

Geschäftsbedingungen für Installationssupport-Leistungen für „VR pay Internet Gateway“, Stand 08/2019

1. Geltungsbereich

- 1.1 Diese Geschäftsbedingungen für Installationssupport-Leistungen für „VR pay Internet Gateway“ („**Geschäftsbedingungen**“) enthalten die Bedingungen, nach denen VR Payment GmbH („**VR Payment**“) Kunden von „VR pay Internet Gateway“ bei der Anbindung des in dem jeweiligen Bestellformular bezeichneten Online-Shops des Kunden an das „VR pay Internet Gateway“ unterstützt. Kunden des „VR pay Internet Gateway“ sind Händler, die Online-Shops, Internetseiten oder Fernabsatzsysteme (z. B. zum Zweck des Vertriebs von Waren und/oder Dienstleistungen) betreiben und mit VR Payment einen Vertrag über „VR pay Internet Gateway“ abgeschlossen haben.
- 1.2 Für die Erbringung der Installationssupport-Leistungen gelten ausschließlich diese Geschäftsbedingungen von VR Payment. Allgemeine Geschäftsbedingungen, die der Kunde verwendet, gelten nicht. Dies gilt auch dann, wenn der Kunde seine allgemeinen Geschäftsbedingungen verwendet und VR Payment den Installationssupport-Vertrag durchführt ohne der Geltung der allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden ausdrücklich zu widersprechen.

2. Zustandekommen des Installationssupport-Vertrags

- 2.1 Der Vertrag über Installationssupport-Leistungen („**Installationssupport-Vertrag**“) kommt mit Zugang des vom Kunden unterschriebenen Bestellformulars per Post, Fax oder E-Mail bei VR Payment zustande.

3. Installationssupport-Leistungen

- 3.1 VR Payment erbringt für den Kunden Leistungen gemäß der nachfolgenden Ziffer 3.2 („**Remote-Support**“) und Ziffer 3.3 („**Hotline-Support**“, Remote-Support und Hotline-Support „**Installationssupport-Leistungen**“), um den Kunden bei der Anbindung des in dem jeweiligen Bestellformular bezeichneten Online-Shops des Kunden an das „VR pay Internet Gateway“ zu beraten und zu unterstützen.
- 3.2 Im Rahmen des Hotline-Supports erbringt VR Payment folgende Leistungen: Telefonische Beratung und Unterstützung des Kunden
 - durch Abfrage des Anbindungszustands der EDV-Systeme;
 - bei Konfigurationsversuchen der von VR Payment überlassenen Zugangsdaten zum „VR pay Internet Gateway“;
 - bei Anbindungsversuchen des Online-Shops an das „VR pay Internet Gateway“.
- 3.3 Im Rahmen des Remote-Supports erbringt VR Payment folgende Leistungen: Unterstützung per Fernzugriff bei
 - Konfigurationsversuchen der von VR Payment überlassenen Zugangsdaten zum „VR pay Internet Gateway“;
 - Anbindungsversuchen des Online-Shops an das „VR pay Internet Gateway“ (z. B. Installations-, Integrationsversuche der Schnittstelle des Online-Shops zum „VR pay Internet Gateway“ („**Shop-Backend**“).
- 3.4 VR Payment erbringt ihre Installationssupport-Leistungen nur per Telekommunikationsmittel (Telefon, E-Mail, Datenfernübertragung, Fernzugriff), nicht beim Kunden vor Ort. VR Payment kann eine Support-Anfrage des Kunden nach ihrer Wahl per Hotline Support und/oder Remote Support ausführen. Der Kunde erhält nur Installationssupport-Leistungen, soweit diese VR Payment mittels der vereinbarten Kommunikationsmittel und im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten nach Einschätzung von VR Payment möglich und zweckmäßig sind (§ 315 BGB).
- 3.5 Die Installationssupport-Leistungen von VR Payment erfolgen ausschließlich zur Unterstützung des Kunden bei der Anbindung des Online-Shops an das „VR pay Internet Gateway“.
- 3.6 VR Payment übernimmt bei der Erbringung der Installationssupport-Leistungen keine Verantwortung für ein bestimmtes Ergebnis der Anbindung, insbesondere nicht für einen Anbindungserfolg.
- 3.7 VR Payment darf zur Erbringung der Installationssupport-Leistungen Dritte einsetzen. VR Payment kann verlangen, dass der Kunde bestimmte Abwicklungsschritte ganz oder teilweise mit diesen Dritten direkt durchführt.
- 3.8 Führt der Kunde die Anbindung selbst herbei oder beauftragt er einen Dritten damit, so kann der Kunde keinen Ersatz seines Aufwands und/oder dadurch entstandener Kosten verlangen.

