Allgemeine Geschäftsbedingungen der ACATO GmbH für Datenrettungsservices

1.Vertragsgegenstand, Geltung der allgemeinen Geschäftsbedingungen, Vertragsschluss

1.1 Die ACATO GmbH, München (im folgenden ACATO) erbringt ihre Lieferungen und Leistungen beim Datenrettungsservice gegenüber Kunden nach den jeweiligen vertraglichen Vereinbarungen im Einzelfall sowie ergänzend nach den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil.

1.2 ACATO erbringt die vertraglichen Leistungen in den Bereichen Analyse bzw. Datenrettung auf der Grundlage von Dienstverträgen in dem jeweils vereinbarten Umfang der Tätigkeit. ACATO verpflichtet sich, im Rahmen der vereinbarten Tätigkeit ausschließlich zu einer sach- und fachgerechten Ausführung der Datenanalyse bzw. eines Datenrettungsversuches, nicht jedoch dazu, einen bestimmten Erfolg herbeizuführen.

1.3 Der Vertrag kommt zustande, wenn der Kunde einen schriftlichen Auftrag über Datenrettungsservices auf der Grundlage des Auftragsformulars von ACATO unterzeichnet und ACATO diesen Auftrag bestätigt oder mit der Ausführung des Auftrags beginnt. Der Vertrag umfasst im ersten Schritt nur die vereinbarte Datenanalyse, der Auftrag für die Datenrettung wird erst nach einem Angebot seitens ACATO zur Datenrettung und einem gesonderten Abruf in Textform Vertragsgegenstand.

2. Leistungsbeschreibung Datenanalyse

2.1 Analyse: Eine Analyse besteht aus der Diagnose über Art und Umfang des Datenschadens an den vom Kunden überlassenen Datenträgern, sowie der Ermittlung der Möglichkeiten der Datenrettung.

2.2 ACATO erstellt einen schriftlichen Analysebericht über die Art des technischen Defekts und die Komplexität des Schadens (Schadensgrade Leicht/Mittel/Schwer). Außerdem wird dem Kunden in dem Analysebericht mitgeteilt, welche Maßnahmen zur Datenrettung voraussichtlich erforderlich sind und welche Kosten entsprechend dem Schadensgrad für die vorgeschlagene Tätigkeit zur Datenrettung anfallen.

2.3 Die Prognose über die erforderlichen Maßnahmen ist unverbindlich. Mit dem Analysebericht erhält der Kunde das Angebot, die vorgeschlagene Tätigkeit zur Datenrettung entsprechend dem Schadensgrad als weitere Leistung in Textform abzurufen.

2.4 Eine ausführliche Begutachtung ist kein Bestandteil des Angebots für einen Datenrettungsversuch. Es wird kein ausführlicher Untersuchungsbericht erstellt.

2.5 Arbeitspapiere, mikroskopische Digital-aufnahmen, sonstige Dokumentationen und Prüfprotokolle werden dem Auftraggeber nicht ausgehändigt.

2.6 Entscheidet sich der Kunde nicht innerhalb von 4 Wochen nach Erhalt des Analyseberichtes für die Erteilung eines Datenrettungsauftrags, so erfolgt eine kostenfreie Entsorgung der Datenträger durch ACATO.

3. Leistungsbeschreibung Datenrettung

3.1. Datenrettung: Im Rahmen eines Datenrettungsauftrages unternimmt ACATO entsprechend dem im Analysebericht angegebenen Schadensgrad den Versuch, die wiederherstellbaren Daten entsprechend dem Analysebericht wiederherzustellen und die wiederhergestellten Daten auf neuen Datenträgern zu speichern. Insofern schuldet ACATO keinen Erfolg.

3.2. Eine Reparatur der vom Kunden überlassenen Datenträger durch ACATO erfolgt nicht. Sofern die Öffnung von Datenträgern erforderlich wird, werden die Datenträger nach Bearbeitung durch ACATO kostenfrei entsorgt. Ziff. 3.3 bleibt unberührt.

3.3. Der Rückversand geöffneter Datenträger beinhaltet keine Bereitstellung oder Verkauf oder Lieferung von Ersatzteilen.

3.4. Nach vollständiger Bezahlung des Rechnungsbetrags werden dem Kunden die neuen

Datenträger und - vorbehaltlich der Regelung unter 3.2. - die von ihm überlassenen Datenträger durch ACATO übersandt.

3.5. Bei einem Datenrettungsversuch ohne Erfolg fallen die im Angebot genannten Grundkosten an. Diese enthalten keine Rücksendungskosten.

3.6. Bei einer Beauftragung inklusive Entsorgung ist keine nachträgliche Rückgabe des Altgeräts (inkl. mitgelieferter Teile) vorgesehen, unabhängig vom Ergebnis des Datenrettungsversuchs. Wird nachträglich die Rückgabe gefordert, so entfällt der angebotene Rabatt. Die Mehraufwandspauschale beträgt 150 EUR (inkl. MwSt.) je Datenträger.

