

GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR INSTALLATIONSSUPPORT-LEISTUNGEN FÜR „VR PAY INTERNET GATEWAY“

1. Geltungsbereich

1.1. Diese Geschäftsbedingungen für Installationssupport-Leistungen für „VR pay Internet Gateway“ („**Geschäftsbedingungen**“) enthalten die Bedingungen, nach denen die CardProcess GmbH („**CardProcess**“) Kunden von „VR pay Internet Gateway“ bei der Anbindung des in dem jeweiligen Bestellformular bezeichneten Online-Shops des Kunden an das „VR pay Internet Gateway“ unterstützt. Kunden des „VR pay Internet Gateway“ sind Händler, die Online-Shops, Internetseiten oder Fernabsatzsysteme (z. B. zum Zweck des Vertriebs von Waren und/oder Dienstleistungen) betreiben und mit CardProcess einen Vertrag über „VR pay Internet Gateway“ abgeschlossen haben.

1.2. Für die Erbringung der Installationssupport-Leistungen gelten ausschließlich diese Geschäftsbedingungen von CardProcess. Allgemeine Geschäftsbedingungen, die der Kunde verwendet, gelten nicht. Dies gilt auch dann, wenn der Kunde seine allgemeinen Geschäftsbedingungen verwendet und CardProcess den Installationssupport-Vertrag durchführt ohne der Geltung der allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden ausdrücklich zu widersprechen.

2. Zustandekommen des Installationssupport-Vertrags

2.1. Der Vertrag über Installationssupport-Leistungen („**Installationssupport-Vertrag**“) kommt mit Zugang des vom Kunden unterschriebenen Bestellformulars per Post, Fax oder E-Mail bei CardProcess zustande.

3. Installationssupport-Leistungen

3.1. CardProcess erbringt für den Kunden Leistungen gemäß der nachfolgenden Ziffer 3.2 („**Remote-Support**“) und Ziffer 3.3 („**Hotline-Support**“, Remote-Support und Hotline-Support „**Installationssupport-Leistungen**“), um den Kunden bei der Anbindung des in dem jeweiligen Bestellformular bezeichneten Online-Shops des Kunden an das „VR pay Internet Gateway“ zu beraten und zu unterstützen.

3.2. Im Rahmen des Hotline-Supports erbringt CardProcess folgende Leistungen: Telefonische Beratung und Unterstützung des Kunden

- durch Abfrage des Anbindungszustands der EDV-Systeme;

- bei Konfigurationsversuchen der von CardProcess überlassenen Zugangsdaten zum „VR pay Internet Gateway“;
- bei Anbindungsversuchen des Online-Shops an das „VR pay Internet Gateway“.

3.3. Im Rahmen des Remote-Supports erbringt CardProcess folgende Leistungen: Unterstützung per Fernzugriff bei

- Konfigurationsversuchen der von CardProcess überlassenen Zugangsdaten zum „VR pay Internet Gateway“;
- Anbindungsversuchen des Online-Shops an das „VR pay Internet Gateway“ (z. B. Installations-, Integrationsversuche der Schnittstelle des Online-Shops zum „VR pay Internet Gateway“ („**Shop-Backend**“)).

3.4. CardProcess erbringt ihre Installationssupport-Leistungen nur per Telekommunikationsmittel (Telefon, E-Mail, Datenfernübertragung, Fernzugriff), nicht beim Kunden vor Ort. CardProcess kann eine Support-Anfrage des Kunden nach ihrer Wahl per Hotline Support und/oder Remote Support ausführen. Der Kunde erhält nur Installationssupport-Leistungen, soweit diese CardProcess mittels der vereinbarten Kommunikationsmittel und im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten nach Einschätzung von CardProcess möglich und zweckmäßig sind (§ 315 BGB).

3.5. Die Installationssupport-Leistungen von CardProcess erfolgen ausschließlich zur Unterstützung des Kunden bei der Anbindung des Online-Shops an das „VR pay Internet Gateway“.

3.6. CardProcess übernimmt bei der Erbringung der Installationssupport-Leistungen keine Verantwortung für ein bestimmtes Ergebnis der Anbindung, insbesondere nicht für einen Anbindungserfolg.

