

Allgemeine Vertragsbedingungen für Diagnose und Datenrettung

1. Allgemeines

1.1. Die Rechtsbeziehungen zwischen dem Auftraggeber und Kroll Ontrack, richten sich nach diesen allgemeinen Vertragsbedingungen und etwaigen, diese ausdrücklich abändernden schriftlichen und individuellen Zusatzvereinbarungen.

1.2. Änderungen und Ergänzungen dieser allgemeinen Vertragsbedingungen und etwaiger sonstiger Vereinbarungen bedürfen der Schriftform. Auf dieses Formerfordernis kann nur schriftlich verzichtet werden. Mitteilungen von Kroll Ontrack an den Auftraggeber im Rahmen der Auftragsbearbeitung sind Tatsachenmitteilungen und begründen in keinem Falle weitergehende, von diesen Vertragsbedingungen abweichende Rechte oder Ansprüche.

1.3. Geschäftsbedingungen des Auftraggebers sind nicht vereinbart, auch wenn diesen nicht ausdrücklich widersprochen wird.

2. Angebot / Vertragsschluss

2.1. Mit dem Eingang der Bestellung des Auftraggebers (Diagnose) durch Übersendung des Diagnoseauftrags nebst dem Formblatt "Technische Informationen" und durch Übersendung des zu untersuchenden Datenträgers kommt ein Diagnose-Dienstvertrag zustande. Einer ausdrücklichen Annahmeerklärung durch Kroll Ontrack bedarf es nicht.

2.2. Mit dem Eingang des Datenrettungsauftrages kommt ein Dienstvertrag zur Datenrettung zustande. Einer ausdrücklichen Annahmeerklärung durch Kroll Ontrack bedarf es nicht.

3. Leistungsbeschreibung

3.1. Leistung und Umfang

3.1.1. Zwischen dem Auftraggeber und Kroll Ontrack kommt jeweils ein Dienstvertrag (Diagnose / Datenrettung) zustande.

3.1.2. Kroll Ontrack verpflichtet sich im Rahmen des jeweiligen Dienstvertrags (Diagnose / Datenrettung) zur Durchführung von Leistungen in dem vom Auftraggeber durch Erteilung eines Diagnoseauftrags und/oder Datenrettungsauftrags gewünschtem Umfang.

3.1.3. Der Auftraggeber erteilt zunächst den Diagnoseauftrag. Erst nach Erhalt des Diagnoseergebnisses entscheidet der Auftraggeber über die Erteilung eines Datenrettungsauftrags.

3.1.4. Kroll Ontrack setzt seine besonderen Mittel, Kenntnisse und Erfahrungen ein, um die für den Auftraggeber mit dessen Mitteln nicht mehr zugänglichen Daten zu retten und einen etwaigen Schaden des Auftraggebers zu begrenzen oder zu minimieren. Kroll Ontrack kann nur ein qualifiziertes Tätigwerden gemäß vorbezeichneter Zielsetzung, nicht den Eintritt eines Leistungserfolges versprechen, insbesondere keine Garantiezusage abgeben.

3.1.5. Diagnoseauftrag

Die Diagnose besteht aus einer Analyse über Art und Umfang des Datenschadens sowie der genauen Ermittlung der Möglichkeiten der Datenwiederherstellung an den vom Auftraggeber überlassenen Datenträgern. Kroll Ontrack erstellt ein schriftliches Diagnoseergebnis darüber, welche Daten von Kroll Ontrack voraussichtlich wiederhergestellt werden könnten, welche Maßnahmen zur Datenrettung erforderlich sind und welche Kosten für die Datenrettung anfallen. Die Diagnose wird zu einem Festpreis zuzüglich eventuell anfallender Transport- und/oder Versicherungskosten durchgeführt.

3.1.6. Datenrettungsauftrag

Erteilt der Auftraggeber nach Vorliegen des Diagnoseergebnisses einen Datenrettungsauftrag, werden die wiederherstellbaren Daten entsprechend dem Diagnoseergebnis wiederhergestellt und von Kroll Ontrack auf einen mit dem Auftraggeber vereinbarten Datenträger gespeichert.

