

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## Ontrack Data Protection – 1. November 2018

Allgemeine Geschäftsbedingungen des Ontrack-Datenschutzdienstes (im Folgenden "Allgemeine Geschäftsbedingungen" genannt), die von der Firma Ontrack zur Verfügung gestellt werden.

Hauptsitz in Deutschland: KLDISCOVERY Ontrack GmbH (nachstehend Ontrack genannt), Hanns-Klemm-Straße 5, 71034 Böblingen.

### 1. Beschreibung des Dienstes.

Der Ontrack-Datenrettungsdienst (nachfolgend Service genannt) ist ein Support-Dienst, der für einen begrenzten Zeitraum im Sinne von Ziffer 2 (nachfolgend Vertragsdauer genannt) zur Verfügung gestellt wird. Der Dienst besteht aus einem (1) Datenwiederherstellungsversuch, der von Ontrack auf einer internen oder externen Festplatte (HDD), Solid State Drive (SSD), Smartphone oder Tablet (im Folgenden als Gerät bezeichnet) durchgeführt wird, die Eigentum des Kunden ist oder vom Kunden gemietet wird. Für den Fall, dass der Kunde das Gerät an Ontrack für einen anderen Datenwiederherstellungsdienst nach dem ersten Datenwiederherstellungsversuch, der von Ontrack innerhalb der Vertragsdauer durchgeführt wurde, liefert, stellt Ontrack dem Kunden für den nachfolgenden Datenwiederherstellungsdienst den gültigen Preis in Rechnung, der um 20% für jeden einzelnen Datenwiederherstellungsversuch reduziert wird.

Der Service steht nur für einzelne, separat registrierte Smartphones, Tablets, Festplatten oder SSDs zur Verfügung, die extern oder intern sein können (d.h. das Laufwerk ist oder soll Bestandteil eines Laptops oder Desktop-Computers sein), die keine vom Hardware-Hersteller integrierte Verschlüsselungstechnologie verwenden und den weiteren Bedingungen dieses Vertrages unterliegen. Der Dienst steht daher für alle anderen Geräte nicht zur Verfügung (ausgeschlossene Geräte). Ausgeschlossene Geräte sind beispielsweise mehrere Festplatten oder SSDs in einer RAID-Konfiguration und USB-Flash-Laufwerke (im Folgenden als Ausgeschlossene Geräte bezeichnet).

### 2. Kauf des Dienstes und Widerrufsrecht.

Der Kunde erwirbt den Service von Ontrack oder einem autorisierten Wiederverkäufer des Service von Ontrack (im Folgenden Reseller genannt) für den im Servicevertrag festgelegten Zeitraum (auf Grundlage dieser Vertragsbedingungen). Der Servicevertrag muss die in diesem Vertrag genannten Vertragsbedingungen nebst eventuell gesonderten Vereinbarungen zwischen dem Kunden und dem Wiederverkäufer oder Ontrack enthalten.

Der Service wird zur Verfügung gestellt und muss für funktionierende - also noch nicht defekte - Geräte erworben werden, die sich in der Nutzung durch den Kunden befinden.

Um den Service zu erwerben, muss der Kunde dem Wiederverkäufer oder Ontrack die erforderlichen Informationen gemäß den separaten Anweisungen des Wiederverkäufers zur Verfügung stellen. Der Dienstleistungsvertrag zwischen dem Kunden und Ontrack kommt zustande, wenn die Registrierung vollständig abgeschlossen ist.

