

## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

von

### RSE Datenrettung

#### DEFINITIONEN

**Datenträger:** Medium, das von RSE zwecks Datenwiederherstellung untersucht wird.

**Datenwiederherstellung:** Wiederherstellen von durch verschiedenste technische Defekte oder menschliches Versagen verlorenen oder gelöschten Daten eines Datenträgers.

**Diagnose:** alle Analyseaktivitäten, die der Laborant durchführen muss, um einen Diagnosebericht erstellen zu können. Mit dieser Analyse kann der Laborant bestimmen, ob die Daten wiederherstellbar sind und, wenn ja, welche Dateien wiederhergestellt werden können.

**Diagnosebericht mit Offerte:** vom Laboranten erstellter Bericht mit dem Ergebnis der Diagnose. Der Bericht enthält eine Beilage (im TXT- oder XML-Format), die mit einer E-Mail versendet wird. Der Bericht enthält zugleich eine Offerte in der E-Mail mit den Kosten für das Durchführen der Datenwiederherstellung.

**Auftrag:** Jeder Auftrag hat eine individuelle Nummer. Ein Auftrag kann niemals mehrere Nummern haben, bzw. mehrere Aufträge können niemals unter einer Nummer zusammengefasst sein. Die zugeteilte Auftragsnummer ist also eine individuelle Nummer, die pro Auftrag vergeben wird und auf die in der gesamten (E-Mail-) Korrespondenz verwiesen wird.

**Auftragsformular:** online Internetformular, mit dem der Auftraggeber RSE einen neuen Auftrag erteilt, diesen zeichnet und den Geschäftsbedingungen zustimmt. Bestehende Auftraggeber sind nicht verpflichtet, dieses Formular zu verwenden. Sie loggen sich direkt bei ZEN ein und können einfach einen neuen Auftrag erteilen, ohne erneut ihre Adressdaten einzugeben. Auch sie müssen aber jedes Mal wieder den Geschäftsbedingungen zustimmen. Es wird ihnen auch jedes Mal eine neue Auftragsnummer zugeteilt.

**Partner:** Auftraggeber (und eventuell ihre Kunden), die seit längerer Zeit Dienste von RSE in Anspruch nehmen. Wenn ein Auftraggeber zu dieser Kategorie gehört, wird das in ZEN registriert.

**Auftraggeber:** Person oder Firma, die einen Auftrag zur Durchführung von Arbeiten über das Papier- oder Online-Auftragsformular, das ZEN Extranet Informationssystem, telefonisch oder per E-Mail erteilt.

**ZEN Extranet Informationssystem:** Auftragsstatus-Informationssystem, in das sich der Auftraggeber einloggen und in dem er 24 Stunden am Tag den aktuellen Status seines Auftrages abfragen kann. Zugleich dient das System dazu, der Durchführung der Datenwiederherstellung zuzustimmen und RSE weitere Aufträge zu erteilen.

## ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

1. Angebot, Vertragszustandekommen und Auftragservice-Prozedur
- 1.1 Alle Angebote von RSE Datenrettung (im Weiteren genannt RSE) sind unverbindlich, es sei denn im Angebot wird das ausdrücklich anders festgelegt.
- 1.2 Die Anwendung von eventuellen Einkaufs- oder sonstigen Bedingungen des Auftraggebers wird ausdrücklich ausgeschlossen.
- 1.3 Ein Vertrag kommt online per Internet, am Schalter oder telefonisch über ein Auftragsformular zu Stande.
- 1.4 Nach dem Ausfüllen eines Auftragsformulars durch den Auftraggeber und dem Zustandekommen des Vertrages wird der Auftrag registriert oder online angemeldet. RSE wird dann die Diagnose erstellen und in Rechnung stellen. Sobald ein Auftrag zur Datenwiederherstellung erteilt worden ist, wird RSE die Datenwiederherstellung durchführen. Im Allgemeinen wird dieser Auftrag über ZEN oder telefonisch erteilt.
- 1.5 Während der gesamten Auftragsabwicklung werden die Mitarbeiter von RSE von einem Auftrag mit individueller Auftragsnummer sprechen.
- 1.6 Wenn wichtige Dateien mit Namen und Verzeichnis im online Auftragsformular angegeben werden und diese im selben Verzeichnis und mit demselben Namen wieder gefunden werden, werden diese automatisch auf Korruption getestet und das Ergebnis davon in der E-Mail mit dem Diagnosebericht gemeldet. Bei einem undeutlichen oder nicht angegebenen Verzeichnis mit Namen von wichtigen Dateien werden die Laboranten willkürlich Dateien auf Korruption testen und die entsprechenden Informationen in der E-Mail mit dem Diagnosebericht unter dem Titel „lab info“ erteilen. Wenn angegebene wichtige Dateien nicht getestet werden können, zum Beispiel, weil die Datei branchenspezifische Daten oder Software enthält und RSE nicht über diese Programme verfügt, wird das auch ausdrücklich im Diagnosebericht angeführt.
- 1.7 Mit dem Versenden des ausgefüllten Formulars gibt der Auftraggeber über das ZEN-System sein Einverständnis für alle von RSE zu verrichtenden Aktivitäten.
- 1.8 Der Auftraggeber erhält einmalig einen Diagnosebericht zu einem festen, vereinbarten Preis. RSE wird im Rahmen des Vertrages zur Datenwiederherstellung die im Diagnosebericht angegebenen Dateien an den Auftraggeber liefern.
2. Preis und Zahlung
- 2.1 Alle Preise verstehen sich exklusive Mehrwertsteuer und anderer staatlicher Abgaben und exklusive Versandkosten. In den Tarifen für die Datenwiederherstellung sind enthalten: die benötigten Ersatzteile, Distribution der Ersatzteile, (Mess)Geräte, Arbeitsstunden der Laboranten und anderer Spezialisten, die benötigt werden, um eine Diagnose und/oder Wiederherstellung möglich zu machen, es sei denn, es wurde ausdrücklich anderes vereinbart.
- 2.2 Zu Beginn der Diagnose wird eine Rechnung erstellt, die innerhalb von 8 Tagen nach Rechnungsdatum bezahlt werden muss, sofern auf der Rechnung nicht andere Zahlungsbedingungen stehen oder anderes vereinbart wurde. Erst nach der Zahlung wird die Datenwiederherstellung dem Auftraggeber zur Verfügung gestellt, sofern nichts anderes vereinbart wurde. Der Auftraggeber hat keinen Anspruch auf Verrechnung oder Zahlungsaufschub.
- 2.3 Bei nicht fristgemäßer oder unvollständiger Zahlung behält sich RSE das Recht vor, die Arbeiten oder deren Bereitstellung auszusetzen. Wenn der Auftraggeber die

