

## Vereinbarung über Remotesupport

### 1. Beschreibung

Remotesupport ist eine Software-Anwendung zur Durchführung der PC-Fernwartung. Dem Starline-Techniker wird über Remotesupport ermöglicht, sich auf das System des Kunden aufzuschalten und über ein Fernsteuerungsfenster das System des Kunden zu steuern und gemeinsam mit dem Kunden an dessen System zu arbeiten (Desktop-Sharing). Remotesupport erfordert keine Installation auf dem Kundensystem, Administratorrechte sind nicht erforderlich. Zum Verbindungsaufbau übermittelt der Kunde dem Starline-Techniker die Sitzungsdaten.

### 2. Anforderung von Remotesupport

Die Anforderung erfolgt an Starline unter der Rufnummer: +49 (0)7021-487 200.

Folgende Informationen sind für den Remotesupport bereitzuhalten:

- Modell- und Seriennummer, sowie Firmware-Revision des betroffenen Systems,
- Adresse, Name der Kontaktperson, Rufnummer (eventuell Mobil), Vertretung (bei Abwesenheit),
- Arten und Betriebssysteme der angeschlossenen Rechner,
- eine Fehlerbeschreibung inklusive aller aufgetretenen Fehlermeldungen des Systems.

### 3. Voraussetzungen und Leistungen

#### 3.1 Allgemein

Die Serviceleistung wird von Starline selbst erbracht. Es gelten die Servicezeiten von Montag bis Donnerstag 8:30-17:00 Uhr und Freitag 8:30-16:30 Uhr. In diesen Zeiten nicht beendete Serviceeinsätze werden am nächsten Arbeitstag fortgesetzt. Eine Überschreitung der Zeit ist möglich, soweit dies dem Kunden zumutbar ist. Außerhalb der Regelzeiten werden vom Kunden geforderte Arbeiten nur nach Vereinbarung und gegen gesonderte Vergütung von Starline geleistet.

#### 3.2 Voraussetzungen für eine Leistungserbringung:

Die Serviceleistungen betreffen nur die Starline-Produkte. Erweiterungen durch Produkte anderer Lieferanten werden nicht betreut. Starline-Techniker sind nicht autorisiert, mit den Produkten verbundene Hardware anderer Hersteller (Server, Netzwerk etc.) zu bedienen.

Vor der Erbringung von Serviceleistungen durch Starline hat der Endkunde seine Daten und Software in einer Weise zu sichern, die eine Rücksicherung mit vertretbarem Aufwand ermöglicht. Personenbezogene und andere der Geheimhaltung unterliegende Daten werden vom Endkunden vor Beginn eines Einsatzes gesichert, so dass Starline-Techniker auf diese nicht zugreifen können. Durch den Einsatz kann es zu Datenverlust kommen. Dieses Risiko wird vom Kunden akzeptiert. Während des Einsatzes ist eine vom Endkunden beauftragte Person präsent.

#### 3.3 Folgende Leistungen werden erbracht:

- Behebung von Störungen, der von Starline gelieferten Produkte oder seiner Komponenten.
- Wiederherstellung des Systemzustandes wie bei der Erstausslieferung.

#### 3.4 Folgende Leistungen werden nur nach Vereinbarung und gegen gesonderte Vergütung erbracht:

- Behebung von Störungen, die zustande kamen durch:
  - Fehlbedienung, Konfigurations- und Softwarefehler,
  - den Eingriff von nicht autorisierten Personen,
  - Höhere Gewalt oder äußere Einwirkung von Gewalt,
  - Nichtbeachtung der Handbücher,
  - über Spezifikationen hinausgehende Beanspruchung,
  - Verwendung von nicht spezifiziertem Zubehör.
- Installationsunterstützung,
- Konfigurationsunterstützung.

Stellt sich beim Technikereinsatz heraus, dass ein Fehler nachweislich nicht von der vertraglich gewarteten Hardware herrührt, wird Starline den Einsatz dem Kunden in Rechnung stellen.