3.7. CardProcess darf zur Erbringung der Installationssupport-Leistungen Dritte einsetzen. CardProcess kann verlangen, dass der Kunde bestimmte Abwicklungsschritte ganz oder teilweise mit diesen Dritten direkt durchführt.

3.8. Führt der Kunde die Anbindung selbst herbei oder beauftragt er einen Dritten damit, so kann der Kunde keinen Ersatz seines Aufwands und/oder dadurch entstandener Kosten verlangen.

4. Support-Anfragen des Kunden; Ausführung; Service-Zeiten

- 4.1. Der Kunde (bzw. seine Bevollmächtigten) kann die Installationssupport-Leistungen telefonisch unter der **Hotline 0721/1209 66005** anfragen („**Support-Anfragen**“).
- 4.2. Support-Anfragen des Kunden werden in ein Ticketing-System aufgenommen und im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten von CardProcess bearbeitet.
- 4.3. Der Hotline-Support ist werktags außerhalb der gesetzlichen Feiertage von Montag bis Freitag von 8 Uhr bis 18 Uhr geschaltet („**Service-Zeiten**“).
- 4.4. Dem Kunden ist bekannt, dass es aus technischen Gründen auch innerhalb der Service-Zeiten nicht möglich ist, eine ständige Erreich- bzw. Verfügbarkeit des Hotline-Support und des Remote-Support zu gewährleisten. Dem Kunden ist insbesondere bekannt, dass die Installationssupport-Leistungen technischen Einschränkungen (z. B. Wartungsarbeiten) unterliegen und dem Kunden gegebenenfalls zeitweise gegenüber nicht erbracht werden können.

5. Pflichten und Mitwirkung des Kunden

- 5.1. Der Kunde hat seine Daten vor jeder Erbringung von Installationssupport-Leistungen durch CardProcess in geeigneter Form zu sichern, so dass ihm eine selbständige Rekonstruktion verlorener oder beschädigter Daten mit vertretbarem Aufwand möglich ist.
- 5.2. Um die Installationssupport-Leistungen von CardProcess in Anspruch nehmen zu können, hat der Kunde zunächst selbst vor Ort die dafür kundenseitig erforderlichen technischen Voraussetzungen (insbesondere EDV-Systeme und sonst erforderliche Ausrüstung, Internetzugang und -verbindung) auf eigene Kosten zu schaffen und funktionsbereit zu halten.
- 5.3. Der Kunde hat die ihm von CardProcess übermittelten Zugangsdaten geheim zu halten und vor dem Zugriff Dritter sicher zu verwahren.
- 5.4. Für die Durchführung bestimmter Installationssupport-Leistungen benötigt CardProcess Zugriff auf bestimmte EDV-Systeme des Kunden, z. B. das Shop-Backend oder den FTP-Server. Dafür werden in der Regel gesonderte Zugangsdaten (d. h. nicht der Benutzername und Kennwort des Kunden) erstellt und von CardProcess genutzt. Für die Erbringung bestimmter Leistungen des Remote-Supports ist Vo-

oraussetzung, dass der Kunde seine Zugangsdaten (z. B. für den FTP-Server) der CardProcess mitteilt. Der Kunde ist in jedem Fall verantwortlich, dass alle Zugangsdaten nach Erbringung der Installationssupport-Leistungen unschädlich gemacht werden.

- 5.5. CardProcess kann Aufwand, der ihr durch ungenügende oder nicht erbrachte Mitwirkungsleistungen des Kunden entsteht, gesondert berechnen. CardProcess wird den Kunden in diesem Fall darauf zuvor hinweisen.

6. Vergütung

Die Erbringung der Installationssupport-Leistungen erfolgt unentgeltlich.

7. Leistungsstörungen

- 7.1. Hat CardProcess die Leistungen nicht oder nicht vertragsgemäß erbracht, hat der Kunde dies CardProcess unverzüglich schriftlich in nachvollziehbarer Form und unter genauer Beschreibung der zugrundeliegenden Umstände und möglichen Ursachen mitzuteilen.
- 7.2. Ist eine Leistung nicht vertragsgemäß erbracht und hat CardProcess dies zu vertreten, bessert CardProcess nach ihrer Wahl die nicht vertragsgemäße Leistung nach oder holt diese in vertragsgemäßer Form nach („**Nacherfüllung**“).
- 7.3. Der Kunde ist dafür verantwortlich, alle für die Nacherfüllung erforderlichen Mitwirkungshandlungen vorzunehmen; er hat insbesondere erforderliche Daten (z. B. Zugangsdaten) bereitzuhalten.