zugeschickte(n) Rechnung(en) nicht fristgemäß oder nicht vollständig bezahlt, werden dem Auftraggeber die gesetzlichen Zinsen plus 5 % in Rechnung gestellt. Eventuelle gerichtliche oder außergerichtliche Kosten gehen zu Lasten des Auftraggebers, wobei die außergerichtlichen Kosten 15 % der Gesamtsumme betragen, mindestens aber € 200.

2.4 In Bezug auf Partner ist RSE in jedem Fall berechtigt, Preis- und Tarifänderungen vorzunehmen. RSE wird Partner mindestens 1 Monat vor Wirksamwerden der Änderung(en) per E-Mail informieren. Es steht Partnern frei, keine Dienste von RSE mehr in Anspruch zu nehmen, wenn sie den Preis- oder Tarifänderungen nicht zustimmen.

3. Vertrauliche Informationen.
- 3.1 RSE versteht, dass die dem Unternehmen zugänglichen Daten vertraulich sein können, weshalb man bei der Organisationsstruktur dem vertraulichen Aspekt der Behandlung der Daten höchste Priorität einräumt. RSE wird die Daten so vertraulich wie möglich behandeln und äußerste Sorge dafür tragen, dass diese nicht in die Hände von Dritten gelangen können oder veröffentlicht werden. RSE trägt Sorge dafür, dass die Daten sicher gespeichert werden, sofern die Speicherung für das Durchführen des Auftrages notwendig ist.
- 3.2 Wenn nicht am Auftrag gearbeitet wird, wird RSE den Datenträger in einen brand- und einbruchsicheren Tresor aufbewahren.
- 3.3 RSE behält bis 16 Tage nach dem Versand eine Kopie der Daten. Im Fall von Verlust oder Beschädigung von Daten beim Transport kann der Auftraggeber gegen ein geringes Ersatzentgelt innerhalb dieser Zeit eine Kopie der Daten anfordern. Nach Ablauf dieses Zeitraumes werden die Daten automatisch vernichtet.
4. Risiko
- Das Risiko des Verlusts oder der Beschädigung beim Transport von Sachen, die Gegenstand der Vereinbarung sind, trägt der Auftraggeber. Der Auftraggeber kann zur Deckung dieses Risikos bei RSE oder an anderer Stelle eine Versicherung abschließen.
5. Geistiges oder industrielles Eigentum
- Der Auftraggeber steht dafür ein, dass keine Rechte von Dritten bei der Bereitstellung von Geräten, Programmen oder Materialien zur Verwendung oder Bearbeitung durch RSE verletzt werden und steht dafür ein, dass keine Klagen eingebracht werden, die auf die Behauptung hinauslaufen, diese Bereitstellung, Verwendung oder Bearbeitung verstoße gegen Rechte von Dritten.
6. Lieferzeiten
- Alle von RSE genannten (Liefer)Termine werden nach bestem Wissen auf Basis der Daten berechnet, die RSE beim Zustandekommen des Vertrages bekannt waren und diese Termine werden so gut wie möglich eingehalten; die einmalige Überschreitung eines genannten Liefertermins bringt RSE nicht in Verzug. Wenn eine größere Überschreitung droht, werden RSE und der Auftraggeber so schnell wie möglich miteinander in Kontakt treten.
7. Haftung und Gewährleistung
- 7.1 RSE akzeptiert nur die gesetzlichen Verpflichtungen zu Schadenersatz, insoweit das aus diesem Artikel 7 hervorgeht. RSE wird mit den Daten bei der Datenwiederherstellung so sorgfältig wie möglich umgehen. RSE kann jedoch nicht für die Qualität der Dateien, wie diese bereitgestellt werden, einstehen. RSE haftet nicht für eventuelle Garantierechte, die beim Öffnen der Festplatte durch RSE verfallen. Der Auftraggeber erkennt an, dass dies ein von ihm hingenommenes Risiko darstellt, das sich durch die Chance, die verlorenen Daten wiederherstellen zu können, aufhebt.
- 7.2 Die gesamte Haftung von RSE für ihm anzulastende Mängel in der Erfüllung des Vertrages beschränkt sich auf den Ersatz der direkten Schäden bis maximal den Betrag des für diesen Vertrag berechneten Preises (exkl. MwSt.). In keinem Fall wird der Ersatz für direkte Schäden jedoch mehr als € 25.000 betragen.