4. Support-Anfragen des Kunden; Ausführung; Service-Zeiten

- 4.1 Der Kunde (bzw. seine Bevollmächtigten) kann die Installationssupport-Leistungen telefonisch unter der **Hotline 0721/1209 66005** anfragen („**Support-Anfragen**“).
- 4.2 Support-Anfragen des Kunden werden in ein Ticketing-System aufgenommen und im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten von VR Payment bearbeitet.

- 4.3 Der Hotline-Support ist werktags außerhalb der gesetzlichen Feiertage von Montag bis Freitag von 8 Uhr bis 18 Uhr geschaltet („Service-Zeiten“).
- 4.4 Dem Kunden ist bekannt, dass es aus technischen Gründen auch innerhalb der Service-Zeiten nicht möglich ist, eine ständige Erreich- bzw. Verfügbarkeit des Hotline-Support und des Remote-Support zu gewährleisten. Dem Kunden ist insbesondere bekannt, dass die Installationssupport-Leistungen technischen Einschränkungen (z. B. Wartungsarbeiten) unterliegen und dem Kunden gegebenenfalls zeitweise gegenüber nicht erbracht werden können.

5. Pflichten und Mitwirkung des Kunden

- 5.1 Der Kunde hat seine Daten vor jeder Erbringung von Installationssupport-Leistungen durch VR Payment in geeigneter Form zu sichern, so dass ihm eine selbständige Rekonstruktion verlorener oder beschädigter Daten mit vertretbarem Aufwand möglich ist.
- 5.2 Um die Installationssupport-Leistungen von VR Payment in Anspruch nehmen zu können, hat der Kunde zunächst selbst vor Ort die dafür kundenseitig erforderlichen technischen Voraussetzungen (insbesondere EDV-Systeme und sonst erforderliche Ausrüstung, Internetzugang und -verbindung) auf eigene Kosten zu schaffen und funktionsbereit zu halten.
- 5.3 Der Kunde hat die ihm von VR Payment übermittelten Zugangsdaten geheim zu halten und vor dem Zugriff Dritter sicher zu verwahren.
- 5.4 Für die Durchführung bestimmter Installationssupport-Leistungen benötigt VR Payment Zugriff auf bestimmte EDV-Systeme des Kunden, z. B. das Shop-Backend oder den FTP-Server. Dafür werden in der Regel gesonderte Zugangsdaten (d. h. nicht der Benutzername und Kennwort des Kunden) erstellt und von VR Payment genutzt. Für die Erbringung bestimmter Leistungen des Remote-Supports ist Voraussetzung, dass der Kunde seine Zugangsdaten (z. B. für den FTP-Server) der VR Payment mitteilt. Der Kunde ist in jedem Fall verantwortlich, dass alle Zugangsdaten nach Erbringung der Installationssupport-Leistungen unschädlich gemacht werden.
- 5.5 VR Payment kann Aufwand, der ihr durch ungenügende oder nicht erbrachte Mitwirkungsleistungen des Kunden entsteht, gesondert berechnen. VR Payment wird den Kunden in diesem Fall darauf zuvor hinweisen.

6. Vergütung

Die Erbringung der Installationssupport-Leistungen erfolgt unentgeltlich.

7. Leistungsstörungen

- 7.1 Hat VR Payment die Leistungen nicht oder nicht vertragsgemäß erbracht, hat der Kunde dies VR Payment unverzüglich schriftlich in nachvollziehbarer Form und unter genauer Beschreibung der zugrundeliegenden Umstände und möglichen Ursachen mitzuteilen.
- 7.2 Ist eine Leistung nicht vertragsgemäß erbracht und hat VR Payment dies zu vertreten, bessert VR Payment nach ihrer Wahl die nicht vertragsgemäße Leistung nach oder holt diese in vertragsgemäßer Form nach („Nacherfüllung“).
- 7.3 Der Kunde ist dafür verantwortlich, alle für die Nacherfüllung erforderlichen Mitwirkungshandlungen vorzunehmen; er hat insbesondere erforderliche Daten (z. B. Zugangsdaten) bereitzuhalten.

8. Haftung

- 8.1 Für Schäden, die von VR Payment vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht werden, sowie für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, haftet VR Payment unbegrenzt.
- 8.2 Für Schäden, die dem Kunden infolge einer einfach fahrlässig verursachten wesentlichen Vertragspflichtverletzung entstanden sind, haftet VR Payment auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden. Wesentliche Vertragspflichten sind Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen durfte. Im Übrigen ist die Haftung von VR Payment für einfach fahrlässig verursachte Schäden ausgeschlossen.
- 8.3 Soweit VR Payment gemäß Ziffer 8.1 für Datenverluste beim Kunden haftet, kann der Kunde den Wiederherstellungsaufwand nicht verlangen, der bei branchenüblicher Rechnungs- und Belegaufbewahrung durch den Kunden vermieden worden wäre.
- 8.4 Keine Haftung von VR Payment besteht bei Fehlern und Schäden, die infolge verspäteter Anlieferung der Daten durch den Kunden, durch fehlerhafte, unvollständige oder unleserliche Unterlagen oder Informationen des Kunden oder durch den Anschluss oder die Änderung von oder an Geräten ohne Zustimmung von VR Payment entstanden sind, soweit VR Payment kein Verschulden trifft.
- 8.5 Für Störungen, die nicht im Einflussbereich von VR Payment liegen (z. B. Leitungsüberlastungen, Ausfall von Telekommunikationsverbindungen, Erreichbarkeit von Autorisierungssystemen), haftet VR Payment nicht.