4. Service-Stufen (=Angebotsoptionen)

4.1 Der Kunde kann – je nach Dringlichkeit bzw. Verwendungszweck - zwischen den nachfolgenden Service-Stufen für die Leistungen von ACATO wählen.

- Economy-Service: Die Bearbeitung der Datenträger erfolgt von Montag bis Freitag in der Zeit von 10.00 bis 16.00 Uhr in der Reihenfolge des Auftragseinganges vorbehaltlich vorhandener Expressaufträge. Bei Beauftragung sind die im Angebot genannten Kosten vollständig als Sicherungsleistung im Voraus zu zahlen.

- Standard-Service: Die Bearbeitung der Datenträger erfolgt von Montag bis Freitag in der Zeit von 09.00 bis 17.00 Uhr in der Reihenfolge des Auftragseinganges, vorbehaltlich vorhandener Expressaufträge. Bei Beauftragung sind die im Angebot genannten Kosten vollständig als Sicherungsleistung im Voraus zu zahlen.

- Express-Service (nur für Geschäftskunden – Preiszuschlag gemäß Preisliste): Die Bearbeitung erfolgt von Montag bis Freitag in der Zeit von 9.00 bis 20.00 Uhr mit Priorität gegenüber Standard-Aufträgen. Ein Kundenkontakt erfolgt nur während der regulären Geschäftszeiten. Bei Beauftragung sind die im Angebot genannten Kosten vollständig im Voraus zu zahlen.

- Flankspeed-Service (nur für Behörden und Großkunden – Preiszuschlag gemäß Preisliste): Die Bearbeitung erfolgt von Montag bis Sonntag in der Zeit von 6.00 bis 22.00 Uhr mit Priorität gegenüber Economy-Service-, Express-Service- und Standard-Aufträgen. Ein Kundenkontakt erfolgt nur während der regulären Geschäftszeiten. Bei Beauftragung sind die im Angebot genannten Grundkosten vollständig als Sicherungsleistung im Voraus zu zahlen.

4.2 Die Ausführungsfrist für die Durchführung der Datenanalyse bei einzelnen Datenträgern beträgt für den Economy-Service 20 Arbeitstage, für den Standard-Service 14 Arbeitstage und für den Express-Service 7 Arbeitstage ab Eingang der Datenträger bei ACATO. Die Ausführungsfrist für die Durchführung der Datenanalyse bei Raid Systemen beträgt für den Economy-Service 30 Arbeitstage, für den Standard-Service 20 Arbeitstage und für den Express-Service 10 Arbeitstage ab Eingang der Datenträger bei ACATO. Die Regeldauer für den Versuch der Datenrettung richtet sich nach den Angaben im Analysebericht, der dem Kunden übersandt wird.

4.3 Eine Bearbeitung innerhalb eines festen Zeitfensters wird vom Auftragnehmer hinsichtlich des Datenrettungsversuches für keine der verschiedenen Service Stufen zugesagt. Aufgrund der komplexen Problemsituationen, kann sich die Bearbeitungsdauer unvorhergesehen verlängern oder verkürzen.

5. Mitwirkungspflichten des Kunden

5.1. Der Kunde verpflichtet sich, die für die Bearbeitung von seiner Seite erforderlichen Mitwirkungshandlungen vorzunehmen, sowie ACATO die erforderlichen Gegenstände und Informationen, insbesondere durch Übergabe bzw. Übersendung der Datenträger an den Firmensitz von ACATO, zur Verfügung zu stellen.

5.2. Der Kunde ist verpflichtet selbst für eine ordnungsgemäße und gefahrenentsprechende Sicherung seiner Daten zu Sorgen.

5.3. Je nach Komplexität des Schadens kann die Öffnung bzw. Zerlegung von Datenträgern erforderlich werden. Der Kunde erklärt sich ausdrücklich damit einverstanden, dass ACATO zum Zweck des Versuches der Datenrettung seine Datenträger erforderlichenfalls öffnet bzw. zerlegt.

5.4. Vor Rücksendung der wiederhergestellten Daten auf einem neuen Datenträger an den

Kunden werden die Daten von ACATO standardmäßig auf Viren und andere schädliche Softwareprogramme überprüft. Die Übernahme einer gesonderten Vertragspflicht ist hiermit nicht verbunden. Der Kunde ist unabhängig von dieser Überprüfung verpflichtet, mit eigenen Mitteln auf dem aktuellen Stand der Technik für Virenfreiheit der Daten zu sorgen, bevor er die wiederhergestellten Daten auf seine Systeme lädt.

6. Vergütung / Fälligkeit

6.1. Die Vergütung für die Tätigkeit von ACATO bei Analyse und Datenrettung richtet sich nach den Angaben im Auftragsformular bzw. der dort beigefügten Preisliste.

6.2. Zuzüglich zu der vereinbarten Vergütung trägt der Kunde gegebenenfalls Transport- bzw. Versicherungskosten, Anfahrts- und Materialkosten. Diese Kosten werden entsprechend den im Auftragsformular genannten Kostenpauschalen angesetzt, soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist.