Der Kunde, der als Verbraucher im Sinne der anwendbaren Verbraucherschutzgesetze gilt, hat das Recht, vom Dienstleistungsvertrag zurückzutreten, sofern das Gerät noch nicht nach dem in Ziffer 3 beschriebenen Verfahren registriert wurde. Der Vertragspartner des Kunden hat dem Kunden eine Widerrufsbelehrung zur Verfügung zu stellen, die den Vorgaben des Bürgerlichen Gesetzbuches und der Muster-Widerrufsverordnung entspricht und in der auf die Ausnahme der Individualdienstleistung hingewiesen wird. Zur Ausübung des Widerrufsrechts muss der Kunde innerhalb von 14 Tagen nach Abschluss des Dienstleistungsvertrages eine schriftliche Erklärung an den Vertragspartner (d.h. Wiederverkäufer oder Ontrack) senden.

### 3. Verfahren zur Registrierung von Geräten und Aktivierung von Diensten.

Ontrack wird den Service nur dann erbringen, wenn der Kunde das Gerät gemäß den Anweisungen des Wiederverkäufers oder von Ontrack ordnungsgemäß registriert hat und sofern das Gerät die in diesen Vertragsbedingungen festgelegten Anforderungen erfüllt.

Wenn der Kunde das Gerät selbst registriert, muss das Gerät innerhalb von 14 (vierzehn) Tagen nach Abschluss des Servicevertrages registriert werden. Um das Gerät zu registrieren, muss der Kunde dem Wiederverkäufer oder Ontrack die im Registrierungsformular geforderten Informationen zur Verfügung stellen. Wenn der Kunde das Gerät selbst registriert, ist Ontrack verpflichtet, den Service erst dann zu erbringen, wenn die Registrierung vollständig abgeschlossen ist.

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass der Wiederherstellungsversuch nur für Geräte durchgeführt wird, die maximal fünf (5) Jahre bzw. maximal zwei (2) Jahre für Smartphones und Tablets alt sind. Das Alter des Geräts wird anhand der Kaufquittung verifiziert. Sollte die Quittung nicht vorliegen, ist Ontrack berechtigt, das Alter anhand der Typennummer oder eines ähnlichen Codes des Gerätes zu überprüfen. Sollte Ontrack nicht in der Lage sein, das Alter des Gerätes zu überprüfen, ist Ontrack nicht verpflichtet, den Wiederherstellungsversuch durchzuführen.

Der Kunde garantiert, dass das dem Service unterliegende Gerät zum Zeitpunkt des Abschlusses des Servicevertrages voll funktionsfähig ist und dass im Falle von Datenverlusten des Geräts diese nach Abschluss des Servicevertrages entstanden sind. Stellt der Kunde das Gerät Ontrack zum Wiederherstellungsversuch zur Verfügung, ist Ontrack berechtigt, durch Überprüfung der Dateidaten zu überprüfen, ob das Gerät nach Abschluss des Servicevertrages genutzt wurde.

Sollte Ontrack feststellen, dass das dem Dienst unterliegende Gerät nicht mit diesen Vertragsbedingungen übereinstimmt, ist Ontrack nicht verpflichtet, den Wiederherstellungsversuch an dem betreffenden Gerät durchzuführen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die oben genannten Altersgrenzen für das Gerät und die Vertragsdauer zu berücksichtigen.

**Ontrack ist nicht verpflichtet, die Servicegebühr(en) zurückzuerstatten, wenn das Gerät während der Vertragslaufzeit älter als fünf (5) Jahre bzw. älter als zwei (2) Jahre für Smartphones und Tablets ist.**

Darüber hinaus werden die während des Registrierungsprozesses zur Verfügung gestellten Informationen und Dokumente von Ontrack nur dann überprüft, wenn der Kunde den Service anfordert. Nach Erhalt des Geräts überprüft Ontrack, ob die ID-Informationen des registrierten Geräts mit den ID-Informationen des Geräts übereinstimmen, das an Ontrack gesendet wurde. Es liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden, die in diesen Vertragsbedingungen festgelegten Fristen einzuhalten und sicherzustellen, dass alle Informationen und Dokumente wahrheitsgemäß und korrekt sind. Der Kunde ist verpflichtet, Ontrack auf Verlangen von Ontrack eine Kopie der Originalquittung des Dienstes zur Verfügung zu stellen.