- Unter direkten Schäden werden ausschließlich verstanden:
  - a. angemessene Kosten zur Feststellung der Ursache und des Umfangs des Schadens, sofern sich diese Feststellung auf direkte Schäden im Sinne dieser Geschäftsbedingungen bezieht;
  - b. angemessene Kosten zur Vermeidung oder Begrenzung von Schäden, sofern der Auftraggeber beweist, dass diese Kosten zur Begrenzung direkter Schäden im Sinne dieser Geschäftsbedingungen geführt haben.
- 7.3 Die Haftung von RSE für indirekte Schäden, wie u.a. Folgeschäden, Gewinnausfall, Ausfall von Einsparungen und Schäden durch Betriebsausfall, ist ausgeschlossen.
- 7.4 Außer den in Artikel 7.2 genannten Fällen haftet RSE in keiner Weise für Schadenersatz, ungeachtet des Grundes, auf den sich eine Klage auf Schadenersatz stützen würde.
- 7.5 Die Haftung von RSE für ihm anzulastende Mängel in der Erfüllung eines Vertrages entsteht nur, wenn der Auftraggeber RSE unverzüglich und schriftlich über die Mängel informiert und eine angemessene Frist zur Mängelbeseitigung stellt und RSE auch nach dieser Frist seinen Verpflichtungen nicht nachkommt. Diese Inverzugsetzung muss innerhalb von 5 Tagen nach der Lieferung stattfinden und die Mängel so genau wie möglich anweisen, sodass RSE im Stande ist, adäquat zu reagieren.
- 7.6 Bedingung für das Entstehen jeglicher Rechte auf Schadenersatz ist immer, dass der Auftraggeber schriftlich innerhalb von 5 Tagen nach Entdeckung des Schadens reklamiert, andernfalls verfallen alle Rechte auf Schadenersatz.
8. Höhere Gewalt
- 8.1 Keine der Parteien muss jeglicher ihrer Verpflichtungen nachkommen, wenn sie dazu auf Grund von höherer Gewalt nicht im Stande ist. Unter höherer Gewalt werden unter anderem nicht RSE anzulastende Mängel bei Zulieferern von RSE verstanden.
- 8.2 Dauert diese Situation mehr als 90 Tage an, so haben beide Parteien das Recht, den Vertrag schriftlich aufzulösen. Die Teile des Vertrages, die bereits erfüllt sind, werden dann anteilmäßig abgerechnet, ohne dass die Parteien einander sonst etwas schuldig sind.
9. Sonstige Bestimmungen
- 9.1 Wenn RSE die Arbeiten nicht im Land des Auftraggebers ausführen kann, hat RSE das Recht, die Arbeiten in einem anderen Land der Europäischen Union ausführen zu lassen.
- 9.2 Wenn der Auftraggeber nicht innerhalb von 3 Monaten nach Zustandekommen des Vertrages über ZEN oder schriftlich Zustimmung gibt, den vom Auftraggeber angelieferten Datenträger zu vernichten oder zu retournieren, werden die noch bestehenden Daten vernichtet und geht der Datenträger in das Eigentum von RSE über.
- 9.3 RSE ist berechtigt, den Namen des Auftraggebers auf bescheidene Weise als Referenz auf seiner Webseite zu nennen.
- 9.4 Alle Telefongespräche werden für Trainingszwecke, Qualitätskontrolle, telefonische Aufträge und Sicherheitszwecke aufgenommen. Der Auftraggeber stimmt mit der Bestätigung, diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu kennen, zu.
- 9.5 Der Auftraggeber erklärt und steht dafür ein, dass er – wenn zutreffend – beim Zeichnen eines einmaligen Einzugauftrages oder bei der Zahlung mit Kreditkarte

ermächtigt/befugt ist, für die Durchführung der Zahlung zu unterzeichnen.

10. Anzuwendendes Recht und Streitigkeiten
- 10.1 Die Verträge zwischen RSE und dem Auftraggeber werden nach niederländischem Recht abgeschlossen.
- 10.2 Auf eventuell entstehende Streitigkeiten zum zwischen RSE und dem Auftraggeber abgeschlossenen Vertrag oder auf Folgeverträge ist das niederländische Recht anzuwenden.