8. Haftung

- 8.1. Für Schäden, die von CardProcess vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht werden, sowie für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, haftet CardProcess unbegrenzt.
- 8.2. Für Schäden, die dem Kunden infolge einer einfach fahrlässig verursachten wesentlichen Vertragspflichtverletzung entstanden sind, haftet CardProcess auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden. Wesentliche Vertragspflichten sind Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen durfte. Im Übrigen ist die Haftung von CardProcess für einfach fahrlässig verursachte Schäden ausgeschlossen.
- 8.3. Soweit CardProcess gemäß Ziffer 8.1 für Datenverluste beim Kunden haftet, kann der Kunde den Wieder-

herstellungsaufwand nicht verlangen, der bei branchenüblicher Rechnungs- und Belegaufbewahrung durch den Kunden vermieden worden wäre.

- 8.4. Keine Haftung von CardProcess besteht bei Fehlern und Schäden, die infolge verspäteter Anlieferung der Daten durch den Kunden, durch fehlerhafte, unvollständige oder unleserliche Unterlagen oder Informationen des Kunden oder durch den Anschluss oder die Änderung von oder an Geräten ohne Zustimmung von CardProcess entstanden sind, soweit CardProcess kein Verschulden trifft.
- 8.5. Für Störungen, die nicht im Einflussbereich von CardProcess liegen (z. B. Leitungsüberlastungen, Ausfall von Telekommunikationsverbindungen, Erreichbarkeit von Autorisierungssystemen), haftet CardProcess nicht.
- 8.6. CardProcess haftet nicht für Schäden, die auf
- fehlerhaft eingespeisten bzw. übergebenen Daten des Kunden,
 - von CardProcess nicht zu vertretender fehlerhafter Schnittstellenprogrammierung oder sonst fehlerhafter Anbindung oder Integration von VR pay Internet Gateway an bzw. in das System des Kunden, oder eine sonstige nicht von der CardProcess zu vertretende Inkompatibilität,
 - Inkompatibilität der vom Kunden bzw. dessen Endkunden verwendeten Software, Hardware oder sonstigen Ressourcen (z. B. Internetzugang etc.),
 - einem Ausfall bzw. einer Überlastung bzw. sonstigen Störung der Verbindung vom Kunden zu den Systemen der CardProcess,
 - Leistungen Dritter, auch wenn die CardProcess insoweit als Vermittler tätig geworden ist, es sei denn, der Dritte ist Erfüllungsgehilfe der CardProcess,
 - Nichteinhaltung von Sicherheitsanforderungen durch den Kunden, oder
 - dauerhafte oder vorübergehende Einschränkungen der Leistungen der CardProcess, die diese aufgrund rechtlicher Vorgaben und Anforderungen vorzunehmen hat,
- beruhen.
- 8.7. Insbesondere haftet die CardProcess in den vorgenannten Fällen auch nicht für entgangenen Gewinn oder Kosten, die durch Rücklastschriften oder sonst abgewiesene Zahlungsanforderungen beruhen.

- 8.8. Die Haftung der CardProcess ist auch ausgeschlossen, soweit der Kunde ihm mitgeteilte Maßnahmen zur Gewährleistung einer sicheren Anbindung bzw. sicheren Integration von VR pay Internet Gateway nicht ergriffen hat (z. B. eine veraltete Schnittstelle verwendet), oder ohne Einwilligung der CardProcess geänderte Schnittstelleninformationen oder sonstige Komponenten verwendet werden.
- 8.9. Die Haftungsansprüche verjähren nach einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Dies gilt nicht für die Fälle der Ziffer 8.1. In diesen Fällen gilt die gesetzliche Verjährungsfrist.
- 8.10. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz und sonstigen zwingenden gesetzlichen Haftungsvorschriften bleibt von den vorstehenden Absätzen dieser Ziffer 8 unberührt.