Die Maßnahmen zur Datenrettung werden zu einem Festpreis durchgeführt. Dieser richtet sich nach dem Aufwand und der Komplexität des Schadens und wird mit dem Diagnoseergebnis mitgeteilt.

Unmittelbar nach dem Eingang des für die Datenrettung vereinbarten Festpreises werden dem Auftraggeber der/die defekte(n) Datenträger und der/die neue(n) Datenträger übersandt.

3.1.7. Bei allen Typen von Daten-Bändern können die Bänder aus technischen Gründen nach der Diagnose nicht mehr zurückgesendet werden. Nach der Datenrettung werden nur die neuen Bänder zugesandt. Die Original-Bänder werden von Kroll Ontrack vernichtet.

3.2. Service-Stufen

Für den Diagnose- und Datenrettungsauftrag kann der Auftraggeber nach Dringlichkeit zwischen den nachfolgenden Service-Stufen wählen.

3.2.1. Standard-Service

Die Bearbeitung des Datenträgers erfolgt von Montag bis Freitag in der Zeit von 9.00 bis 17.00 Uhr, nicht jedoch vor dem Eingang des für die Dienstleistung vereinbarten Festpreises.

3.2.2. Express-Service

Die Bearbeitung erfolgt sofort nach Erhalt von Montag bis Samstag in der Zeit von 8.00 bis 18.30 Uhr, nicht jedoch vor dem Eingang des für die Dienstleistung vereinbarten Festpreises.

3.2.3. 24-Stunden-Notfall-Service

Die Bearbeitung erfolgt sofort nach Erhalt des Datenträgers täglich in der Zeit von 0.00 bis 24.00 Uhr, nicht jedoch vor dem Eingang des für die Dienstleistung vereinbarten Festpreises.

4. Vergütung

4.1. Der Auftraggeber schuldet die Vergütung ausnahmslos für die von Kroll Ontrack erbrachte Dienstleistung, nicht für den Eintritt eines angestrebten Erfolgs.

4.2. Die Vergütung für den Diagnoseauftrag ist im Voraus zu entrichten.

4.3. Die Vergütung für den Datenrettungsauftrag sowie die zusätzlichen Kosten für neue Datenträger, Transport und Versicherungen ist vor der Rücksendung der wiederhergestellten Daten und den jeweiligen Datenträgern zur Zahlung fällig.

5. Mitwirkungspflicht des Kunden

5.1. Der Auftraggeber verpflichtet sich, Kroll Ontrack die für die Bearbeitung zwingend erforderlichen Informationen zur Verfügung zu stellen, die in dem Formblatt "Technische Informationen" abgefragt werden.

5.2. Die für die Fehlerdiagnose und Datenrettung erforderlichen Datenträger, zusätzliche Software sowie sonstige erforderliche Ausrüstungen und Informationen stellt der Auftraggeber auf seine Kosten und auf seine Gefahr am Leistungs-/ Erfüllungsort (Firmensitz von Kroll Ontrack) zur Verfügung.

6. Datensicherheit / Datenschutz

6.1. Alle bei Kroll Ontrack durchzuführenden Bearbeitungsschritte unterliegen der bestmöglichen Sicherheitskontrolle.

6.2. Alle Mitarbeiter von Kroll Ontrack haben eine Verpflichtungserklärung nach § 5 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) zur Wahrung von Datengeheimnissen abgegeben.
(Siehe hierzu Anlage zu Ziffer 6 "Datensicherheit / Datenschutz")

6.3. Der Auftraggeber ist damit einverstanden, dass Kroll Ontrack die vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Daten und Informationen bearbeitet, um diese Daten ggf. zu retten und ggf. wiederherzustellen.

