

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

der w-support.com GmbH für Service- und Repairleistungen

§1 Geltungsbereich, Begriffsbestimmungen

- (1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend kurz: AGB) gelten für alle Beauftragungen der w-support.com GmbH (nachfolgend „w-support.com“ genannt) mit den nachfolgend beschriebenen Service- und Repairleistungen. Der Kunde erkennt diese mit Aufnahme der Geschäftsbeziehung an.
- (2) Verbraucher i. S. d. AGB ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können. 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 dem Serviceauftrag (Vertragsangebot) erteilt der Kunde der w-support.com einen Auftrag, das übergebene oder übersendete Gerät als Garantiereparatur für den Hersteller zu reparieren. Wenn das nicht möglich ist bzw. vom Hersteller abgelehnt wird, beauftragt der Kunde mit dem Serviceauftrag die w-support.com das Gerät im Auftrag eines Dritten (z.B. Verkäufer, Netzbetreiber, Versicherung) zu reparieren. Wenn auch dies nicht möglich ist bzw. von dem Dritten abgelehnt wird, beauftragt der Kunde die w-support.com das Gerät zu reparieren, sofern die Kosten nicht die mit dem Serviceauftrag erfolgte Reparaturkostenfreigabe übersteigen.
- (3) Nach Absenden des Vertragsangebotes erhält der Kunde per E-Mail eine automatisch generierte Empfangsbestätigung, die den Eingang des Gerätes bestätigt und die der Kunde ausdrucken kann. Die automatische Eingangsbestätigung stellt noch keine Annahme des Angebots zur Serviceleistung oder Reparatur dar, sondern dokumentiert lediglich, dass die Bestellung eingegangen ist.
- (4) Übersteigen die Kosten die Reparaturkostenfreigabe oder erfolgte keine solche, soll dem Kunden einen Kostenvorschlag

über die Beseitigung des in der Serviceanzeige bezeichneten Fehlers übersendet werden. In diesem Fall kommt ein Reparaturvertrag erst durch die Bestätigung des Kostenvorschlages durch den Kunden zustande. Der Kostenvorschlag ist vom Kunden schriftlich, per Fax, per E-Mail oder im Serviceportal zu bestätigen, sofern dieser eine Weiterführung des Auftrags und somit eine Reparatur des Gerätes wünscht.

- (5) Sofern der Kunde bereits in der Serviceanzeige die Reparaturfreigabe erteilt hat, wird kein Kostenvorschlag erstellt. Die Annahme der Bestellung erfolgt dann per separater E-Mail oder konkludent durch die Ausführung der beauftragten Leistungen.

§3 Leistungsumfang

- (1) w-support.com erbringt im Rahmen des geschlossenen Vertrages Service- oder Repairleistungen. Die Serviceleistungen werden im Rahmen eines Dienstvertrages erbracht. Geschuldet wird demnach kein Erfolg, sondern lediglich die Durchführung einer Dienstleistung.
- (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) Bei vom Kunden zu vertretender unsachgemäßer Handhabung (z.B. Sturz- oder Bruchschäden, Spannungsschäden) befindet sich das defekte Gerät bzw. das Zubehör außerhalb von Gewährleistung und Garantie. Stellt die w-support.com fest, dass kein Garantie-/ Gewährleistungsfall vorliegt, das Gerät jedoch reparabel ist, kann ein Kostenvorschlag erstellt und dem Kunden übersandt werden. Dieses Angebot kann der Kunde innerhalb von 7 Tagen (Eingang bei w-support.com) annehmen. Soweit der Kunde das Angebot nicht annimmt oder ein irreparabler Schaden (Totalschaden) vorliegt, erhält der Kunde das Gerät unrepariert übersandt.
- (4) Sofern der Kunde nicht explizit eine Reparatur auf eigene Kosten wünscht oder eine Reparatur nicht möglich ist, behält sich die w-support.com vor, dem Kunden die Kosten für die Überprüfung des eingesendeten Gerätes in Höhe von bis zu 70€ in Rechnung zu stellen (**Überprüfungspauschale**). Dem Kunden steht es frei, einen geringeren Kostenaufwand nachzuweisen. Bei beauftragter Reparatur oder Einsendung eines funktionsfähigen Gerätes fällt keine Überprüfungspauschale an.
- (5) Die Annahme von Geräten, die an w-support.com unfrei übersandt werden, kann von w-support.com verweigert werden, sofern für die w-support.com kein Gewährleistungsfall eines Verbrauchers vorliegt. Im Falle einer Annahme behält sich w-

