

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

PC-Service Pforzheim

Inhaber: Nadja Orthbandt

Fritz-Neuert-Str. 65

75181 Pforzheim

### § 1 Geltungsbereich

1. Diese Geschäftsbedingungen gelten ausschließlich zwischen PC-Service Pforzheim und direkten Kunden von PC-Service Pforzheim. Entgegenstehende oder von unseren Geschäftsbedingungen abweichende Regelungen des Kunden erkennen wir nur an, wenn wir diesen ausdrücklich schriftlich zustimmen.
2. Diese Geschäftsbedingungen gelten auch für alle zukünftigen Geschäfte mit dem Kunden, soweit es sich um Rechtsgeschäfte folgender Art handelt:
  1. Beratung und Verkauf von Hard- und Software.
  2. Erbringung von Dienstleistungen im Bereich der Installation, Einrichtung, Instandsetzung und dem Betrieb von ITK-Systeme.
3. Im Einzelfall getroffene, individuelle schriftliche Vereinbarungen zwischen PC-Service Pforzheim und dem Kunden der haben in jedem Fall Vorrang vor den allgemeinen Geschäftsbedingungen.

### §2 Datenschutz und Datenspeicherung bei PC-Service Pforzheim

1. PC-Service Pforzheim unterliegt den Bestimmungen der DSGVO und agiert entsprechend. Alle Mitarbeiter von PC-Service Pforzheim sind zum Stillschweigen gegenüber Dritten verpflichtet. Dies umfasst auch Kundennamen, Kontaktdaten und auch alle Informationen von Kundengeräten die einen Rückschluss auf den Kunden zulassen könnten.
2. Der Kunde ist mit der Speicherung von seinen persönlichen Kontaktdaten in der Warenwirtschaft von PC-Service Pforzheim zur Bearbeitung von Kundenaufträgen einverstanden. Eine Weitergabe von Kontaktdaten an Lieferanten und Hersteller, ist nur zulässig falls dies im Rahmen des konkreten Kundenauftrags notwendig ist.
3. Der Kunde ist damit einverstanden, dass PC-Service Pforzheim im Rahmen des Kundenauftrags bei Bedarf eine Datensicherung der Kundendaten anfertigt und diese Daten kurzzeitig auf Datenträgern von PC-Service Pforzheim speichert. Die Kundendaten müssen nach Auftragsabschluss gelöscht werden.
4. Der Kunde ist damit einverstanden, dass Im Rahmen von Datensicherungen ein Mitarbeiter von PC-Service Pforzheim die Datensicherung durch Stichproben überprüft. PC-Service Pforzheim achtet darauf, dass die Dateinamen der Stichproben vermuten lassen, dass in der jeweiligen Datei keine persönliche Daten zu erwarten sind.

5. Der Kunde ist bis auf Widerruf damit einverstanden, dass PC-Service Pforzheim in der Kundendatenbank Informationen zur Konfiguration der Kundengeräte speichert. Dies können neben Lizenzdaten auch persönliche Daten wie Namen, Geburtstage, Emailadressen und Passwörter sein. Die Daten dürfen ausschließlich als Dokumentation für den Kundenservice gespeichert und verarbeitet werden. Der Kunde kann jederzeit die sofortige Löschung dieser Daten verlangen.

### § 3 Nutzung von Kontaktdaten

1. Der Kunde ist damit einverstanden, dass PC-Service Pforzheim den Kunden per Telefon, SMS, Email oder Post informiert wenn es zu dem aktuellen Kundenauftrag Rückfragen oder Informationen gibt.
2. Der Kunde damit einverstanden, dass PC-Service Pforzheim per Email über ablaufende Lizenzen, ablaufende Serviceverträge und sicherheitsrelevante Produktwarnungen bezüglich der beim Kunden eingesetzten Hard- und Software informiert.
3. Der Kunde ist bis auf Widerruf damit einverstanden, dass PC-Service Pforzheim über allgemeine sicherheitsrelevante Produktwarnungen und aktuelle Produktinformationen informiert.

### §4 Verkauf von Hard- und Software (Waren)

1. Alle Angebote von PC-Service Pforzheim basieren auf Tagespreisen und gelten vorbehaltlich einer schriftlichen Auftragsbestätigung durch PC-Service Pforzheim.
2. Sollten sich die Preise der Waren von PC-Service Pforzheim zum Nachteil der Kunden verändern, kann der Kunde von einer erfolgten Bestellung zurücktreten, sofern die Übergabe der Ware noch nicht stattgefunden hat.
3. Der Kunde ist verpflichtet bei Übergabe prüfen, ob es sich um die gewünschte Ware handelt. Mit der Übergabe erfolgt auch der Gefahrübergang gemäß §446 BGB.
4. Der Kunde ist damit einverstanden, dass PC-Service Pforzheim die notwendigen persönlichen Daten für den Erwerb von Produkten an den jeweiligen Lieferanten oder den Hersteller weitergibt. Die persönlichen Daten umfassen in der Regel den Namen, die Anschrift sowie Kontaktdaten. Dies betrifft in der Regel Software-Lizenzen und Serviceverträge seitens Dritter.