Im Rahmen der Vertragslaufzeit kann der Kunde die Ausführung des Dienstes auf dem registrierten Gerät beantragen; dazu kann er sich über die registrierten Kontaktdaten mit dem Wiederverkäufer oder dem Kundendienst von Ontrack in Verbindung setzen. Dem Kunden werden Anweisungen zum Versand des Geräts gegeben; insbesondere erhält der Kunde ein Bestellformular, das ordnungsgemäß ausgefüllt, unterschrieben und zusammen mit dem Gerät dem Paket beigelegt wird. Für den Fall, dass das Gerät ohne Bestellformular oder mit einem Formular, das nicht ordnungsgemäß ausgefüllt oder unterschrieben ist, versandt wird, behält sich Ontrack das Recht vor, den Kunden zu informieren und das Gerät ohne weitere Bearbeitung zurückzugeben.

#### **4. Verpflichtungen der Firma Ontrack.**

Auf Anfrage des Kunden, der den Dienst erworben und das Gerät gemäß Ziffer 3 registriert hat, und innerhalb von 10 Tagen nach Erhalt des Geräts wird Ontrack einen einzigen Versuch unternehmen, die auf dem Gerät gespeicherten Daten wiederherzustellen. Der Service deckt die Benutzerdateien ab. Lizenzierte Software oder Dateien (wie Betriebssystem, Anwendungssoftware) werden nicht wiederhergestellt.

Die Operation findet im Labor von Ontrack statt, wobei die neuesten proprietären Werkzeuge und Technologien verwendet werden, um die größten Erfolgsaussichten zu erzielen. Solche Chancen werden jedoch durch die Art und Schwere des technischen Problems, mit dem das Gerät konfrontiert ist, beeinflusst. Ontrack wird die Dienstleistungen unter Anwendung der gebotenen Sorgfalt und dem Stand der Technik erbringen, jedoch sind die Verpflichtungen von Ontrack aufgrund der Eigenart des Dienstes ausschließlich als dienstvertragliche Verpflichtung zu verstehen, da Ontrack aus technischen Gründen nicht garantieren kann, dass das erzielte Ergebnis dem vom Kunden gewünschten Ergebnis entspricht. Ontrack garantiert nicht, dass alle Daten wiederherstellbar sind, und kann nicht garantieren, welche Dateien sich auf den Datenträgern befinden. Die Datenwiederherstellung ist strikt auf die Dateien beschränkt, die auf dem Datenträger wiederherstellbar sind. Im Falle eines vollständigen oder teilweisen Erfolges des Vorgangs werden nach Ermessen von Ontrack alle wiederhergestellten Daten auf einem externen Sicherungsgerät gespeichert, das dem Kunden zugesandt oder dem Kunden über einen Cloud-Service zur Verfügung gestellt wird, gemäß den Bestimmungen der folgenden Klauseln. Sollte die Datenwiederherstellung nicht zu einem positiven Ergebnis führen, wird Ontrack den Kunden per E-Mail darüber informieren. Der Kunde kann die Rückgabe des Gerätes auf eigene Kosten verlangen oder schriftlich verlangen, dass Ontrack das Gerät entsprechend den geltenden Datenschutz-Vorschriften entsorgt.

#### **5. Ablehnung des Dienstes und Vertragsbeendigung.**

Ontrack wird die Wiederherstellung unter den folgenden Umständen nicht vornehmen:

- (a) Nicht registrierte Geräte oder Geräte, die nach Ablauf der Frist registriert wurden;
- (b) Das von Ontrack empfangene Gerät enthält Angaben, die nicht mit den während des Registrierungsprozesses eingegebenen Geräteinformationen übereinstimmen;
- (c) Geräte, bei denen unrichtigen Angaben während des Registrierungsverfahrens gemacht wurden;
- (d) Geräte, auf denen jegliche Art von Datenwiederherstellungsversuchen bereits vom Kunden oder von Dritten durchgeführt wurden, mit der Ausnahme, dass der Wiederverkäufer das Gerät mit Hilfe eines speziellen Softwaretools von Ontrack diagnostiziert;
- (e) Die auf dem Gerät gespeicherten Dateien sind verschlüsselt, oder das Gerät ist gesperrt und der Kunde stellt nicht die erforderlichen Zugangsdaten wie z.B. das Kennwort oder andere Informationen zur Entschlüsselung zur Verfügung;
- (f) Geräte, an denen Manipulationen vorgenommen wurden: Im Sinne dieser Klausel gilt ein Gerät als manipuliert, wenn das Gerät bei Erhalt durch Ontrack geöffnet oder anderweitig nicht intakt ist (z. B. wenn die vom Hersteller angebrachten Siegel oder Etiketten entfernt wurden oder andere Anzeichen von Manipulationen vorliegen).
- (g) Das Gerät, Smartphone oder Tablet wurde auf Werkseinstellungen zurückgesetzt.
- (h) Ausgeschlossene Geräte
- (i) der Kunde seine Zahlungen aus dem Servicevertrag nicht vollständig bezahlt hat; oder

(j) Falls der Antrag nach Ablauf der Vertragsdauer gestellt wird.

In allen oben beschriebenen Fällen, mit Ausnahme von Punkt (j), gilt der Servicevertrag als aus wichtigem Grund gekündigt. Der Kunde hat das Recht auf Rückerstattung des für den Service gezahlten Betrags, abzüglich der Bearbeitungsgebühr von Ontrack, die auf 50 % des Betrags festgesetzt ist. Für den Fall, dass das Gerät bereits an Ontrack gesandt wurde, kann der Kunde die Rückgabe des Geräts auf eigene Kosten verlangen oder schriftlich verlangen, dass Ontrack das Gerät entsprechend den geltenden Vorschriften entsorgt.

#### **6. Berechtigung zum Zugriff und zur Nutzung des Gerätes und zur Verarbeitung personenbezogener Daten.**

Der Kunde erklärt, dass er uneingeschränkt berechtigt ist, auf das Gerät und die darin gespeicherten Daten zuzugreifen und es zu nutzen. Mit dem Kauf des Dienstes ernennt der Kunde Ontrack (sofern Ontrack die in Ziffer 4 beschriebenen Tätigkeiten ausführt) zum Auftragsverarbeiter im Sinne des Bundesdatenschutzgesetzes bzw. der EU-Datenschutzgrundverordnung in Bezug auf personenbezogene Daten Dritter, die auf dem Gerät gespeichert wurden. Der Kunde ermächtigt Ontrack ausdrücklich, jegliche Art von Daten, die auf dem Gerät gespeichert sind, zu verarbeiten und alle Arbeiten auszuführen, die Ontrack für die bestmögliche Vertragserfüllung für notwendig erachtet. Zum Beispiel kann Ontrack die Daten oder das Gerät, auf dem sie gespeichert sind, reproduzieren, extrahieren, modifizieren, löschen oder zerstören. Als Auftragsverarbeiter muss Ontrack alle notwendigen Maßnahmen ergreifen, um die geltenden Vorschriften über den Umgang mit personenbezogenen Daten einzuhalten. Insbesondere ist es Ontrack untersagt, die Daten außerhalb der Ontrack weiterzuleiten oder zu verbreiten und muss gewährleisten, dass ein geeignetes Sicherheitssystem vorhanden ist, um das Risiko des Verlusts oder der Zerstörung der Daten, des unbefugten Zugriffs, der unrechtmäßigen oder nicht konformen Behandlung zu minimieren.

