

Besondere Vertragsbedingungen (BVB) – Datenrettung und sichere Datenlöschung

zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der IT Service Reiter GmbH

1 Geltungsbereich

Diese Besonderen Vertragsbedingungen (nachfolgend „**BVB**“) gelten für alle Verträge der IT Service Reiter GmbH („**IT Service Reiter**“) über die Erbringung von Leistungen zur Datenrettung und sicheren Datenlöschung. Daneben gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen („**AGB**“) von IT Service Reiter. Diese BVB sowie die AGB sind jeweils unter <https://it-service-reiter.de/AGB> (Passwort: reiter-it) online abrufbar. Im Falle von Widersprüchen gehen diese BVB den AGB vor.

2 Leistungsumfang

2.1 Leistungen im Sinne dieser Besonderen Vertragsbedingungen können insbesondere sein:

2.1.1 Datenrettung;

2.1.2 Sichere Datenlöschung.

2.2 Der genaue Umfang der Leistungen ist im Angebot geregelt.

2.3 Im Rahmen der nach diesen BVB erbrachten Leistungen zur Datenrettung bemüht sich IT Service Reiter nach besten Kräften, die Datenrettung erfolgreich mit dem Ergebnis der Wiedergewinnung eines möglichst großen Anteils der verlorenen Daten durchzuführen. Aufgrund der Natur der Sache (Empfindlichkeit von Hardware, Schwierigkeit der Aufgabe, teilweise Unbeherrschbarkeit technischer Vorgänge) kann IT Service Reiter aber keinen bestimmten Erfolg bei der Datenrettung zusichern. IT Service Reiter schuldet insoweit sein sorgfältiges Bemühen bei der Diagnose und dem anschließenden Rettungsversuch im Rahmen des anerkannten Stands der Technik.

2.4 Ziffer 2.4 gilt auch für Leistungen, die auf die Beseitigung eines im IT-System des Kunden auftretenden Fehlers gerichtet sind. Hierbei ist insbesondere die Ursachensuche Bestandteil der Leistung, da auftretende Fehler unterschiedliche Ursachen haben können und diese nur in den seltensten Fällen auf Anhieb festzustellen sind. Die Auswahl der Tätigkeit liegt deshalb im freien Ermessen von IT Service Reiter. Dabei wird IT Service Reiter stets erst die nächstliegende, wahrscheinlichste Fehlerursache suchen und beseitigen, ohne damit zuzusagen, dass dies den gewünschten Erfolg herbeiführt.

2.5 Für die nach diesen BVB erbrachten Leistungen zur sicheren Datenlöschung schuldet IT Service Reiter nur die Tätigkeit, nicht aber den von dem Kunden beabsichtigten Erfolg, es sei denn, IT Service Reiter hat vertraglich einen bestimmten Erfolg zugesichert.

2.6 IT Service Reiter ist berechtigt, Leistungen durch Dritte als Subunternehmer erbringen zu lassen.

2.7 IT Service Reiter erstellt ein Backup der gesicherten Daten und bewahrt es für 30 Tage auf. Im Anschluss an diese Aufbewahrungsfrist werden die Daten gelöscht. Dies gilt nicht, soweit gesetzliche Aufbewahrungspflichten/-fristen bestehen.

2.8 Dem Kunden steht nach Vertragsschluss kein Widerrufsrecht zu.

3 Vorgehen bei der Datenrettung

3.1.1 Im Rahmen einer Datenrettung vereinbaren IT Service Reiter und der Kunde im ersten Schritt eine Diagnose der vom Datenverlust betroffenen Datenträger des Kunden am Geschäftssitz von IT Service Reiter. Die betroffenen Datenträger werden von IT Service Reiter untersucht und Art und Umfang des Datenverlusts evaluiert. Der Kunde erhält in der Folge eine zumindest grobe Übersicht der aus dieser Untersuchung gewonnenen Ergebnisse, und / oder IT Service Reiter teilt dem Kunden mit, ob und mit welcher Wahrscheinlichkeit auf Grundlage dieser Prognose eine Datenrettung erfolgreich sein kann und welche Maßnahmen IT Service Reiter hierzu treffen muss. IT Service Reiter führt hierbei ausdrücklich keine Entwicklungsarbeiten durch.