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

der w-support.com GmbH für Service- und Repairleistungen

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, Karten, Schutzfolien, Abdeckklappen und sonstige lose Gehäuseteile, Toner). Für dennoch eingesendete nicht defekte Gegenstände ist eine Haftung der w-support.com bei Verlust und Beschädigung ausgeschlossen. Ebenso übernimmt die w-support.com keine Haftung für Schäden an Geräten oder Zubehör, die durch unnötig oder nicht sicher / nicht den Herstellerempfehlungen entsprechend eingesendete Teile verursacht werden.
- (8) Insbesondere stellen aufgeblähte oder beschädigte Lithium-Ionen-Akkus ein Sicherheitsrisiko dar und dürfen nach geltendem Recht nicht mehr versendet werden. Um Gefährdungen bei Lagerung und Transport auszuschließen, werden solche Akkus von w-support.com ggf. ausgebaut und fachgerecht entsorgt. Ein Ersatz kann nur erfolgen, wenn sich das Gerät entweder noch innerhalb der Garantie befindet, oder der Kunde einen entsprechenden Kostenvoranschlag bestätigt. Anderenfalls wird das Gerät an den Kunden ohne Akku zurückgesendet.
- (9) Im Rahmen der Reparatur wird das Gerät oder das Zubehör auf Werkseinstellungen zurückgesetzt.
- (10) w-support.com ist berechtigt, zur Erbringung der (Reparatur-) Leistungen sowie zur Auslieferung des reparierten Geräts Dritte heranzuziehen.
- (11) w-support.com weist darauf hin, dass bereits zur Feststellung, ob ein Garantiefall vorliegt, Eingriffe in das Gerät, insbesondere dessen Öffnung, erforderlich sein können. Ein Rückbau in den Zustand vor Öffnung des Gerätes erfolgt in dem Fall, dass hierbei festgestellt wird, dass kein Garantiefall vorliegt. Ein Rückbau erfolgt bei nachträglicher Feststellung eines irreparablen Totschadens oder Ablehnung des aktualisierten Kostenvoranschlags nicht.

§4 Kostenvoranschlag

- (1) Soweit der Kunde den Kostenvoranschlag annimmt, ist die Reparatur nach der bei w-support.com gültigen Reparaturpreisliste 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) Die Kostenvoranschlagsstellung erfolgt anhand der Fehlerbeschreibung des Kunden und einer Sichtprüfung des Gerätes. Beim Öffnen des Gerätes können sich irreparable Totschäden (bspw. Feuchtigkeitseintritt) und weitere Beschädigungen zeigen, die entweder eine Reparatur nicht zulassen oder dazu führen, dass der bereits bestätigte Kostenvoranschlag noch einmal aktualisiert werden muss.

§5 Datensicherung

- (1) Der Kunde ist verpflichtet, vor Überlassung oder Einsendung des Geräts oder des Zubehörs sicherzustellen, dass sämtliche gespeicherten Daten gelöscht oder anderweitig gespeichert wurden. Ein Backup wird ausdrücklich empfohlen. w-support.com weist ausdrücklich darauf hin, dass eventuell noch gespeicherte Daten bei der Reparatur oder Serviceleistung verloren gehen können oder im Rahmen eines Software-Updates gelöscht werden. Sofern nach Herstellervorgaben oder aus technischen Gründen ein Software-Update durchgeführt wird, führt dies zu einem Datenverlust.
- (2) Die Entsperrung des Gerätes ist erforderlich, um Fehleranalyse, Reparatur und Abschlusstests durchführen zu können. Das Gerät muss entsperrt an die w-support.com GmbH übergeben oder gesandt oder der Entsperrcode mitgegeben werden. Sofern durch die w-support die Entsperrung nicht aufgehoben werden kann, findet während der Reparatur ein Software-Update statt. Sofern das Gerät entsperrt oder der Entsperrcode preisgegeben wurde, kann das Risiko erhöht werden, dass unbefugte Dritte auf Ihre Daten zugreifen. Bei Rückkehr des Gerätes ist der zuvor gebrauchte Entsperrcode durch einen neuen zu ersetzen.

