

# Zusatz Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für Fernwartung

Stand: 22. November 2024

## 1. Geltungsbereich der AGB

- 1.1 Die vorliegenden Zusatz AGB der Leftclick AG (nachfolgend LEFTCLICK genannt), sind für Dienstleistungen und für Installationen der LEFTCLICK im Remote-Support gültig.
- 1.2 Zur Fernwartung wird die Software PCVisit vorausgesetzt. Es gelten zusätzlich die Softwarebestimmungen (EULA) der Firma pcvisit Software AG. Die Software kann entweder von der Webseite [www.leftclick.ch](http://www.leftclick.ch) oder direkt vom Hersteller pcvisit Software AG heruntergeladen werden.

## 2. Aufnahme und Protokollierung

- 2.1 2.1.LEFTCLICK ist berechtigt, Remote-Supportsitzungen und sämtliche Arbeitsschritte zu protokollieren und aufzuzeichnen.
- 2.2 Im Rahmen von Remote-Supportsitzungen aufgezeichnete Daten und Informationen werden auf Servern innerhalb der Schweiz abgespeichert und nach Schweizer Datenschutzrecht behandelt.

## 3. Leistung und Ausführung

- 3.1 Eine Auftragserteilung bei einem einzelnen Fernwartungsauftrag erfolgt nach telefonischer Absprache oder per E-Mail, letztlich spätestens mit der Freigabe des Zugangs zu dem Produkt durch den Kunden.
- 3.2 Der Fernwartungsservice wird innerhalb der üblichen Geschäftszeiten von LEFTCLICK angeboten. Die Ausführung des Supports ist Lastabhängig, in der Regel wird aber sofort eine Fernwartung angeboten
- 3.3 Folgende Leistungen können Bestandteil des Fernwartungsservices sein: – Hilfestellung bei der Installation oder beim Update von Anwendungssoftware – Unterstützung bei Problemen in Anwendungen – Analyse und Behebung von Fehlersituationen – Suche nach möglichen technischen Fehlerursachen etc.

## 4. Gewährleistung/ Haftungsausschluss

- 4.1 Bei sämtlichen Dienstleistungen haftet LEFTCLICK nie für einen bestimmten Erfolg, sondern nur für die übliche Sorgfalt. LEFTCLICK haftet nur für Sach- und Personenschäden, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit entstanden sind. Weitergehende Ansprüche des Kunden werden abbedungen.

LEFTCLICK hat insbesondere weder für das positive noch für das negative Vertragsinteresse Schadenersatz zu leisten und haftet auch nicht für ein wie auch immer gearteten weiteren Schaden. Der Anspruch auf Minderung verwirkt nach Ablauf eines Jahres seit Beendigung der Dienstleistung.

- 4.2 Die Sicherung aller Daten (inklusive Betriebssystem und Software) liegt in der Verantwortung des Auftraggebers. LEFTCLICK übernimmt keinerlei Haftung für Datenverluste, die im Rahmen einer Fernwartung erfolgen. Der Ersatz von Folge- und Vermögensschäden und von Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Kunden ist in jedem Fall ausgeschlossen.
- 4.3 LEFTCLICK übernimmt keine Haftung dafür, falls die Produkte auf dem Kunden-PC gewerbliche Schutzrechte oder Urheberrechte Dritter verletzen. Der Kunde hat LEFTCLICK von allen gegen den Kunden aus diesem Grund erhobenen Ansprüchen unverzüglich in Kenntnis zu setzen. LEFTCLICK übernimmt keine Haftung für fehlende Kunden-Softwarelizenzen

## **5. Datenschutz und Geheimhaltung**

- 5.1 Es liegt in der Verantwortung des Kunden, dass auf seinen EDV-Anlagen, die Nutzung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten unter Beachtung der jeweils gültigen Datenschutzvorschriften erfolgt. Die datenschutzrechtliche Zulässigkeit der Fernwartung durch LEFTCLICK liegt in der Verantwortung des Kunden. LEFTCLICK verpflichtet sich zur Wahrung der Vertraulichkeit und zur Beachtung des Datenschutzes gem. DSGVO.
- 5.2 LEFTCLICK verpflichtet sich, personenbezogene Daten, die bei der Wartungsmaßnahme gespeichert wurden, unverzüglich zu löschen, sobald diese Daten für die Wartungsmaßnahme nicht mehr benötigt werden. Ausgenommen ist die Protokollierung und die Aufnahme der Wartungsmaßnahme selbst gemäss Ziffer 2. dieser AGB. LEFTCLICK wird alle, durch die Fernwartung bekannt gewordenen betrieblichen Abläufe, sonstigen Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse und Passwörter des Kunden streng vertraulich behandeln. Es ist LEFTCLICK untersagt, Informationen, die im Zusammenhang mit der Fernwartung beim oder vom Kunden bekannt wurden, für sich selbst oder für Dritte zu verarbeiten und/oder zu nutzen

## **6. Preise und Zahlungsbedingungen**

- 6.1 Sofern keine Sondervereinbarungen oder Serviceverträge abgeschlossen sind können für die Fernwartung zusätzliche Kosten entstehen. Die Fernwartungsmaßnahmen werden dann in Serviceeinheiten (15 Minuten) berechnet. Jede weitere angefangene Viertelstunde wird als zusätzliche Serviceeinheit berechnet. Es gelten die AGB von LEFTCLICK.