SUPPORT.COM erhebt, verarbeitet, speichert und nutzt die personenbezogenen Daten des Kunden in automatisierten Verfahren, soweit sie für die Auftragsabwicklung erforderlich sind, insbesondere Bestandsdaten gemäß § 28 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), § 95 TKG, § 14 TMG, und Nutzungs- und Abrechnungsdaten gemäß § 15 TMG, §§ 96, 97 TKG, sofern zutreffend.
- (3) Der Kunde ist jederzeit berechtigt, Auskunft über die zu seiner Person gespeicherten Daten zu erhalten und ggf. Angaben berichtigen, sperren bzw. löschen zu lassen (§§ 34, 35 BDSG).
- (4) Im Rahmen der Geschäftsabwicklung, bedient sich W-SUPPORT.COM Dritter, dafür im Rahmen einer Auftragsdatenverarbeitung nach § 11 BDSG beauftragter Unternehmen.
- (5) W-SUPPORT.COM ist mit Einwilligung des Kunden auch berechtigt, die personenbezogenen Daten des Kunden zu eigenen Informations-, Marketing- und Marktforschungszwecken zu nutzen oder die Daten die Informations-, Marketing- und Marktforschungszwecken dienen, an verbundene Unternehmen zu übermitteln. Die Nutzung der personenbezogenen Daten des Kunden durch W-SUPPORT.COM oder deren Übermittlung an verbundene Unternehmen ist nur im Rahmen der genannten Zwecke möglich. Der Kunde ist berechtigt, der Erhebung, Speicherung, Nutzung und Übermittlung seiner personenbezogenen Daten zu genannten Zwecken durch W-SUPPORT.COM oder Dritte jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu

widersprechen. Der Widerruf kann per E-Mail an widerruf@w-support.com oder postalisch an W-SUPPORT.COM GmbH, Niederfrohaer Weg 2, 09232 Hartmannsdorf erfolgen.

- (6) W-SUPPORT.COM behält sich vor, im Einzelfall die Bonität, Identität des Kunden zu überprüfen. In diesem Zusammenhang kann die Übersendung einer Kopie des Personalausweises und/oder der angegebenen Kreditkarte des Kunden erforderlich sein.
- (7) Die Vertragsdaten (Name, Vorname, Geburtsdatum, Straße/Hausnummer, PLZ/Ort) werden genutzt, um bei Bedarf mit Kreditauskunftsfirmen eine Bonitätsprüfung zu veranlassen. Dieser Hinweis erfolgt entsprechend den Vorschriften des § 33 Abs. 1 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG). Alle persönlichen Daten werden selbstverständlich vertraulich behandelt. Der Kunde kann sich bei W-SUPPORT.COM über das Ergebnis der Anfrage informieren.
- (8) Der Kunde und W-SUPPORT.COM verpflichten sich wechselseitig, die im Zusammenhang mit der jeweiligen Geschäftsverbindung erhobenen Daten bzw. zur Kenntnis gelangten betriebsspezifischen Informationen nach Beendigung der Geschäftsbeziehung entweder datenschutzgerecht zu vernichten oder weiter gemäß den einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen zu behandeln.
- (9) **Durch die Anerkennung der AGB mit Eingang der Serviceanzeige erklärt sich der Kunde mit der Speicherung, Nutzung, Verarbeitung und Übermittlung seiner Daten im vorbezeichneten Rahmen einverstanden. Er ist jederzeit mit Wirkung für die Zukunft berechtigt, seine Daten einzusehen und ggf. Angaben verändern bzw. löschen zu lassen und die Einwilligung zur Datennutzung zu widerrufen, z.B. per E-Mail an widerruf@w-support.com oder postalisch an w-support.com GmbH, Niederfrohaer Weg 2, 09232 Hartmannsdorf.**

§17 Schlussbestimmungen

- (1) Ereignisse höherer Gewalt, die einem Vertragspartner eine Leistung oder Obliegenheit wesentlich erschweren oder unmöglich machen, berechtigen den betroffenen Vertragspartner, die Erfüllung dieser Verpflichtung oder Obliegenheit um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit hinauszuschieben. Der höheren Gewalt stehen Arbeitskämpfe in den Betrieben der Vertragspartner oder Arbeitskämpfe in dritten Betrieben und ähnliche Umstände, von denen die Vertragspartner unmittelbar oder mittelbar betroffen sind, gleich. Dies gilt insbesondere auch für Verzögerungen bei der Leistungserbringung durch W-SUPPORT.COM, wenn diese aus fehlenden Zuarbeiten Ihrer Zulieferer oder Erfüllungsgehilfen resultieren.
- (2) W-SUPPORT.COM darf sich Dritter, insbesondere verbundener Unternehmen, als Erfüllungsgehilfen bei der Erfüllung seiner Leistungsverpflichtungen bedienen. Die vertraglichen Pflichten von W-SUPPORT.COM bleiben hiervon unberührt.
- (3) Der Kunde ist verpflichtet, W-SUPPORT.COM sämtliche seine Person betreffende und für den Auftrag relevanten Veränderungen unverzüglich mitzuteilen.
- (4) Für sämtliche Rechtsbeziehungen zwischen W-SUPPORT.COM und dem Kunden gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland mit Ausnahme des UN-Kaufrechts (CISG United Nations Convention on Contracts for International Sale of Goods vom 11.04.1980).
- (5) Als ausschließlicher Gerichtsstand für Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist der Geschäftssitz von W-SUPPORT.COM vereinbart, sofern der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist. Dasselbe gilt, wenn der Kunde bei Klageerhebung keinen allgemeinen Gerichtsstand, Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort in der Bundesrepublik Deutschland hat bzw. ein solcher nicht bekannt ist.

Stand 09/2011