§6 Vergütung

- (1) Die Vergütung bemisst sich nach dem für die Reparatur und/oder 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.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

der w-support.com GmbH für Service- und Repairleistungen

- (2) Die unter §3(4) genannte Überprüfungspauschale bemisst sich nach dem verhältnismäßigen Aufwand, der w-support.com für die Überprüfung des Gerätes, Ermittlung des Schadens, Kostenschätzung der Reparatur und sonstige Bearbeitung des Sachverhaltes entstanden ist. Der Nachweis geringerer Aufwände und Kosten bleibt dem Kunden vorbehalten.
- (3) Die Vergütung wird mit Zugang der Rechnung fällig, soweit der Kunde der Abnahme der Leistung nicht berechtigt widersprochen hat. Es steht dem Kunden jedoch frei, den im Kostenvoranschlag bezifferten oder von ihm freigegebenen Reparaturkostenbetrag bereits im Voraus an die w-support.com zu bezahlen. In diesem Fall wird ein etwa zu viel bezahlter Betrag innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Erstellung der Rechnung von w-support.com an den Kunden zurückgezahlt. Dasselbe gilt für den Fall, dass sich bei der Reparatur herausstellt, dass das Gerät des Kunden irreparabel ist, oder der Kunde das Gerät auch nach zweimaliger Aufforderung durch w-support.com nicht an diese zur Reparatur einsendet. In diesem Fall ist w-support.com berechtigt, den erteilten Auftrag zu stornieren und eine Rückzahlung an den Kunden vorzunehmen abzüglich der unter §3(4) genannten Überprüfungspauschale.
- (4) Die Preise enthalten die gesetzliche Mehrwertsteuer zuzüglich Versandkosten.

§7 Erfüllungsort, Versand, Gefahrübergang, Abnahme

- (1) Die Rücksendung erfolgt für Verbraucher grundsätzlich kostenfrei; für Unternehmer unfrei, in der Regel ab Sitz von w-support.com. 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.
- (3) Die Gefahr des Verlustes von Daten und Datenträgern durch den Transport trägt der Kunde. Auf dessen Wunsch kann eine gesonderte Transportversicherung (z.B. Einschreiben, Paketsendung, Wertsendung) laut aktueller Preisliste abgeschlossen werden.
- (4) Bei Verlust des Datenträgers (auch wenn postversichert) haften wir nicht. Der Auftraggeber ist verpflichtet für einen sicheren Transport seines Datenträgers zu sorgen. Haben wir eine Sendung erhalten, und der Datenträger ist nicht mehr enthalten, ist w-support.com dafür nicht haftbar zu machen. Bitte schicken Sie keine neuen Speicherkarten, USB-Sticks oder andere Datenträger mit. Es kann zu Verwechslungen kommen.
- (5) Der Kunde ist verpflichtet die Reparaturleistung abzunehmen. Wegen unwesentlicher Mängel kann die Abnahme nicht verweigert werden. Die Reparatur gilt als abgenommen, wenn der Kunde gegenüber w-support.com nicht innerhalb von 14 Tagen ab Versandbestätigung die Abnahme unter Angabe mindestens eines Mangels verweigert hat.

§8 Zahlungsbedingungen

- (1) Die Zahlungen können per Nachnahme bar oder per PayPal geleistet werden.
- (2) Ist das SEPA-Lastschriftverfahren mit dem Kunden gesondert vereinbart, muss der Kreditor den Debitor vor dem Versand der Lastschrift an dessen Kreditinstitut anhand einer Pre-Notification über die Belastung informieren. Die Pre-Notification muss durch w-support.com mindestens 1 Tag vor Fälligkeitsdatum versandt werden.
- (3) Ein Verbraucher hat während des Verzuges die Geldschuld in Höhe von 5% über dem jeweils aktuellen Basiszinssatz zu verzinsen. Ein im Verzug befindlicher Unternehmer hat während des Verzuges die Geldschuld mindestens jedoch in Höhe von 9% über dem jeweils aktuellen Basiszinssatz zu verzinsen. Gegenüber Unternehmern behält sich w-support.com vor, einen höheren Verzugsschaden nachzuweisen und geltend zu machen.
- (4) 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 Vorauskasse auszuführen oder vom Vertrag zurückzutreten.
- (5) Sollte die w-support.com innerhalb des Zeitraums, der auf der Rechnung als Zahlungsfrist angegeben ist, keinen Zahlungseingang feststellen, werden die Geräte, die nicht vor Ablauf der Zahlungsfrist zurückgesandt wurden, eingelagert. Die Lagergebühren können auf 5 Euro pro angefangenen Monat festgesetzt werden. Der Antrag auf Herausgabe eines eingelagerten Gerätes muss schriftlich unter dem Nachweis der Berechtigung des Antragstellers erfolgen.