4. Schadensersatzansprüche

Wir schließen unsere Haftung für leicht fahrlässige Pflichtverletzungen aus, sofern sie nicht Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder Garantien betreffen oder Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz berührt sind. Gleiches gilt für Pflichtverletzungen unserer gesetzlichen Vertreter und unserer Erfüllungsgehilfen.

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 (sog. Kardinalpflichten), dabei ist die Haftung bei einfacher Fahrlässigkeit auf die Höhe des vertragstypischen vorhersehbaren Schaden begrenzt. Die Haftungsbeschränkung auf den vertragstypischen vorhersehbaren Schaden bei einfacher Fahrlässigkeit gilt dann nicht, sofern die Verletzung der in Satz 3 beschriebenen Pflichten, zu Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit führen, sowie Garantien betroffen oder Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz berührt sind. Gleiches gilt für Pflichtverletzungen unserer gesetzlichen Vertreter und unserer Erfüllungsgehilfen.

5. Konditionen

Die erbrachten Supportleistungen berechnet Starline dem Kunden nach Vereinbarung. Die Rechnungsstellung erfolgt rückwirkend nach tatsächlicher Supportzeit. Jede angefangenen 15 Minuten werden voll berechnet.

Eine Auflistung der geleisteten Supportzeiten mit Angaben des Inhalts wird als Anlage zur Rechnung beigefügt.  
Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

6. Schlussbestimmungen

Gerichtsstand für alle aus diesem Vertragsverhältnis sich ergebenden Streitigkeiten ist Kirchheim unter Teck. Der Vertrag unterliegt dem deutschen Recht. Einzelne eventuell unwirksame Bestimmungen dieses Vertrages berühren nicht die Wirksamkeit des übrigen Vertrages. Es soll dann eine Klausel gelten, die vom wirtschaftlichen Sinn und Zweck her der unwirksamen Klausel am nächsten kommt. Bei Leistungen über den Umfang der Supportvereinbarung hinaus gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Starline Computer GmbH.

Wird vom Kunden ausgefüllt:

Name Endkunde : \_\_\_\_\_

Ansprechpartner : \_\_\_\_\_

Straße/Nr. : \_\_\_\_\_

Land : \_\_\_\_\_ PLZ : \_\_\_\_\_ Ort : \_\_\_\_\_

Tel. : \_\_\_\_\_

Fax : \_\_\_\_\_

E-Mail : \_\_\_\_\_

Die Vereinbarung über Remotesupport der Starline Computer GmbH habe ich gelesen und erkläre mich hiermit mit den Bedingungen einverstanden. Über das Risiko von Datenverlust bin ich informiert und erkläre mich ebenso einverstanden. Mit meiner Unterschrift bestätige ich gleichzeitig, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Starline Computer GmbH erhalten zu haben.

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Name, Vorname

\_\_\_\_\_  
Unterschrift, Stempel

Bitte senden Sie die ausgefüllte Vereinbarung an folgende Faxnummer: +49 (0)7021 - 487 400

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

### 1. Angebot und Vertragsabschluss

Unsere Angebote sind freibleibend, wenn nicht ausdrücklich etwas anderes angegeben wird. Ein Kaufvertrag kommt erst durch unsere Auftragsbestätigung unter Einbeziehung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen zustande. Durch Auftragserteilung werden diese Bedingungen anerkannt. Etwa entgegenstehenden Bedingungen des Käufers wird hiermit ausdrücklich widersprochen. Die Ausführung eines an uns erteilten Auftrags kann nicht als Einverständnis mit den Geschäftsbedingungen des Käufers ausgelegt werden. Der Verkäufer behält sich das Recht vor, Aufträge anzunehmen oder abzulehnen.

### 2. Preise, Lieferumfang und Lieferzeit

Die Preise gelten ab Herstellerwerk. Die Angabe von Lieferterminen erfolgt unverbindlich, solange sie der Verkäufer nicht ausdrücklich schriftlich bestätigt hat. Zur Einhaltung von Lieferfristen und Lieferterminen ist der Verkäufer nur bei ordnungsgemäßer Vertragserfüllung des Käufers verpflichtet.

