

## Nutzungsbedingungen und Haftungsausschluss der Fernwartung mit BeyondTrust Mehr Service durch den Online-Support Ihrer Volksbank Kraichgau eG

Gegenstand der Vereinbarung zwischen Kunde und der Volksbank Kraichgau ist der verbesserte Support im Bereich Online-Banking. Durch die Nutzung der Fernwartung BeyondTrust Remote Support kann die Unterstützung hinsichtlich der von der Volksbank Kraichgau zur Verfügung gestellten Online-Banking Produkte (Profi cash, BankingManager, VR-NetWorld Software bzw. Internet-Banking) komfortabler erfolgen.

1. Mit der Nutzung der Fernwartung BeyondTrust Remote Support erlaubt der Kunde der Bank die Übertragung des Inhalts seines Bildschirms auf den Bildschirm eines Mitarbeiters der Volksbank Kraichgau zur Erbringung von Fernwartungsleistungen auf dem EDV-System des Kunden.
2. Der Service steht nur während der Geschäftszeiten und nach telefonischer Vereinbarung mit einem Mitarbeiter vom ZV-Center/EBL der Volksbank Kraichgau zur Verfügung.
3. Die Fernwartung erfolgt im Auftrag des Kunden. Die Sitzung der Fernwartung ist ohne direkte Freigabe durch den Kunden nicht möglich. Der Kunde kann selbst steuern, ob die Bank die Fernsteuerung des Rechners übernehmen soll und kann diese Funktion jederzeit selbstständig deaktivieren.
4. Die Mitarbeiter der Volksbank Kraichgau werden den Kunden nur auf ausdrücklichen Wunsch und nur mit seiner Zustimmung auffordern, die Fernwartung BeyondTrust Remote Support zu starten. Es erfolgen keine unaufgeforderten Anrufe von Seiten der Volksbank Kraichgau zum Starten einer Fernwartungssitzung.
5. Der Kunde kann den Umfang des Zugriffs, die sichtbaren Anwendungen sowie die Dauer der Sitzung selbst bestimmen.
6. Die Fernwartungssitzungen werden aus Gründen der Nachvollziehbarkeit und zu Kontroll- und Revisionszwecken beim Rechenzentrum Atruvia AG der Volksbank Kraichgau aufgezeichnet. Die Aufbewahrungszeit beträgt 2 Jahre.
7. Die Volksbank Kraichgau lässt Fernwartungssitzungen ausschließlich von Bankmitarbeitern durchführen, die an das Bank- und Datengeheimnis gebunden sind. Alle personenbezogenen Daten, die die Bank erhebt und verarbeitet, werden gemäß den deutschen datenschutzrechtlichen Regelungen behandelt.
8. Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Verarbeitung und Nutzung von personenbezogenen Daten auf seinem EDV-System unter Beachtung der jeweils gültigen Datenschutzvorschriften erfolgt. Der Kunde trägt die Verantwortung für die datenschutzrechtliche Zulässigkeit der Fernwartung durch die Volksbank Kraichgau.
9. Die Verantwortung für eine regelmäßige Datensicherung obliegt dem Kunden. Die Volksbank Kraichgau übernimmt keine Haftung für nicht erstellte Datensicherungen oder die dadurch entstandenen Schäden. Der Kunde ist ausschließlich für seine Datensicherheit verantwortlich. Die Haftung ist auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit begrenzt.
10. Erlangt ein Mitarbeiter der Volksbank Kraichgau im Verlauf einer Fernwartungssitzung Kenntnis von Passwörtern oder ist mit hinreichender Wahrscheinlichkeit davon auszugehen, dass Passwörter bekannt geworden sind, so sind diese vom Kunden unmittelbar nach Ende der Fernwartungssitzung zu ändern.
11. Soweit die Bank den Zugang zu anderen Websites ermöglicht ist die Volksbank Kraichgau für deren Inhalte nicht verantwortlich.
12. Der Kunde ist verpflichtet im Rahmen seiner Schadensminderungsobliegenheit im Falle eines vermuteten Softwarefehlers alle zumutbaren zusätzlichen Sicherungsmaßnahmen zu ergreifen und die Bank unverzüglich zu informieren.

13. Die Volksbank Kraichgau haftet bei Schäden, die durch ihre Mitarbeiter entstehen, für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Bei einfacher Fahrlässigkeit und der Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten ist die Haftung auf den vorhersehbaren Schaden beschränkt. Gegenüber Unternehmern haftet die Volksbank Kraichgau bei leicht fahrlässiger Verletzung unwesentlicher Vertragspflichten nicht. Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen. Die Haftungsbegrenzungen und Haftungsausschlüsse gelten nicht bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei etwa übernommenen Garantien oder bei Haftungen nach dem Produkthaftungsgesetz.
14. Die Volksbank Kraichgau übernimmt keinerlei Haftung für von ihr nicht verursachte Störungen, auch wenn ein zeitnahe Fernzugriff im Sinne des Supports erfolgte. Die Volksbank Kraichgau übernimmt keine Gewährleistung für die auf Ihrem Computer installierten Programme, sowie deren Schutzeinrichtungen (Virens Scanner oder Firewall).
15. Der Kunde stellt die Volksbank Kraichgau von allen Nachteilen frei, die der Volksbank Kraichgau durch Dritte wegen schädigender Handlung des Kunden gleichgültig ob vorsätzlich oder fahrlässig entstehen können.
16. Sofern es sich bei dem Vertragspartner um einen Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder um ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen handelt, ist Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus Vertragsverhältnissen zwischen dem Kunden und der Bank der Sitz der Volksbank Kraichgau.
17. Vor dem Aufbau der Fernwartungssitzung ist der Kunde aus Datenschutzrechtlichen Gründen verpflichtet, alle nicht für die Fernwartungssitzung notwendigen Anwendungen und Daten vor dem Einblick durch Schließen, Minimieren oder Schwärzen zu verbergen.
18. Durch versenden des Formulars bestätigen Sie die Nutzungsbedingungen und den Haftungsausschluss für die Verwendung der Fernwartung mit BeyondTrust Remote Support. Mit dem Öffnen der Verbindung mit der Anwendung BeyondTrust Remote Support erkennt der Kunde die Nutzungsbedingungen und den Haftungsausschluss der Volksbank Kraichgau an.
19. Sollten einzelne Klauseln der Bedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die ganz oder teilweise unwirksame Regelung soll durch eine Regelung ersetzt werden, deren wirtschaftlicher Erfolg dem der unwirksamen möglichst nahekommt.