§9 Pfandrecht, unterlassene Abholung, Verschrottung

- (1) Der Kunde ist verpflichtet, das an ihn zurück gesandte Gerät entgegenzunehmen, sobald es ihm zugestellt wird. w-

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

der w-support.com GmbH für Service- und Repairleistungen

w-support.com liefert das Gerät dem ursprünglichen Einsender/Übergebenden aus, es sei denn, das Gerät wird für das einsendende Unternehmen an dessen Endkunden versandt. Kann das Gerät so nicht zugestellt werden, wird es nur unter der Bedingung an den Anfragenden ausgeliefert, dass dieser sein Recht auf Herausgabe nach Beurteilung durch die w-support.com ausreichend glaubhaft macht.

- (2) 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 das Gerät nicht an oder kann das Gerät ihm nicht zugestellt werden, so wird w-support.com den Kunden schriftlich auffordern, das Gerät innerhalb eines Monats abzuholen oder nach Wahl des Kunden nochmals kostenpflichtig an ihn zu übersenden.
- (3) Holt der Kunde nach dieser Aufforderung das Gerät nicht binnen eines Monats ab oder führt auch der zweite Zustellungsversuch nicht zu einem Erfolg, so kann w-support.com nach billigem Ermessen
 - (i) den Verkauf des Geräts dem Kunden ankündigen und dabei den Grund bezeichnen, wegen dem der Verkauf stattfinden soll,
 - (ii) das Gerät in eine kostenpflichtige Einlagerung überführen oder
 - (iii) es nach einem Jahr verschrotten oder verwerten.

w-support.com ist auch berechtigt, das Gerät im Wege des freihändigen Verkaufs zu veräußern.
- (4) Das Recht zum freihändigen Verkauf, der Verwertung oder der Verschrottung besteht auch dann, wenn die gemäß Absatz 2 von w-support.com zu machende Mitteilung dem Kunden an die im Auftrag enthaltene Adresse nicht zugestellt werden kann, der Kunde entgegen § 18 (3) w-support.com über eine Veränderung seiner Adresse nicht informiert hat oder dem Serviceauftrag keine Adresse beilagt und diese für w-support.com nicht ermittelbar ist.
- (5) Sollten Annahme oder Abholung des als Servicefall bearbeiteten Gerätes scheitern, ohne dass dies der w-support.com zuzurechnen ist, wird das Gerät bis zur Abholung, Verwertung, dem Verkauf oder der Verschrottung kostenpflichtig eingelagert. Die Lagergebühren betragen 5 € pro angefangenen Monat und Gerät.

§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 gegenüber einem Unternehmer 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 unterliegen nicht der Gewährleistung.
- (3) Für Unternehmer gilt weiterhin: 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 gesetzliche Regelung. 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.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

der w-support.com GmbH für Service- und Repairleistungen

§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.
 - (e) sofern die w-support.com für die Erbringung ihrer Leistungen auf Liefergegenstände oder Leistungen angewiesen ist, die sie nicht selbst erbringt und die sie zur Zeit der Auftragserteilung nicht im Lager hat bzw. beschafft werden können. Das gilt auch, soweit sie von ihrem Lieferanten oder Subauftragnehmer nicht beliefert wird, die Nichtbelieferung nicht zu vertreten hat oder die Leistungen trotz zumutbarer Anstrengungen nicht oder zu erhöhten Marktpreisen (im Vergleich zu den im Verkehr üblichen) beschaffen kann. Die w-support.com wird den Kunden unverzüglich über die Nichtverfügbarkeit der Leistungen informieren und dem Kunden gegebenenfalls bereits erbrachte Gegenleistungen erstatten.
- (2) Bei teilweiser oder zeitlicher Unmöglichkeit kann der Vertrag in beidseitigem Einvernehmen den veränderten Bedingungen angepasst werden.
- (3) 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 Verbraucher für als Fernabsatzgeschäft beauftragte Dienstleistungen