6.4. Die zur Bearbeitung bei Kroll Ontrack auf Kroll Ontrack-Datenträgern gespeicherten Daten werden nach Ablauf von 30 Tagen nach Rücksendung der Original-Datenträger endgültig und unwiederbringlich gelöscht.

6.5. Kroll Ontrack verpflichtet sich alle auftraggeberbezogene Daten und Informationen geheim zu halten und ausschließlich zur Erfüllung der gegenständlichen Verträge zu verwenden.

6.6. Soweit nicht anders vereinbart, gelten die Vorschriften des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) für nicht öffentliche Stellen. (Siehe hierzu Anlage zu Ziffer 6 "Datensicherheit / Datenschutz")

7. Haftung für Pflichtverletzung/Haftungsausschluss

7.1. Kroll Ontrack schuldet ausschließlich eine sach- und fachgerechte Leistung zur Diagnose und zur Datenrettung gem. Ziff. 3, nicht den Eintritt eines bestimmten Erfolgs. Eine Haftung für den Nichteintritt einer Wiederherstellung oder für den Nichteintritt einer Wiederherstellungsprognose ist ausgeschlossen.

7.2. Für Kroll Ontrack bestehen keine über Ziff. 3 hinausgehenden Leistungs- und Gewährpflichten.

7.3. Die zur Datenrettung notwendigen Bearbeitungsvorgänge beinhalten trotz höchster Sicherheits- und Bearbeitungsstandards das Risiko des teilweisen oder völligen Untergangs noch verbliebener Daten und/oder der nur teilweisen Wiederherstellbarkeit von Daten.

Das Risiko, dass einmal vorhandene Daten nicht mehr gerettet werden können, zusätzliche Daten verloren gehen, wiederhergestellte Daten vom Auftraggeber nicht genutzt werden können, und/oder der in den Datenträgern verkörperte Informationsgehalt ganz oder teilweise zerstört wird, sowie die zur Verfügung gestellten Datenträger, Software und andere überlassenen Sachen beschädigt, unbrauchbar oder zerstört werden, trägt allein der Auftraggeber, es sei denn, der Verlust wurde von Kroll Ontrack, seinen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht.

Der Auftraggeber 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 Kroll Ontrack aufgrund vorbestehender Fehler (z.B. Virus, überschriebene/korrupte Zeichen, magnetisch veränderte Daten) strukturell zerstört waren und keinen lesbaren, nachvollziehbaren Informationsgehalt unter der jeweiligen Anwendung mehr aufweisen.

Die Haftung von Kroll Ontrack ist beschränkt auf Schäden, die ursächlich auf vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Verletzung der Pflichten nach 7.1 entstehen.

7.4. Vor Rücksendung der wiederhergestellten Daten auf einem neuen Datenträger (CD, DVD, Band, USB-Drive...) an den Auftraggeber werden die Daten von Kroll Ontrack nach dem **aktuellsten** Stand der Technik ohne Anerkennung einer Rechtspflicht auf Viren und andere schädliche Softwareprogramme überprüft. Der Auftraggeber ist trotz dieser Überprüfung alleine verpflichtet, mit eigenen Mitteln für Virenfreiheit der Daten zu sorgen, bevor er die wiederhergestellten Daten auf seine Systeme lädt. Eine Haftung von Kroll Ontrack für Schäden durch nicht entdeckte Viren ist ausgeschlossen.

7.5. Ansprüche, die nach Ablauf der Lösungsfrist der Daten nach Ziff. 6.4. geltend gemacht werden, sind - soweit gesetzlich zulässig - ausgeschlossen.

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

8. Gefahrtragung

8.1. Die Gefahr der Beschädigung oder des Verlustes von Daten und Datenträgern auf dem Transport sowie die Gefahr des zufälligen Unterganges von Daten und Datenträgern trägt der Auftraggeber, und zwar sowohl für die Zusendung des Auftraggebers an Kroll Ontrack, als auch für die Rücksendung an den Auftraggeber.