3.1.2 Ist eine Datenrettung möglich, erhält der Kunde von IT Service Reiter im nächsten Schritt ein verbindliches, individualisiertes Angebot auf Grundlage der Diagnose-Ergebnisse. Nimmt der Kunde das Angebot an, kommt zwischen den Parteien ein kostenpflichtiger Dienstvertrag gemäß § 611 BGB zustande.

3.1.3 Bei der Durchführung der Datenrettung nimmt IT Service Reiter nach bestem Wissen und Bemühen den Versuch vor, anhand der Untersuchungsergebnisse die verlorenen Daten wiederherzustellen und diese auf einem anderen Datenträger zu speichern. Dazu kann der Kunde entsprechend dem Angebot einen eigenen leeren Datenträger zur Verfügung stellen, oder einen von IT Service Reiter im Angebotspreis enthaltenen, bereitgestellten Datenträger nutzen. Stellt sich bei dem Versuch der Datenrettung heraus, dass keine Daten gerettet werden können, hat IT Service Reiter das Recht, ohne vorherige Fristsetzung oder Ankündigung vom Vertrag zurückzutreten. Der Kunde kann nach seiner Wahl entweder seinen Datenträger kostenfrei fachgerecht durch IT Service Reiter entsorgen lassen, oder die Rücksendung seines Datenträgers in Auftrag geben. In letzterem Fall trägt der Kunde Kosten für die Rücksendung seines Datenträgers (Versand-, Verpackungs- und Handlingspauschale laut Preisliste).

3.1.4 IT Service Reiter stellt dem Kunden die wiedergewonnenen Daten nach vollständiger Zahlung der Vergütung zur Verfügung (durch Herausgabe des Datenträgers oder Bereitstellen eines entsprechenden Download-Links).

3.2 Die Bearbeitungsdauer eines Auftrags zur Datenrettung hängt von technischen Umständen, wie etwa der Belieferung mit Ersatzteilen und der Lesegeschwindigkeit auf dem defekten Datenträger, ab. Die stets unverbindliche Bearbeitungsdauer liegt in der Regel bei etwa 10 bis 14 Werktagen ab Auftragserteilung und wird fallspezifisch im Angebot angegeben.

4 Mitwirkungspflichten des Kunden

4.1 Zur Erbringung der Dienstleistungen durch IT Service Reiter kann es erforderlich sein, dass der Kunde seinerseits gewisse Handlungen vornimmt (z.B. Bereitstellung von Passwörtern und/oder Datenträgern). Er wird diese Mitwirkungshandlungen unverzüglich vornehmen.

4.2 Der Kunde ist für den Versand bzw. die Verbringung der für die Leistungserbringung durch IT Service Reiter erforderlichen Gegenstände an den Geschäftssitz von IT Service Reiter

verantwortlich, unabhängig davon, wer den Versand veranlasst oder fördert. Zum Zwecke der Diagnose und Datenrettung nimmt IT Service Reiter, wenn nötig, die physische Öffnung der Datenträger vor. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass es hierbei zu irreversiblen Beschädigungen am Gehäuse kommen kann und stimmt der Öffnung zu, soweit diese zum Zwecke der Diagnose und/oder Datenrettung erforderlich ist. Weiter verpflichtet sich der Kunde, IT Service Reiter sämtliche für die Erbringung der Leistungen erforderliche Informationen zur Verfügung zu stellen.

4.3 Stellt der Kunde IT Service Reiter eigene Datenträger zum Zwecke der Sicherung von Daten aus der Datenrettung zur Verfügung, ist der Kunde für die Erstellung von Backups dieser Datenträger ausschließlich selbst verantwortlich. IT Service Reiter nimmt ausdrücklich keine Sicherung von solchen durch den Kunden zur Verfügung gestellten Datenträgern vor.