### 3. Versand und Gefahrübergang

Der Versand erfolgt auf Kosten und Gefahr des Käufers. Die Gefahr des Verlustes, des zufälligen Untergangs, der Zerstörung oder der Beschädigung der Ware geht mit der Mitteilung der Bereitstellung der Ware zur Abholung auf den Käufer über. Dies gilt auch dann, wenn der Verkäufer die Transportkosten übernommen hat. Der Käufer ist verpflichtet, die Ware sogleich bei Übernahme zu prüfen und bei Verdacht eines Transportschadens innerhalb von 3 Tagen eine schriftliche Schadensmeldung zu erstatten. Dies gilt auch dann, wenn die Ware auf Wunsch des Käufers an einen anderen Ort als dessen Sitz geliefert worden ist. Teillieferungen sind zulässig.

### 4. Zahlungsbedingungen

Soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, sind Rechnungen des Verkäufers sofort bei Lieferung ohne Abzug fällig. Bei Überschreitung der Zahlungsfrist ist der Verkäufer berechtigt, ab Fälligkeit Mahngebühren und Verzugszinsen in Höhe der jeweiligen Bankzinsen zu berechnen und bis zum vollständigen Zahlungseingang weitere Lieferungen zurückzuhalten oder vom Vertrag zurückzutreten und vom Käufer den Ersatz des daraus entstehenden Schadens zu verlangen. Die Zurückhaltung von Zahlungen oder die Aufrechnung wegen etwaiger Gegenansprüche ist nur mit anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen des Käufers zulässig.

### 5. Eigentumsvorbehalt

Der Verkäufer behält sich das Eigentum an der Ware vor, bis sämtliche Forderungen des Verkäufers gegen den Käufer aus der Geschäftsverbindung, einschließlich der künftig entstehenden Forderungen auch aus gleichzeitig oder später abgeschlossenen Verträgen beglichen sind. Das gilt auch dann, wenn einzelne oder sämtliche Forderungen des Verkäufers in eine laufende Rechnung aufgenommen wurden und der Saldo gezogen und anerkannt ist. Die Geltendmachung unserer Eigentumsvorbehaltsrechte ist nicht als Rücktritt vom Vertrag anzusehen. Es verbleiben uns vielmehr neben dem Anspruch auf Herausgabe unseres Eigentums unsere Rechte aus dem Kaufvertrag, insbesondere auf Ersatz von Schaden und entgangenem Gewinn. Kommt der Käufer mit seiner Zahlungspflicht uns gegenüber in Verzug oder verletzt er eine der sich aus dem vereinbarten Eigentumsvorbehalt ergebenden Pflichten, so wird die gesamte Restschuld sofort fällig. In diesen Fällen sind wir berechtigt, die Herausgabe der Ware zu verlangen und diese beim Käufer abzuholen. Der Käufer hat kein Recht zum Besitz.

Der Käufer ist zur Weiterveräußerung der Vorbehaltsware im ordnungsgemäßen Geschäftsgang widerruflich im Rahmen eines ordnungsgemäßen Geschäftsbetriebes berechtigt. Der Käufer tritt uns bereits jetzt alle ihm aus der Weiterveräußerung zustehenden Forderungen mit Nebenrechten ab. Wird Vorbehaltsware vom Käufer nach Verarbeitung/Verbindung zusammen mit nicht dem Verkäufer gehörender Ware veräußert, so tritt der Käufer schon jetzt die aus der Weiterveräußerung entstehenden Forderungen in Höhe des Wertes der Vorbehaltsware mit allen Nebenrechten und Rang vor dem Rest ab. Der Verkäufer nimmt die Abtretung an.