- 8.6 VR Payment haftet nicht für Schäden, die auf
- fehlerhaft eingespeisten bzw. übergebenen Daten des Kunden,
 - von VR Payment nicht zu vertretender fehlerhafter Schnittstellenprogrammierung oder sonst fehlerhafter Anbindung oder Integration von VR pay Internet Gateway an bzw. in das System des Kunden, oder eine sonstige nicht von der VR Payment zu vertretende Inkompatibilität,
 - Inkompatibilität der vom Kunden bzw. dessen Endkunden verwendeten Software, Hardware oder sonstigen Ressourcen (z. B. Internetzugang etc.),
 - einem Ausfall bzw. einer Überlastung bzw. sonstigen Störung der Verbindung vom Kunden zu den Systemen der VR Payment,
 - Leistungen Dritter, auch wenn die VR Payment insoweit als Vermittler tätig geworden ist, es sei denn, der Dritte ist Erfüllungsgehilfe der VR Payment,
 - Nichteinhaltung von Sicherheitsanforderungen durch den Kunden, oder
 - dauerhafte oder vorübergehende Einschränkungen der Leistungen der VR Payment, die diese aufgrund rechtlicher Vorgaben und Anforderungen vorzunehmen hat, beruhen.
- 8.7 Insbesondere haftet die VR Payment in den vorgenannten Fällen auch nicht für entgangenen Gewinn oder Kosten, die durch Rücklastschriften oder sonst abgewiesene Zahlungsanforderungen beruhen.
- 8.8 Die Haftung der VR Payment ist auch ausgeschlossen, soweit der Kunde ihm mitgeteilte Maßnahmen zur Gewährleistung einer sicheren Anbindung bzw. sicheren Integration von VR pay Internet Gateway nicht ergriffen hat (z. B. eine veraltete Schnittstelle verwendet), oder ohne Einwilligung der VR Payment geänderte Schnittstelleninformationen oder sonstige Komponenten verwendet werden.
- 8.9 Die Haftungsansprüche verjähren nach einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Dies gilt nicht für die Fälle der Ziffer 8.1. In diesen Fällen gilt die gesetzliche Verjährungsfrist.
- 8.10 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz und sonstigen zwingenden gesetzlichen Haftungsvorschriften bleibt von den vorstehenden Absätzen dieser Ziffer 8 unberührt.

9. Datenschutz

- 9.1 Die Parteien beachten bei ihrer Zusammenarbeit die Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) sowie der EU-DSGVO und sonstiger einschlägiger datenschutzrechtlicher Bestimmungen und verpflichten sich darauf, die erhobenen Daten ausschließlich zur Vertragserfüllung zu verwenden.
- 9.2 Die Parteien informieren sich gegenseitig unverzüglich bei Verdacht auf Verletzung von Datenschutzbestimmungen.
- 9.3 Die detaillierten Datenschutzinformationen der VR Payment GmbH können unter www.vr-payment.de/datenschutz-haftung/ abgerufen werden, und werden, soweit einschlägig zum Bestandteil der vorliegenden Geschäftsbedingungen.

10. Vertragsbeginn und Vertragsdauer

- 10.1 Dieser Installationssupport-Vertrag beginnt mit seinem Zustandekommen gemäß Ziffer 2 dieser Geschäftsbedingungen und endet mit Abschluss der Installationssupport-Leistungen.
- 10.2 Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt für beide Parteien unberührt.
- 10.3 Jede Kündigung bedarf der Schriftform.

11. Sonstiges

- 11.1 Der Installationssupport-Vertrag unterliegt deutschem Recht. Ausschließlicher Gerichtsstand ist am Sitz von VR Payment in Deutschland. Die Geltung des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11. April 1980 (CISG) ist ausgeschlossen.
- 11.2 Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen unwirksam sein oder werden, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung soll eine wirksame Bestimmung treten, die dem wirtschaftlichen Sinn und Zweck der ursprünglichen Formulierung möglichst nahekommt und die die Parteien in diesem Fall vereinbaren.
- 11.3 Nebenabreden, Änderungen oder Ergänzungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für den Verzicht auf das Schriftformerfordernis. Durch E-Mail wird die Schriftform nicht gewahrt.

* * *