### §5 Allgemeine Dienstleistungen

1. PC-Service Pforzheim führt nach Kundenauftrag konkrete beauftragte Dienstleistungen bezüglich der Installation, Einrichtung und Entstörung von Hard- und Software durch.

2. Mit der Übergabe der Hard- und Software an den Kunden, gilt ein Dienstleistungsauftrag als abgeschlossen. Ab der Übergabe ist der Kunde für den weiteren Betrieb der Hard- und Software verantwortlich.
3. Der Kunde ist nicht an PC-Service Pforzheim gebunden. Beide Parteien sind sich einig, dass kein Dauerschuldverhältnis seitens PC-Service Pforzheim bezüglich einer fehlerfreien Funktion für die einrichtete Hard- und Software besteht.
4. Beide Parteien sind sich einig, dass der Kunde die Verantwortung hat, dass eine regelmäßige Datensicherung durchgeführt wird und diese regelmäßig geprüft wird. Für die Durchführung und Prüfung der Datensicherung kann der Kunde PC-Service Pforzheim oder Dritte beauftragen.
5. Beide Parteien sind sich darüber einig, dass jederzeit Datenverlust auftreten kann. Falls der Kunde keine Datensicherung durch PC-Service Pforzheim schriftlich beauftragt hat, trägt der Kunde das Risiko für Datenverlust, sofern keine grobe Fahrlässigkeit seitens PC-Service Pforzheim feststellbar ist. Der Kunde hat die Möglichkeit bei Datenverlust eine Datensicherung bereitzustellen, die PC-Service Pforzheim dann im Rahmen der Möglichkeiten wiederherstellt.

#### §6 Serviceverträge (Dauerschuldverhältnisse)

1. Serviceverträge sind schriftliche Verträge zwischen dem Kunden und PC-Service Pforzheim in denen sich PC-Service Pforzheim verpflichtet bestimmte Dienstleistungen regelmäßig oder zu bestimmten Konditionen auszuführen.
2. Serviceverträge anderer Hersteller als PC-Service Pforzheim, die der Kunden über PC-Service Pforzheim bezieht, sind keine Serviceverträge für Dienstleistungen von PC-Service Pforzheim. Das sind zum Beispiel Garantieverlängerungen und Software-Lizenzen.
3. PC-Service Pforzheim ist verpflichtet, die im Servicevertrag schriftlich festgelegte konkrete Dienstleistung durchzuführen.
4. Dienstleistungen, die nicht im Servicevertrag explizit aufgeführt sind, sind durch den Kunden separat zu beauftragen und werden unabhängig vom Servicevertrag abgerechnet.
5. Sofern der Kunde in Zahlungsverzug ist, ist PC-Service Pforzheim berechtigt die vereinbarten Dienstleistungen ruhen zu lassen bis der Zahlungsverzug entfällt.
6. Serviceverträge mit definierter Laufzeit verlängern sich nicht automatisch. Serviceverträge ohne Laufzeit verlängern sich automatisch um jeweils einen Monat.

#### §7 Gesetzliche Gewährleistung

1. Der Kunde erklärt sich ausdrücklich damit einverstanden mangelhafte Ware unentgeltlich zur Mangelbeseitigung bei PC-Service Pforzheim abzugeben und

nach der Reparatur wieder abzuholen. Optional kann der Kunde eine kostenpflichtige Abholung der Ware und Auslieferung der Ware erhalten.

2. PC-Service Pforzheim ist verpflichtet den Mangelfall umgehend bearbeiten. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass PC-Service Pforzheim nicht verantwortlich ist für die Bearbeitungszeit bei Vorlieferanten, Herstellern oder die Dauer der Ersatzteillieferung.
3. Sofern eine mangelhafte Ware mit einer Garantie verkauft worden ist, erklärt sich der Kunde einverstanden den Mangel bei dem Garantiegeber beseitigen zu lassen.
4. Sofern eine Garantie über PC-Service Pforzheim abgewickelt werden kann, ist PC-Service Pforzheim verpflichtet die Abwicklung nach eigenem Ermessen über die gesetzliche Gewährleistung oder die Garantie kostenfrei abzuwickeln.
5. Gewährleistung für Softwareprodukte ist ausgeschlossen, falls der Kunde aufgrund eigener Fehler die Software nicht installieren konnte oder nach der Installation der Software die Umgebung für die Software geändert wurde.
6. Beide Parteien sind sich darüber einig, dass PC-Service Pforzheim Hard- und Software für die Eigennutzung durch den Kunden verkauft. Sofern der Kunde Waren an Dritte veräußert, ist der Kunde für die Erfüllung der gesetzlichen Ansprüche gegenüber dem Dritten verantwortlich. PC-Service Pforzheim ist nur für die Mangelhaftung gegenüber dem direkten Kunden verantwortlich.