6.3. Die Vergütung für die erbrachten Leistungen und zu erstattende Kosten wird im Zeitpunkt der Benachrichtigung des Kunden über die Bereitstellung zur Rücksendung der wiederhergestellten oder untersuchten Datenträger zur Zahlung fällig, sofern nicht bei Auftragserteilung (gemäß Punkt 4 dieser Bedingungen) etwas anderes vereinbart ist.

7. Datensicherheit und Datenschutz

7.1. Der Kunde ist damit einverstanden, dass ACATO die zur Verfügung gestellten, gegebenenfalls auch personenbezogenen Daten, speichert und bearbeitet.

7.2. ACATO hält alle kundenbezogenen Daten geheim.

7.3. ACATO beachtet die Vorschriften des Bundesdatenschutzgesetzes für nicht-öffentliche Stellen.

7.4. Alle im Rahmen der Analyse und Datenrettung zur Bearbeitung bei ACATO vom defekten Datenträger gespeicherten Daten werden nach Ablauf von 14 Tagen nach Rücksendung der Original-Datenträger endgültig und unwiederbringlich gelöscht.

8. Verfügungsbefugnis des Kunden / Rechte Dritter

8.1. Der Kunde erklärt mit der Erteilung des jeweiligen Auftrages (Analyse / Datenrettung), dass er zum Besitz der an ACATO überlassenen Datenträger und zur Verfügung über diese berechtigt ist, sowie, dass er einschränkungslos befugt ist, den ACATO auf Datenträgern überlassenen, gegebenenfalls personenbezogenen Datenbestand zu erheben, zu verarbeiten und zu rechtlich zulässigen Zwecken zu nutzen.

8.2. Der Kunde verpflichtet sich gegenüber ACATO, seine Befugnis jederzeit auf Anforderung durch Vorlage von Urkunden oder sonstigen Belegen schriftlich nachzuweisen oder glaubhaft zu machen.

8.3. ACATO behält sich vor, die Wiederherstellung von Programmen abzulehnen, sofern diese vom Kunden nicht im Original (Originaldatenträger des Herstellers mit Lizenzzertifikat des Herstellers) zur Neuinstallation bereitgestellt werden.

8.4. Der Kunde verpflichtet sich, ACATO von Ansprüchen wegen der Verletzung von Rechten Dritter, die sich bei vertragsgemäßer Verwendung der überlassenen Daten und Gegenstände ergeben, freizustellen, einschließlich aller notwendigen Aufwendungen, die ACATO im Zusammenhang mit der Inanspruchnahme durch den Dritten oder deren Abwehr entstanden sind.

9. Gefahrtragung

9.1. Die Gefahr des Verlustes von Daten und Datenträgern durch den Transport trägt der Kunde.

9.2. Die Analysetätigkeit, sowie das Bemühen um die Datenrettung, beinhalten das Risiko des teilweisen oder völligen Untergangs noch vorhandener Daten, sowie der Beschädigung bzw. Zerstörung von Datenträgern und Systemen. Dieses Risiko trägt der Kunde.

9.3. Der Wiederherstellungsprozess kann zu einer Veränderung der Datenstruktur führen. Dieses Risiko trägt der Kunde.

9.4. Der Kunde trägt ebenso das Risiko der vorbestehenden Datenintegrität. Dies beinhaltet die Gefahrtragung für den Fall, dass Daten gerettet bzw. wieder zugänglich gemacht werden, die bereits bei der Übersendung an ACATO aufgrund vorbestehender Fehler strukturell zerstört waren und keinen lesbaren, nachvollziehbaren Informationsgehalt unter der jeweiligen Anwendung mehr aufweisen.

10. Haftung

10.1. Eine Haftung für den Nichteintritt einer Wiederherstellung von Daten ist ausgeschlossen.

10.2. ACATO haftet für Schäden gleich aus welchem Rechtsgrund nur, wenn diese durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit oder die vorsätzliche oder fahrlässige Verletzung wesentlicher Vertragspflichten verursacht werden. Wesentliche Vertragspflichten im Sinne dieser Regelung sind Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf. Im Falle von einfacher Fahrlässigkeit ist die Haftung von ACATO auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden gegrenzt. Die vorstehenden Haftungsregelungen gelten entsprechend auch für die Haftung auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen

10.3. Die Haftung für Schäden aus der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit und die Haftung aus Garantien sowie nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

10.4. Soweit eine Haftung von ACATO zugesichert, ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen von ACATO.

10.5. ACATO haftet nicht für Verlust oder Beeinträchtigung von Garantie- oder Gewährleistungsansprüchen des Kunden durch Öffnung von Datenträgern.

11. Salvatorische Klausel

11.1 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Anwendung des UN-Kaufrechts (CISG) ist Ausgeschlossen.

11.2 Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages unwirksam sein, so wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

Stand: Oktober 2014