Zur Einziehung dieser Forderungen ist der Käufer auch nach Abtretung ermächtigt. Die Befugnis des Verkäufers, die Forderungen selbst einzuziehen, bleibt hiervon unberührt; jedoch verpflichtet sich der Verkäufer, die Forderungen nicht einzuziehen, solange der Käufer seinen Zahlungs- und sonstigen Verpflichtungen ordnungsgemäß nachkommt. Der Verkäufer kann verlangen, dass der Käufer ihm die abgetretenen Forderungen und deren Schuldner bekannt gibt, alle zum Einzug erforderlichen Angaben macht, die dazugehörigen Unterlagen aushändigt und den Schuldner die Abtretung mitteilt. Eine etwaige Be- oder Verarbeitung der Vorbehaltsware nimmt der Käufer für den Verkäufer vor, ohne dass für Letzteren daraus Verpflichtungen entstehen.

Bei Verarbeitung, Verbindung, Vermischung oder Vermengung der Vorbehaltsware mit anderen, nicht dem Verkäufer gehörenden Waren, steht dem Verkäufer der dabei entstehende Miteigentumsanteil an der neuen Sache im Verhältnis des Wertes der Vorbehaltsware zu der übrigen verarbeiteten Ware zum Zeitpunkt der Verarbeitung, Verbindung, Vermischung oder Vermengung zu. Erwirbt der Käufer das Alleineigentum an der neuen Sache, so sind sich die Vertragspartner darüber einig, dass der Käufer dem Verkäufer im Verhältnis des Wertes der verarbeiteten bzw. verbundenen, vermischten oder vermengten Vorbehaltsware Miteigentum an der neuen Sache einräumt und diese unentgeltlich für den Verkäufer verwahrt.

Die abgetretenen Forderungen dienen in jedem Fall der Sicherung aller unserer Ansprüche nach Absatz 1. Wird im Zusammenhang mit der Bezahlung des Kaufpreises durch den Käufer

eine wechselfällige Haftung des Verkäufers begründet, so erlischt der Eigentumsvorbehalt sowie die diesem zugrunde liegende Forderung aus Warenlieferung nicht vor Einlösung des Wechsels durch den Käufer als Bezogenen. Wenn der Wert der bestehenden Sicherheiten die zu sichernden Forderungen um mehr als 20% übersteigt, ist der Verkäufer auf Verlangen des Käufers insoweit zur Freigabe entsprechender Sicherheiten verpflichtet. Zu anderen als den oben genannten Verfügungen über die Vorbehaltsware, insbesondere zu Verpfändungen oder Sicherungsübereignungen ist der Käufer nicht befugt. Er hat uns jede Beeinträchtigung der Rechte an den in unserem Eigentum stehenden Gegenständen unverzüglich mitzuteilen.

