

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

für das Angebot unter der Internetseite pc-heini.de

---

## 1. Vertragsgegenstand und Geltungsbereich

1.1. Wir betreiben unter pc-heini.de eine Internetseite mit Live-Support-Funktionalität (nachfolgend „Plattform“ genannt). Über diese Plattform können Sie als Nutzer telefonisch und über einen Live-Support IT-Support-Dienstleistungen („Supportleistungen“) von uns in Anspruch nehmen.

1.2. Die Vertragssprache ist ausschließlich Deutsch.

1.3. Wir sind berechtigt, diese Geschäfts- und Nutzungsbedingungen zukünftig zu ändern, um Anpassungen vorzunehmen. Da durch neue Technologien und die ständige Weiterentwicklung dieser Webseite auch Änderungen an unserer Datenschutzerklärung vorgenommen werden können, empfehlen wir Ihnen, sich sowohl die Datenschutzerklärung als auch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen vor Inanspruchnahme unserer Dienstleistungen in der aktuell gültigen Form durchzulesen.

## 2. Vertragsschluss

2.1. Die Darstellung unserer Dienstleistungen auf der Plattform dient lediglich Ihrer Information und stellt kein bindendes Angebot unsererseits dar. Sie können sich zunächst über unsere Dienstleistungen informieren und uns Ihr Problem schildern. Damit geben Sie noch kein bindendes Angebot auf Abschluss des Supportdienstleistungsvertrags ab.

2.2. Nachdem Sie Ihr Problem geschildert haben, liegt es an uns, Ihnen mitzuteilen, was wir für Sie tun können, wie lange wir dafür voraussichtlich benötigen werden und welche Kosten voraussichtlich auf Sie zukommen werden, wenn Sie unsere Hilfe in Anspruch nehmen. Die von uns geschätzte Zeit ist unverbindlich, der ausgehandelte Rahmen des Gesamtpreises ist so lange verbindlich, bis wir Ihr Problem nicht wie besprochen lösen können oder wir Ihnen ernsthaften Grund zur Beschwerde liefern. Soll heißen, auch wenn wir länger brauchen als ursprünglich gedacht, stellen wir Ihnen die entsprechend höhere Arbeitszeit nicht in Rechnung.

### 3. Leistungsumfang

3.1. Wir bieten IT-Support Dienstleistungen an, welche Sie telefonisch, über den auf unserer Plattform angebotenen Livechat und via E-Mail-Kontakt in Anspruch nehmen können. Wir sind berechtigt, die Supportleistungen bei Bedarf auch durch Dritte erbringen zu lassen. Wir bleiben jedoch Ihr ausschließlicher Vertragspartner.

3.2. Wir sind nicht verpflichtet, immer Maßnahmen zu empfehlen bzw. umzusetzen.

3.3. Die Supportleistungen umfassen insbesondere die Analyse Ihres Problems, sowie Empfehlungen zur Lösung des Problems. Wenn Sie dem Fernzugriff zustimmen, unterstützen wir Sie auch bei der Umsetzung der Empfehlungen.

3.4. Sie sind jederzeit berechtigt, die Fernwartungssoftware zu beenden.

3.5. Wir können den Supportauftrag zurückweisen oder abbrechen, wenn die Thematik oder die Komplexität der Supportanfrage unsere Qualifikation oder Kapazitäten übersteigt oder sonstige besondere Umstände eine Durchführung unzumutbar machen. Derartige besondere Umstände liegen z. B. dann vor, wenn Ihr Internetanschluss durch mangelnde Bandbreite oder die Verluste von gesendeten Paketen nicht die Voraussetzungen für eine erfolgreiche Fernwartung erfüllt.

3.6. Sie bleiben auch im Falle einer nicht vollständigen Lösung der Supportanfrage verpflichtet, die vereinbarte Vergütung für die bereits durch uns erbrachten Supportleistungen zu leisten.

3.7. Bei Bedarf stellen wir Ihnen ein Programm kostenfrei zur Verfügung, das uns einen Fernzugriff auf Ihren Computer zur Bearbeitung des Auftrages erlaubt. Sie sind berechtigt, das Fernzugriffsprogramm zum Zwecke der Inanspruchnahme der Supportleistungen durch uns auf Ihrem Computer auszuführen. Die Ausführung und Verwendung des Fernzugriffsprogramms erfolgt in eigener Verantwortung. Es gelten die bei der Ausführung angezeigten und von Ihnen zu bestätigenden Lizenz- und Nutzungsbestimmungen. Der Fernzugriff ist erst möglich, sobald Sie den Fernzugriff ausdrücklich freigeben. Sie können jederzeit den Fernzugriff verweigern und beenden.