Für als Fernabsatzgeschäft beauftragte Dienstleistungen (insbesondere telefonische und Online-Beauftragungen) steht Verbrauchern ein Widerrufsrecht nach folgender Maßgabe zu:

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns

w-support.com GmbH Telefon: 03722/713 3171
KOMSA Allee 1 Fax: 03722/797 590
09232 Hartmannsdorf E-Mail: info@w-support.com

Mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

der w-support.com GmbH für Service- und Repairleistungen

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrages bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrages unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Ende der Widerrufsbelehrung

§ 14 Konzernverrechnungsklausel

- (1) Unter dem Begriff „KOMSA -Unternehmen“ sind sämtliche verbundenen Unternehmen der KOMSA AG gemäß §§ 15 ff. AktG zu verstehen.
- (2) w-support.com ist berechtigt, mit sämtlichen Forderungen, die w-support.com gegenüber dem Kunden zustehen, aufzurechnen gegen sämtliche Forderungen, die dem Kunden, gleich aus welchem Rechtsgrund, gegen andere mit der KOMSA AG nach §§ 15 ff. AktG verbundene Unternehmen zustehen.
- (3) Der Kunde verzichtet darauf, bei Forderungsmehrheit unserer Bestimmung der zu verrechnenden Forderungen zu widersprechen (vgl. §396 Abs.1 Satz 2 BGB).
- (4) Eine Aufstellung sämtlicher mit der KOMSA AG nach §§ 15 ff. AktG verbundener Unternehmen ist dem aktuellen Geschäftsbericht zu entnehmen, der nach handelsrechtlichen Vorschriften veröffentlicht wird, oder wird dem Kunden auf Anfrage von w-support.com übersandt.

§15 Haftung

- (1) Die Haftung der w-support.com ist begrenzt auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Die Haftung für das Fehlen einer übernommenen Garantie, wegen Arglist, nach dem Produkthaftungsgesetz und für

Schäden an Leben, Körper oder Gesundheit bleibt davon unberührt.

- (2) Ausgenommen von dieser Regelung ist die Haftung für Datenschutzverstöße nach Art. 82 DSGVO. Hierfür gelten die Regeln zum Datenschutz in § 16.
- (3) Unberührt bleibt ferner die Haftung für die Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Diese Haftung wird jedoch der Höhe nach beschränkt auf die bei Vertragsschluss vorhersehbaren und vertragstypischen Schäden.
- (4) Gleiches gilt für Pflichtverletzungen unserer Erfüllungsgehilfen.
- (5) Der Kunde ist verpflichtet, nach seinem eigenen Sicherheitsbedürfnis Sicherungs-Kopien der Daten zu erstellen und aufzubewahren, die der Kunde auf seinem Gerät bzw. auf dem Zubehör gespeichert oder dort verarbeitet hat. Für den Verlust von Daten haftet w-support.com insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verloren gegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.
- (6) Ansprüche von Unternehmen verjähren nach einem Jahr ab Ablieferung der Ware bzw. Abnahme des Werkes. Für Kunden, die Verbraucher sind, gilt die Verjährungsfrist von einem Jahr nur für Mängelansprüche betreffend von w-support.com im eigenen Namen gelieferter gebrauchter Sachen. Im Übrigen gelten für Verbraucher die gesetzlichen Verjährungsfristen.
- (7) Soweit die w-support.com durch Links den Zugang zu anderen Websites ermöglicht, ist die w-support.com für die dort enthaltenen fremden Inhalte nicht verantwortlich. Die w-support.com macht sich die fremden Inhalte auch nicht zu Eigen. Für die Inhalte und daraus resultierende Schäden der fremden Websites haftet der Anbieter der jeweilig verlinkten Seite, nicht derjenige, welcher durch Links auf diese Veröffentlichung verweist. Sollten wir Kenntnis erlangen, dass rechtswidrige Inhalte auf diesen Seiten enthalten sind, werden wir den Zugang unverzüglich sperren.