Unbeschadet vorstehender Regelung schließt Kroll Ontrack eine Transport-Versicherung für jede Abholung und jede Sendung gegen die Gefahren des Verlustes und der Beschädigung mit einer Versicherungssumme von 2.500 € je Packstück ab. Versichert ist hierbei der Wert des Transportgutes (des Datenträgers), nicht jedoch der Wert der Daten (ideeller Wert). Voraussetzung ist eine bedingungsgerechte Verpackung.

Vom Versicherungsschutz sind die Schäden nicht gedeckt, die durch fehlende oder mangelhafte Verpackung entstanden sind. Aus der Tatsache, dass Kroll Ontrack eine Transportversicherung für das Abhandenkommen und den Verlust der Sendung abgeschlossen hat, kann der Auftraggeber keine Ansprüche ableiten.

9. Verjährung

9.1. Etwaige Gewährleistungs- und/oder Schadensersatzansprüche verjähren in 12 Monaten.

9.2. Die Verjährungsfrist beginnt bei Diagnoseaufträgen mit dem Zugang des Diagnoseergebnisses beim Auftraggeber.

9.3. Die Verjährungsfrist beginnt bei Datenrettungsaufträgen mit dem Zugang der wiederhergestellten Daten beim Auftraggeber.

10. Kündigung

10.1. Kroll Ontrack behält sich bei Ereignissen, die nicht im Machtbereich von Kroll Ontrack liegen, ein Kündigungsrecht bzw. eine Vertragsanpassung für die Dauer und im Rahmen des Umfangs der Störung vor.

11. Rechte Dritter

11.1. Der Auftraggeber erklärt mit der Erteilung der jeweiligen Aufträge (Diagnose / Datenrettung), dass er zum Besitz der an Kroll Ontrack überlassenen Datenträger und zur Verfügung über diese berechtigt ist, sowie, dass er einschränkungslos befugt ist, den Kroll Ontrack auf Datenträgern überlassenen, gegebenenfalls personenbezogenen Datenbestand zu erheben, zu verarbeiten und zu rechtlich zulässigen Zwecken zu nutzen.

11.2. Der Auftraggeber verpflichtet sich gegenüber Kroll Ontrack, seine Befugnis jederzeit auf Anforderung durch Vorlage von Urkunden oder sonstigen Belegen schriftlich nachzuweisen oder glaubhaft zu machen.

11.3. Der Auftraggeber verpflichtet sich, Kroll Ontrack von Ansprüchen, die sich bei vertragsgemäßer Verwendung der überlassenen Daten und Gegenstände aus der Verletzung von Rechten Dritter, gleich aus welchem Rechtsgrund, ergeben, auf erstes Anfordern von diesen Ansprüchen freizustellen, einschließlich aller notwendigen Aufwendungen, die Kroll Ontrack im Zusammenhang mit der Inanspruchnahme durch den Dritten oder deren Abwehr entstanden sind.

12. Allgemeine Bestimmungen

12.1. Sollte eine Bestimmung dieser Allgemeinen Vertragsbestimmungen und etwaigen sonstigen schriftlichen Erklärungen unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Gültigkeit dieser Allgemeinen Vertragsbedingungen und etwaigen sonstigen schriftlichen Vereinbarungen im Übrigen nicht berührt.

12.2. Erfüllungsort und Gerichtsstand für Leistungen von Kroll Ontrack und Zahlung der Vergütung (einschließlich von Scheck- und Wechselklagen) sowie sämtliche sich zwischen Kroll Ontrack und dem Auftraggeber ergebenden Streitigkeiten aus den zwischen Kroll Ontrack und dem Auftraggeber geschlossenen Dienstverträgen (Diagnose / Datenrettung) ist der Firmensitz von Kroll Ontrack; soweit der Auftraggeber Vollkaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist. Kroll Ontrack ist jedoch berechtigt, den Auftraggeber auch an seinem Wohn- und/oder Geschäftssitz zu verklagen.

12.3. Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG) und entsprechenden Transformationsbestimmungen.