### 4. Vergütung und Zahlungsbedingungen

4.1. Die Vergütung für die durch uns erbrachten Supportleistungen bemisst sich wie auf unserer Plattform beschrieben. Die Berechnung der Vergütung erfolgt nach Abschluss des Supportauftrages. Die Vergütung ist, wenn nicht anders vereinbart, binnen 14 Tagen zu zahlen.

4.2. Die auf der Plattform angegebenen Preise enthalten die gesetzliche Mehrwertsteuer und sonstige Preisbestandteile.

4.3. Nach der Supportsitzung erhalten Sie eine Rechnung per Email.

## 5. Haftung

5.1. Wir haften für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen. Wir haften nicht für die leicht fahrlässige Verletzung anderer als der genannten Pflichten.

5.2. Gleiches gilt für Pflichtverletzungen durch unsere gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen.

5.3. Die vorstehenden Haftungsausschlüsse gelten nicht bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit.

## 6. Widerrufsrecht

6.1. Sie besitzen ein 14-tägiges Widerrufsrecht für jegliche bereits in Auftrag gegebene, aber zugleich noch nicht vollständig von uns erbrachte Leistung.

6.2. Wurde vereinbart, dass die Dienstleistungen zu einem Zeitpunkt ausgeführt werden, die dann durch Inanspruchnahme Ihres Widerrufsrechts in die Widerrufsfrist fällt, so behalten wir uns vor, Ihnen einen angemessenen Betrag in Rechnung zu stellen, der dem Umfang der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Inanspruchnahme des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, der von uns bereits erbrachten Dienstleistungen entspricht.

6.3. Das Widerrufsrecht erlischt dann, wenn wir die Dienstleistung vollständig erbracht haben und nachdem Sie Ihre Kenntnis davon bestätigt haben, dass Sie Ihr Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung durch uns verlieren. Durch das Akzeptieren der allgemeinen Geschäftsbedingungen teilen Sie uns mit, dass Sie dies zur Kenntnis genommen haben.

## 7. Ihre Zufriedenheit

7.1. Ihre Zufriedenheit ist uns wichtig und wir werden alles in unserer Macht stehende tun, um diesem Anspruch gerecht zu werden.

7.2. Falls Sie wider Erwarten mit einer von uns erbrachten Supportleistung nicht zufrieden sein sollten, setzen Sie sich bitte mit uns in Verbindung, damit wir mit Ihnen eine weitere Supportsitzung vereinbaren können, welche wir Ihnen in diesem Fall nicht in Rechnung stellen werden.

7.3. Bei starker und ausreichend begründeter Unzufriedenheit stellen wir gegebenenfalls nach genauer Prüfung der Sachlage unsere erbrachten Leistungen aus Kulanz nicht in Rechnung.

7.4. Diese Möglichkeit des Verzichtes auf Rechnungserstellung unsererseits beschränkt sich auf ausreichend begründete Unzufriedenheit und ist nur nach Absprache mit uns möglich. Sie können Ihre Bitte innerhalb einer Woche nach Erbringung der Support-Dienstleistung im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland via E-Mail, Livechat oder Absprache am Telefon unter Angabe der Eckdaten Ihrer Supportanfrage äußern.

## 8. Schlussbestimmungen

8.1. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Wenn Sie unsere Support-Leistungen in Anspruch nehmen und zum Zeitpunkt Ihrer Leistungsinanspruchnahme Ihren gewöhnlichen Aufenthalt in einem anderen Land haben, bleibt die Anwendung zwingender Rechtsvorschriften dieses Landes von der in Satz 1 getroffenen Rechtswahl unberührt.

8.2. Wir sind nicht verpflichtet, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

8.3. Bei Verträgen mit Kunden, mit juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichem Sondervermögen wird als ausschließlicher Gerichtsstand für alle aus der Geschäftsbeziehung sich ergebenden Rechtsstreitigkeiten der Sitz des Dienstleisters vereinbart.