§16 Datenschutz, Bonitätsprüfung

- (1) Sofern die Geräteinhaltsdaten auf dem Gerät nicht gelöscht wurden und diese zur Auftragsausführung erforderlich sind (insbesondere um einen Fehler zu rekonstruieren oder zur Datenrettung) müssen die personenbezogenen Daten im Rahmen der Auftragsausführung durch die w-support.com GmbH verarbeitet werden. Hat der Kunde seine Einwilligung erteilt, werden auch besondere Kategorien personenbezogener Daten

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

der w-support.com GmbH für Service- und Repairleistungen

(z.B. Gesundheitsdaten), die auf sich dem Gerät befinden, verarbeitet.

- (2) Des Weiteren werden die personenbezogenen Daten des Kunden (Anrede, Name, Anschrift, E-Mail-Adresse, Telefon und Faxnummer) sowie die Auftragsdaten (Gerätedaten, IMEI, Fehlerbeschreibung) im Rahmen der Garantieabwicklung auch an den Hersteller des jeweils eingesendeten Gerätes übermittelt.
- (3) Der Kunde erklärt mit der Erteilung des Auftrages, dass er zur Verfügung über das übergebene Gerät und die dort gespeicherten Daten berechtigt ist.
- (4) Sofern der Kunde Unternehmer ist, verpflichten w-support.com und der Kunde sich gegenseitig, die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz in Ausführung des Vertragsverhältnisses zu beachten, die Einhaltung dieser Bestimmungen ihren Mitarbeitern aufzuerlegen und auf Verlangen die Einhaltung dieser Verpflichtung in der nach den gesetzlichen Bestimmungen erforderlichen Form nachzuweisen.
- (5) Sofern der Kunde Unternehmer ist, wird er seine Beschäftigten und Vertreter, welche Ansprechpartner für die KOMSA-Gruppe sind, über die Datenverarbeitung und Datenübermittlung an die KOMSA-Gruppe nach Art. 13 EU DS-GVO unterrichten, weshalb die Pflicht der w-support.com zur Information unter Bezug auf Art. 14 lit. 5a) EU DS-GVO entfällt.
- (6) w-support.com verarbeitet die personenbezogenen Daten des Kunden zur Durchführung des Serviceauftrages. Die Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung sind Art. 6 Abs. 1 lit. b sowie Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (Berechtigtes Interesse, beruhend auf dem Interesse, die Aufgaben aus dem Serviceauftrag zu erfüllen). Weitere Informationen zum Datenschutz, den Rechten Betroffener und den Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten, sind unter: <https://www.w-support.com/datenschutz/> zu finden.
- (7) w-support.com behält sich vor, im Einzelfall die Bonität und Identität des Kunden zu überprüfen. Sollten wir in Vorleistung treten (z.B. Lieferung auf Rechnung), behalten wir uns vor, eine Bonitätsprüfung auf der Grundlage mathematisch-statistischer Verfahren durchzuführen, um unser berechtigtes Interesse an der Feststellung der Zahlungsfähigkeit unserer Kunden zu wahren. Die für eine Bonitätsprüfung notwendigen personenbezogenen Daten übermitteln wir gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. b und f DSGVO an folgenden Dienstleister:
CRIF GmbH, Leopoldstraße 244, 80807 München

Die Bonitätsauskunft kann Wahrscheinlichkeitswerte enthalten (sog. Score-Werte). Soweit Score-Werte in das Ergebnis der Bonitätsauskunft einfließen, haben diese ihre Grundlage in einem wissenschaftlich anerkannten mathematisch-statistischem Verfahren. In die Berechnung der Score-Werte fließen unter anderem, aber nicht ausschließlich, Anschriftendaten ein. Das

Ergebnis der Bonitätsprüfung in Bezug auf die statistische Zahlungsausfallwahrscheinlichkeit verwenden wir zum Zwecke der Entscheidung über die Begründung, Durchführung oder Beendigung eines Vertragsverhältnisses.

(6) Weitere Partner:

- Creditsafe Deutschland GmbH, Schreiberhauerstr. 30, 10317 Berlin
- Dun & Bradstreet Deutschland GmbH, Robert-Bosch-Str. 11, 64293 Darmstadt
- Euler Hermes Deutschland, Niederlassung der Euler Hermes SA, Gasstraße 29, 22761 Hamburg

Der Kunde kann dieser Verarbeitung der Daten jederzeit durch eine Nachricht an den für die Datenverarbeitung Verantwortlichen oder gegenüber der vorgenannten Auskunftstelle widersprechen. Jedoch bleibt die w-support.com ggf. weiterhin berechtigt, die personenbezogenen Daten zu verarbeiten, sofern dies zur vertragsgemäßen Zahlungsabwicklung erforderlich ist.