## §8 Umtausch und Rücknahme

1. Ein Rechtsanspruch seitens des Kunden zum Umtausch oder Rücknahme durch PC-Service Pforzheim besteht nicht.
2. Ein Umtausch oder die Rücknahme ist nur für Waren möglich, die originalverpackt sind und deren Siegel nicht beschädigt worden sind. Verpackungen die nur mit Beschädigung zu öffnen sind, werden als Siegel bewertet.
3. Software ist von Umtausch und Rücknahme ausgeschlossen.
4. Individuell für den Kunden bestellte Ware ist vom Umtausch ausgeschlossen.
5. Bei Umtausch und Rücknahme erhält der Kunde einen Warengutschein über den Verkaufspreis der abgegebenen Waren, den der Kunde bei PC-Service Pforzheim zuvor bezahlt hat.

## §9 Bereitstellung von Sicherheitsupdates

1. Beide Parteien sind sich darüber einig, dass notwendige Sicherheitsupdates ausschließlich durch den Softwarehersteller selbst bereitgestellt werden können.
2. PC-Service Pforzheim ist verpflichtet auf seiner Webseite Informationen über den Status der Bereitstellung von Sicherheitsupdates für die installierten Betriebssysteme zu veröffentlichen. Der Kunde ist damit einverstanden selbstständig dort regelmäßig die Informationen abzurufen.

3. Der Kunde ist damit einverstanden, dass PC-Service Pforzheim ausschließlich dazu verpflichtet ist, dass zum Zeitpunkt der Übergabe die verfügbaren automatischen Software-Update-Funktionen aktiviert sind.
4. Der Kunde ist damit einverstanden, dass die Nutzung von Software die keine automatischen Sicherheitsupdates durch den Hersteller erhält, auf Risiko des Kunden erfolgt.

## §10 Widerrufsrecht

1. Sofern ein Warenverkauf oder eine Bestellung von Dienstleistungen nach den Richtlinien für Fernabsatz (§312c BGB) vorliegt, können Sie ohne Angabe von Gründen den Verkauf oder die Dienstleistung widerrufen.
2. Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage ab Übergabe oder Lieferung der Ware beziehungsweise ab Beauftragung der Dienstleistung.
3. Kein Widerrufsrecht besteht falls unser Angebot im Ladengeschäft beraten oder angenommen wurde. Bei Abholung im Laden haben Sie die Möglichkeit die Waren zu begutachten, daher besteht hier kein Widerrufsrecht.
4. Waren, deren Siegel gebrochen oder deren Schutzfolie oder Blisterverpackungen geöffnet wurden, sind vom Widerruf ausgeschlossen. Sie dürfen und sollen die Ware so prüfen, wie Sie es im Ladengeschäft hätten prüfen können. Der Widerruf nach Nutzung oder Funktionstest von Verbrauchsgütern (z.B. Tinte und Toner) ist ausgeschlossen.
5. Um Ihren Widerruf geltend zu machen, genügt es binnen der Widerrufsfrist unter der Angabe der Auftragsnummer oder Rechnungsnummer eine formlose Email an [info@pc-service-pforzheim.de](mailto:info@pc-service-pforzheim.de) zu senden.
6. Nachdem wir die Ware von Ihnen zurück erhalten haben, erstatten wir binnen 14 Tagen Ihnen den Kaufpreis und die von uns berechneten Versandkosten an Sie.
7. Sie könnten die Waren bei uns kostenfrei während den Öffnungszeiten abgeben oder abgeben lassen. Alternativ können Sie die Waren per Post auf Ihre Kosten und Haftung an uns senden. Bitte nutzen Sie ein Paket mit ausreichender Versicherung.
8. Falls Sie verlangt haben, dazu zählt auch jede Terminbuchung mit weniger als 14 Tage Vorlaufzeit, dass wir Dienstleistungen bereits während der Widerrufsfrist erbringen sollen, sind die bis zum Zeitpunkt des Widerrufs bereits erbrachten Leistungen durch den Kunden zu bezahlen. In der Regel wird die tatsächliche Arbeitszeit mit dem vereinbarten Stundenlohn abgerechnet.