### 6. Gewährleistung

Der Verkäufer gewährleistet für einen Zeitraum von 12 Monaten ab Gefahrübergang, dass die Ware frei von Material- und Herstellungsfehlern ist. Die Gewährleistung erlischt, wenn der Kaufgegenstand unsachgemäß behandelt, verändert oder repariert oder nicht nach den Instruktionen des Herstellers benutzt oder gewartet wird. Etwaige Mängel sind unverzüglich, spätestens innerhalb einer Woche nach ihrer Entdeckung aufzuzeigen. Die Haftung des Verkäufers aus obiger Gewährleistung beschränkt sich auf Ersatz von Teilen der Liefergegenstände, die innerhalb der Gewährleistungsfrist für fehlerhaft befunden werden. Der Verkäufer entscheidet, ob die Nacherfüllung durch Beseitigung des Mangels oder durch Lieferung einer mangelfreien Sache erfolgt. Der Käufer hat dem Verkäufer die für die Nachbesserung erforderliche Zeit und Gelegenheit zu geben. Liefergegenstände oder Teile derselben, die repariert oder ersetzt wurden, werden von der obigen Gewährleistung nur während der Restlaufzeit der Gewährleistungsfrist gedeckt. An den Verkäufer zurückgesandte Liefergegenstände sind vom Käufer in der Originalverpackung oder einem äquivalenten Ersatz zu verpacken. Die Nichtbeachtung dieser Bedingung befreit den Verkäufer von der Pflicht zur Gewährleistung. Falls der Verkäufer einen ordnungsgemäß mitgeteilten Mangel nicht durch Beseitigung des Mangels oder durch Lieferung eines mangelfreien Teiles innerhalb einer angemessenen Frist behebt, kann der Käufer dem Verkäufer schriftlich eine Nachfrist von einem Monat setzen und nach deren fruchtlosen Ablauf mindern oder vom Vertrag über den mangelhaften Liefergegenstand zurücktreten. Liefergegenstand im Sinne dieser Bestimmung ist nicht die gesamte Lieferung, sondern allein der einzelne, mangelhafte Gegenstand. Für Liefergegenstände, die der Verkäufer von Vorlieferanten bezogen und unverändert an den Käufer weitergegeben hat, beschränkt sich die Gewährleistung des Verkäufers zunächst auf die Abtretung der dem Verkäufer gegen den Vorlieferanten der Liefergegenstände zustehenden Ansprüche. Der Käufer hat zunächst gegenüber dem Vorlieferanten des Liefergegenstandes außergerichtlich und ggf. auch gerichtlich Mängelansprüche geltend zu machen. Erst dann wenn der Käufer vom Vorlieferanten die vereinbarte oder gerichtlich festgestellte Pflicht des Vorlieferanten unverschuldet nicht erfüllt bekommt, kann der Käufer die Mängelansprüche gegen den Verkäufer geltend machen.

### 7. Haftung

Wir schließen unsere Haftung für leicht fahrlässige Pflichtverletzungen aus, sofern sie nicht Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder Garantien betreffen oder Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz berührt sind. Gleiches gilt für Pflichtverletzungen unserer gesetzlichen Vertreter und unserer Erfüllungsgehilfen. 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 (sog. Kardinalpflichten), dabei ist die Haftung bei einfacher Fahrlässigkeit auf die Höhe des vertragstypischen vorhersehbaren Schaden begrenzt. Die Haftungsbeschränkung auf den vertragstypischen vorhersehbaren Schaden bei einfacher Fahrlässigkeit gilt dann nicht, sofern die Verletzung der in Satz 3 beschriebenen Pflichten, zu Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit führen, sowie Garantien betroffen oder Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz berührt sind. Gleiches gilt für Pflichtverletzungen unserer gesetzlichen Vertreter und unserer Erfüllungsgehilfen.

### 8. Exportgenehmigung

Beabsichtigt der Käufer, vom Verkäufer gelieferte Ware zu exportieren, so hat der Käufer bei der Ausführung die geltenden gesetzlichen Bestimmungen der Bundesrepublik Deutschland und des Herstellerlandes zu befolgen.

### 9. Zahlungsunfähigkeit des Käufers

Unbeschadet anderer Ansprüche oder Rechte kann der Verkäufer das Vertragsverhältnis fristlos kündigen, wenn der Käufer seinen Zahlungsverpflichtungen nicht fristgerecht nachkommt oder eine andere wesentliche Vertragsverpflichtung verletzt, seinen Geschäftsbetrieb einstellt oder die Eröffnung des Konkurs- oder Vergleichsverfahrens auf Antrag eines Dritten eröffnet wird.

### 10. Schlussbestimmungen

Erfüllungsort für alle gegenseitigen Verpflichtungen ist Kirchheim unter Teck. Gerichtsstand ist das für Kirchheim unter Teck zuständige Gericht. Ergänzungen und Nebenabreden zu diesen Bedingungen bedürfen der Schriftform. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Bedingungen unwirksam sein oder werden, bleibt die Gültigkeit der übrigen Vorschriften und sonstige Vereinbarungen davon unberührt. Beide Parteien werden in diesem Fall geänderte Bedingungen vereinbaren, deren wirtschaftliche Wirkung der in diesen Bestimmungen Beabsichtigten am nächsten kommt. (05/2014)