4.4 Der Kunde wird IT Service Reiter auf eigene Kosten Zugang zu IT-Systemen, auf denen IT Service Reiter seine Leistungen erbringt, verschaffen. Die notwendigen Kennungen und Passwörter für einen Zugang mit Administratorenrechten sind bereit zu halten und auf Aufforderung von IT Service Reiter hin nach Wahl des Kunden einzugeben oder IT Service Reiter schriftlich auszuhandigen. Der Kunde wird IT Service Reiter Zugriff auf Datenträger und Internet ermöglichen. Wartezeiten von IT Service Reiter sind nach Aufwand gemäß aktueller Preisliste von IT Service Reiter zu vergüten.

5 Datensicherheit und Einhaltung von Datenschutz

5.1 Der Kunde verpflichtet sich dazu und erklärt, dass er befugt ist, über die IT Service Reiter zur Verfügung gestellten Datenträger zu verfügen, und dass er die auf diesen Datenträgern gespeicherten Daten einsehen, verarbeiten und im Rahmen der geltenden Gesetze nutzen darf. Der Kunde erteilt IT Service Reiter die Ermächtigung, diese Daten zum Zwecke der Leistungserbringung unter Wahrung der Vorschriften des Bundesdatenschutzgesetzes zu erheben, zu bearbeiten und zu speichern.

5.2 Sofern sich aus der Verfügung über Datenträger und/oder darauf gespeicherten Daten Ansprüche Dritter gegen IT Service Reiter ergeben, verpflichtet sich der Kunde, IT Service Reiter von solchen Ansprüchen und allen im Zusammenhang mit solchen Ansprüchen oder deren Abwehr entstandenen Aufwendungen freizustellen.

6 Risiko von Datenverlust und -Beschädigung

6.1 Die Leistungserbringung geht mit einem Risiko der teilweisen oder vollständigen Beschädigung oder Zerstörung von Daten, Datenträgern und der technischen Umgebung des Kunden oder der Veränderung der Datenstruktur einher. Soweit nicht IT Service Reiter die Beschädigung oder Zerstörung vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat, trägt der Kunde das Risiko. Das Risiko der Veränderung der Datenstruktur trägt der Kunde.

6.2 Das Risiko der Datenintegrität (bereits vor Leistungserbringung beschädigte Daten, die sich beim Versuch der Leistungserbringung als nicht les- und/oder verarbeitbar zeigen) trägt der Kunde.

6.3 Verbringt der Kunde Daten und Datenträger an den Geschäftsort von IT Service Reiter, trägt er die Gefahr des Verlustes durch den Transport. Dies gilt auch dann, wenn der Kunde oder IT Service Reiter zum Transport der Daten und/oder Datenträger einen Dritten, wie etwa einen Transportdienstleister, einsetzt. Versendet IT Service Reiter Daten und/oder Datenträger an den Kunden und/oder an eigene Subunternehmer, besteht hierfür eine Transportversicherung in Höhe von bis zu EUR 500,00 für jeden Einzelfall. Wünscht der Kunde einen höheren Versicherungsschutz, trägt er hierfür nach entsprechender Vereinbarung mit IT Service Reiter die Kosten.

7 Preise und Zahlungsbedingungen

7.1 Die Abrechnung von Leistungen erfolgt in der Regel auf Basis eines Festpreises / Pauschalpreises, soweit nicht im Angebot eine Abrechnung nach Aufwand vereinbart wurde. Im Falle einer Abrechnung nach Aufwand gelten die in der aktuellen Preisliste von IT Service Reiter genannten Preise als vereinbart, soweit die Parteien im Angebot keine abweichenden Preise regeln.

7.2 Soweit nicht anders vereinbart, stellt IT Service Reiter seine Leistungen nach Leistungserbringung in Rechnung. Rechnungen sind sofort nach Rechnungsstellung zur Zahlung fällig. Sofern nichts abweichend vereinbart, ermächtigt der Kunde IT Service Reiter, die von ihm zu leistenden Zahlungen zu Lasten eines vom Kunden zu benennenden Kontos einzuziehen.