- (7) Die w-support.com behält sich vor, ein Kunden-Rating durchzuführen. Um unseren Kunden einen angemessenen Kreditrahmen einräumen zu können sowie ein der Bonität des Kunden entsprechendes Zahlungsziel zu gewähren, führen wir ein internes Rating bezüglich des Zahlungsverhaltens unserer Kunden durch. Mit dem Rating wird geprüft, ob ein Unternehmen den Anforderungen des geschäftlichen Zahlungsverkehrs genügt. Das Ergebnis der Bonitätsanalyse wird in einer Ratingeinstufung zusammengefasst. Jede Ratingklasse entspricht einer bestimmten erwarteten Ausfallwahrscheinlichkeit. Diese resultiert aus der Auswertung der Daten zu monatlichen Umsätzen, des Bonitätsindex von Ratingagenturen, Obligo aus offenen Posten, Fälligkeiten, Zahlungszielabweichungen, Zahldauer sowie Durchschnittswerte dieser Daten und Trends einschließlich Mahnstufen und Rücklastschriften unter Anwendung statistischer Verfahren sowie einer qualitativen Expertenanalyse. Insofern uns Kunden Jahresabschlüsse bereitstellen, fließen auch diese Informationen in die Berechnung der Ratingstufe ein. Das Ratingergebnis wird mit jedem Zahlungsvorgang des Kunden aktualisiert.

Tragweite und Auswirkungen des Ratings für den Betroffenen

Nach dem Grundsatz: Je besser die Bonität und das Zahlverhalten des Kunden, umso höher kann das Kreditlimit sowie eine vorteilhafte Zahlungsbedingung für den Kunden ausgestaltet werden. Je nach Ratingergebnis vergeben wir für die Kunden ein Einkaufslimit, d.h. einen Lieferantenkredit und ermöglichen den Einkauf mit Zahlungsziel, d.h. eine Zahlungsbedingung auf

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

der w-support.com GmbH für Service- und Repairleistungen

Abbuchung (SEPA-Lastschrift) oder zahlbar auf Rechnung mit Zahlungsziel. Die Informationen zum Rating sind nur den Unternehmen der KOMSA-Gruppe zugänglich, zu denen der jeweilige Kunde eine aktive Geschäftsbeziehung unterhält und wo ein berechtigtes Interesse an der Bonitätseinstufung des Kunden besteht. Insofern der Kunde der Verarbeitung seiner Daten gemäß Art. 21 DS-GVO widerspricht werden die Daten des Kunden nicht mehr zum Zweck des Ratings verarbeitet. Infolge kann das Risiko in Bezug auf das Zahlverhalten des Kunden nicht eingeschätzt werden. Gemäß dem Prinzip kaufmännischer Vorsicht kann eine Belieferung des Kunden dann nur noch unter Nutzung einer sicheren Zahlungsbedingung (Vorkasse oder Nachnahme) erfolgen.

- (8) Der Kunde und die 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) Die Haftung aus Art 82 DSGVO wird beschränkt auf vorsätzliche und grob fahrlässige Verstöße gegen das geltende Datenschutzrecht, es sei denn es handelt sich um sensible Daten im Sinne des Art. 9 DSGVO oder der Datenschutz ist nach dem Willen der Parteien wesentlicher Vertragszweck.

§17 Alternative Streitbeilegung

- (1) Die EU-Kommission stellt im Internet unter folgendem Link eine Plattform zur Online-Streitbeilegung bereit: <http://ec.europa.eu/consumers/odr> Diese Plattform dient als Anlaufstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten aus Online-, Kauf- oder Dienstleistungsverträgen, an denen ein Verbraucher beteiligt ist.
- (2) w-support.com ist zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle weder verpflichtet noch bereit.

§18 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 ihrer 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) Diese AGB sind in englischer und deutscher Sprache abgefasst. Bei Widersprüchen zwischen den Versionen oder Unklarheiten über den Inhalt oder die Bedeutung von Bestimmungen dieses Vertrages ist die deutsche Version maßgeblich.
- (6) Als ausschließlicher Gerichtsstand für Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist der Geschäftssitz der KOMSA AG in 09232 Hartmannsdorf 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 05/2025