9. Datenschutz

- 9.1. Die Parteien werden die jeweils für sie anwendbaren, geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Installationsupport-Vertrag und dessen Durchführung eingesetzten Mitarbeiter auf das Datengeheimnis verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.
- 9.2. Soweit die CardProcess im Rahmen der Erbringung der Installationsupport-Leistungen Zugriff auf personenbezogene Daten des Kunden („**Kunden-Daten**“) hat bzw. ein solcher Zugriff nicht ausgeschlossen werden kann, gilt Folgendes:
- 9.2.1. CardProcess wird die Kunden-Daten ausschließlich für die Erbringung der unter dem Installationsupport-Vertrag vereinbarten Installationsupport-Leistungen verwenden. Eine weitergehende Verwendung ist unzulässig.
- 9.2.2. Der Zugriff auf Kunden-Daten findet grundsätzlich innerhalb der Bundesrepublik Deutschland oder der Mitgliedstaaten der Europäischen Union oder eines Vertragsstaates des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum statt.

Der Kunde willigt ein, dass in Ausnahmefällen (z. B. im Fall von erheblichen Kompatibilitätsproblemen des Kunden) und lediglich zum Zweck der Erbringung der Installationsupport-Leistungen ein Zugriff auf Kunden-Daten durch CardProcess oder die zur Leistungserbringung von CardProcess eingesetzten Dritten auch von außerhalb der Bundesrepublik Deutschland oder der Mitgliedstaaten der Europäischen Union oder eines Vertragsstaates des

Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum („Drittstaat“) erfolgen kann.

- 9.2.3. CardProcess wird zur Erbringung der Installationssupport-Leistungen nur Mitarbeiter einsetzen, die durch geeignete Maßnahmen mit den gesetzlichen Vorschriften über den Datenschutz vertraut gemacht und umfassend schriftlich zur Vertraulichkeit verpflichtet wurden – einschließlich zur Wahrung des Datengeheimnisses gemäß § 5 BDSG.
- 9.2.4. Ist der Kunde gegenüber einem Dritten verpflichtet, Auskunft zur Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung von Kunden-Daten im Rahmen der Installationssupport-Leistungen zu erteilen, wird CardProcess den Kunden dabei angemessen – gegebenenfalls gegen eine angemessene Vergütung – unterstützen.
- 9.2.5. CardProcess hat für ihren Verantwortungsbereich gemäß § 9 BDSG und der Anlage zu § 9 S. 1 BDSG angemessene technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Wahrung der Vertraulichkeit, Verfügbarkeit, Integrität und Authentizität der Kunden-Daten implementiert.
- 9.2.6. CardProcess wird den Kunden bei von ihr verursachten Datenschutzverletzungen gemäß § 42a BDSG unverzüglich unterrichten, soweit hierbei Kunden-Daten betroffen sind.
- 9.2.7. Soweit CardProcess zur Erbringung der Installationssupport-Leistungen Dritte einsetzt, wird CardProcess den Dritten entsprechend den Regelungen dieser Ziffer 9.2 auf die Einhaltung der einschlägigen Datenschutzvorschriften verpflichten.
- 9.3. Soweit CardProcess Kunden-Daten bei sich gespeichert hat, hat CardProcess nach Abschluss der Installationssupport-Leistungen oder früher auf Verlangen des Kunden datenschutzgerecht zu löschen oder zu sperren, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.

10. Vertragsbeginn und Vertragsdauer

- 10.1. Dieser Installationssupport-Vertrag beginnt mit seinem Zustandekommen gemäß Ziffer 2 dieser Geschäftsbedingungen und endet mit Abschluss der Installationssupport-Leistungen.
- 10.2. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt für beide Parteien unberührt.
- 10.3. Jede Kündigung bedarf der Schriftform.

11. Sonstiges

- 11.1. Der Installationssupport-Vertrag unterliegt deutschem Recht. Ausschließlicher Gerichtsstand ist am Sitz von CardProcess in Deutschland. Die Geltung des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11. April 1980 (CISG) ist ausgeschlossen.
- 11.2. Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen unwirksam sein oder werden, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung soll eine wirksame Bestimmung treten, die dem wirtschaftlichen Sinn und Zweck der ursprünglichen Formulierung möglichst nahekommt und die die Parteien in diesem Fall vereinbaren.
- 11.3. Nebenabreden, Änderungen oder Ergänzungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für den Verzicht auf das Schriftformerfordernis. Durch E-Mail wird die Schriftform nicht gewahrt.

* * *