Vereinbarung für die Nutzung einer Fernwartung durch die Sparkasse

Diese Vereinbarung wurde geschlossen zwischen

dem Nutzer der Fernwartungssoftware
(nachstehend „Kunde“)

und

der Kreissparkasse Halle-Wiedenbrück, Wasserstraße 8-12, 33378 Rheda-Wiedenbrück,
vertreten durch den Vorstand.
(nachstehend „Sparkasse“)

1. Geltungsbereich

Diese Vereinbarung regelt die Nutzung der Fernwartungsdienste, die von der Kreissparkasse Halle-Wiedenbrück (nachfolgend “Sparkasse”) für ihre Kunden angeboten werden. Der Kunde erklärt sich mit diesen Bedingungen einverstanden, wenn er den Fernwartungsdienst in Anspruch nimmt.

2. Zweck der Fernwartung

Die Sparkasse stellt den Fernwartungsdienst zur Verfügung, um technische Unterstützung für die Nutzung ihrer Online-Dienste, Software oder Anwendungen zu leisten. Die Fernwartung erfolgt unter Verwendung einer geeigneten Software zur Fernwartung und/oder Fernsteuerung von Computern und Geräten.

3. Voraussetzungen für die Nutzung der Fernwartung

(1) Der Kunde muss über eine funktionierende Internetverbindung und ein kompatibles Gerät (PC, Laptop, Smartphone) verfügen.
(2) Die Sparkasse ist berechtigt, die Fernwartung nur während der vereinbarten Zeit und in dem vereinbarten Umfang durchzuführen.
(3) Der Kunde muss den Zugang zu seinem System ermöglichen, wobei er sicherstellt, dass keine sensiblen oder persönlichen Daten ohne ausdrückliche Zustimmung zugänglich gemacht werden.

4. Durchführung der Fernwartung

(1) Die Fernwartung erfolgt über eine dafür geeignete Software. Der Kunde übermittelt der Sparkasse nach Vereinbarung einen Zugangscode, um dem Sparkassen-Mitarbeiter vorübergehend Zugriff auf sein Gerät zu gewähren. Die Verbindung wird dabei mittels moderner kryptografischer Verschlüsselungsverfahren verschlüsselt.
(2) Während der Fernwartung behält der Kunde die Kontrolle über sein Gerät und kann die Sitzung jederzeit beenden.
(3) Die Sparkasse ist berechtigt, die Fernwartung nur im Rahmen der vereinbarten Dienstleistungen durchzuführen. Jegliche Nutzung über den vereinbarten Rahmen hinaus bedarf der ausdrücklichen Zustimmung des Kunden.

Fassung April 2025 – V1.0
© Kreissparkasse Halle-Wiedenbrück

5. Haftungsausschluss

(1) Die Sparkasse haftet nicht für Schäden, die durch unsachgemäße Nutzung des Fernwartungsdienstes, durch Fehler im System des Kunden oder durch von Dritten verursachte Probleme entstehen.

(2) Die Sparkasse übernimmt keine Haftung für Datenverlust, Datenbeschädigung oder andere direkte oder indirekte Schäden, die während oder nach der Fernwartung auftreten können, es sei denn, es handelt sich um vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten seitens der Sparkasse.

(3) Der Kunde ist verantwortlich für die Sicherung seiner Daten vor der Nutzung des Fernwartungsdienstes. Die Sparkasse übernimmt keine Verantwortung für die Wiederherstellung verlorener oder beschädigter Daten.

(4) Die Sparkasse haftet nicht für die Verfügbarkeit oder Funktionsfähigkeit der Fernwartungssoftware oder der verwendeten Technik, wenn diese durch Dritte beeinträchtigt wird.

6. Datenschutz und Vertraulichkeit

(1) Die Sparkasse verpflichtet sich, alle während der Fernwartung erhaltenen Informationen und Daten vertraulich zu behandeln und nur im Rahmen der durchgeführten Dienstleistungen zu verwenden.

(2) Der Kunde stimmt der temporären Einsichtnahme seiner Daten zu, wenn dies für die Durchführung der Fernwartung erforderlich ist. Dies umfasst jedoch nur die notwendigen Daten, die zur Behebung des technischen Problems erforderlich sind.

(3) Die Sparkasse verarbeitet und verwendet personenbezogene Daten im Einklang mit der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und den geltenden Datenschutzbestimmungen.

(4) Diesbezügliche Daten werden gelöscht, sobald dieser Zweck nicht mehr vorliegt. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt nicht.

(5) Um eine größtmögliche Sicherheit zu gewährleisten, werden die Sitzungen aufgezeichnet und gespeichert. Diese Aufzeichnungen werden in regelmäßigen Abständen gelöscht und sind nur den Mitarbeitern der Sparkasse zugänglich, die diese Aufzeichnungen für die Fehleranalyse und Behebung benötigen.

7. Beendigung der Fernwartung

(1) Die Fernwartung endet, sobald die Sitzung vom Kunden oder dem Sparkassen-Mitarbeiter beendet wird.

(2) Der Kunde kann die Fernwartung jederzeit ohne Angabe von Gründen abbrechen, indem er die Verbindung trennt.

8. Änderungen der Nutzungsbedingungen

Die Sparkasse behält sich vor, diese Nutzungsbedingungen jederzeit zu ändern. Änderungen werden dem Kunden rechtzeitig mitgeteilt.

9. Schlussbestimmungen

(1) Diese Nutzungsbedingungen unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland.

(2) Es gelten die AGB-Sparkassen in der jeweils gültigen Fassung.

(3) Sollten einzelne Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen unwirksam oder nicht durchsetzbar sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

Fassung April 2025 – V1.0
© Kreissparkasse Halle-Wiedenbrück