

Nutzungsbedingungen und Haftungsausschluss der Fernwartung mit „Bomgar“

1. Mit der Nutzung der Software „Bomgar“ erlaubt der Kunde der Bank die Übertragung des Inhalts seines Bildschirms auf den Bildschirm eines Mitarbeiters der Heidelberger Volksbank eG 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 der Heidelberger Volksbank eG 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 diese Funktion jederzeit selbstständig deaktivieren.
4. Die Mitarbeiter der Heidelberger Volksbank eG werden den Kunden nur auf ausdrücklichen Wunsch und nur mit seiner Zustimmung auffordern, die Fernwartung „Bomgar“ zu starten. Es erfolgen keine unaufgeforderten Anrufe von Seiten der Heidelberger Volksbank eG zum Starten einer Fernwartungssitzung.
5. Der Kunde kann den Umfang des Zugriffs, die sichtbaren Anwendungen sowie die Dauer der Sitzung selbst bestimmen.
6. Die Heidelberger Volksbank eG 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.
7. Die Fernwartungssitzungen werden aus Gründen der Nachvollziehbarkeit und zu Kontroll- und Revisionszwecken bei der Heidelberger Volksbank eG aufgezeichnet. Die Aufbewahrungszeit beträgt 10 Jahre. Eine Weitergabe an Dritte findet nicht statt.
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 Heidelberger Volksbank eG.
9. Die Verantwortung für eine regelmäßige Datensicherung obliegt dem Kunden. Die Heidelberger Volksbank eG 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 Heidelberger Volksbank eG 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 Heidelberger Volksbank eG für deren Inhalte nicht verantwortlich.
12. Der Kunde ist verpflichtet im Rahmen seiner Schadensminderungspflicht im Falle eines vermuteten Softwarefehlers alle zumutbaren zusätzlichen Sicherungsmaßnahmen zu ergreifen und die Bank unverzüglich zu informieren.
13. Die Heidelberger Volksbank eG 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 Heidelberger Volksbank eG 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 Heidelberger Volksbank eG übernimmt keinerlei Haftung für von ihr nicht verursachte Störungen, auch wenn ein zeitnaher Fernzugriff im Sinne des Supports erfolgte. Die Heidelberger Volksbank eG übernimmt keine Gewährleistung, für die auf Ihrem Computer installierten Programme, sowie deren Schutzvorrichtungen (Virens Scanner oder Firewall).
15. Der Kunde stellt die Heidelberger Volksbank eG von allen Nachteilen frei, die der Heidelberger Volksbank eG 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 Heidelberger Volksbank eG.
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 Akzeptanz des Haftungsausschlusses bei Start der Fernwartungssequenz bestätigen Sie die Nutzungsbedingungen und den Haftungsausschluss für die Verwendung der Fernwartung mit „Bomgar“. Mit dem Öffnen der Verbindung mit der Anwendung „Bomgar“ erkennt der Kunde die Nutzungsbedingungen und den Haftungsausschluss der Heidelberger Volksbank eG 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.