Alle Artikel, die nicht ausdrücklich in diesen Vertragsbedingungen vorgesehen sind, unterliegen den geltenden Bestimmungen zum Schutz personenbezogener Daten. Die Ernennung von Ontrack zum Auftragsverarbeiter gilt als widerrufen, wenn der Vertrag ausgeführt oder aus irgendeinem Grund gekündigt wird. In dem Fall, dass der Kunde eine natürliche Person ist und somit eine betroffene Person im Hinblick auf die Behandlung ihrer persönlichen Daten darstellt, handelt Ontrack als Inhaber der Datenverarbeitung im Sinne des Bundesdatenschutzgesetzes bzw. der EU-Datenschutzgrundverordnung und stellt zu diesem Zweck die Informationen zur Verfügung, die unter [www.Ontrack.de/privacy-policy](http://www.Ontrack.de/privacy-policy) abrufbar sind.

Ontrack informiert hiermit die Betroffenen darüber, dass die im Zusammenhang mit dem Service erhobenen und im Rahmen der Geräteregistrierung gemäß Ziffer 3 zur Verfügung gestellten Daten von Ontrack oder dem Reseller als unabhängiger Datenverantwortlicher gespeichert werden. Die Daten, die während des Registrierungsprozesses gesammelt werden, sind: Vor- und Nachname, E-Mail-Adresse, Steuercode oder Umsatzsteuer-ID, physische Adresse und alle anderen Informationen, die in den Kaufrechnungen für das Gerät oder den Computer und für den Service enthalten sind. Die Daten werden von Ontrack für die Durchführung der in Ziffer 3 beschriebenen Kontrollen benötigt, so dass ein Vertragsabschluss nicht möglich ist, wenn diese Daten nicht zur Verfügung gestellt werden.

Die gesammelten Informationen können auf Servereinheiten im Ausland gespeichert werden; dennoch muss der Datenverarbeiter sicherstellen, dass die Risiken im Umgang mit den Daten durch geeignete Sicherheitsmaßnahmen minimiert werden.

Ontrack verpflichtet sich in jedem Fall, alle auf dem Gerät gespeicherten Daten und alle mit dem Kunden verbundenen Daten vertraulich zu behandeln.

#### **7. Versandkosten und damit verbundene Risiken.**

Alle Versandkosten gehen zu Lasten des Kunden. Der Kunde trägt das Risiko des Verlusts oder der Zerstörung des Geräts und/oder der darin gespeicherten Daten, die während des Transports von dem Ort, an dem sich das Gerät befindet, zum Büro von Ontrack. Auf Wunsch des Kunden kann eine Transportversicherung abgeschlossen werden. Diese Versicherung ist in vollem Umfang vom Kunden zu tragen.

#### **8. Gewährleistungsausschluss und Haftungsbeschränkungen.**

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass das Gerät vor Erhalt von Ontrack beschädigt werden kann. Bei der Übernahme von Aufträgen übernimmt Ontrack keine Garantie dafür, dass eine vollständige Datenwiederherstellung möglich ist. Ontrack ist lediglich verpflichtet, das Problem anhand der aktuell definierten Vorgehensweisen zu identifizieren. Die Datenwiederherstellung basiert auf den Daten, die physisch auf dem Speichermedium wiederherstellbar sind, was nicht notwendigerweise die gesamte Datenmenge ist, die ursprünglich gespeichert wurde. Ontrack gibt keine Garantien in Bezug auf die Verwendbarkeit der wiederhergestellten Dateien, auch wenn die Dateien zu 100% logisch korrekt zu sein scheinen. Der Kunde haftet für den wirtschaftlichen Wert der Daten und für Schäden an Daten/Geräten, die er selbst oder ein Dritter verursacht hat bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit oder bei Verletzungen des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Der Kunde haftet dafür, dass er Ontrack korrekte Informationen zur Verfügung stellt. Der Auftrag basiert auf den Angaben auf dem Bestellschein. Die gesamte Haftung von Ontrack (mit Ausnahme der Fälle Vorsatz, grober Fahrlässigkeit oder bei Verletzungen des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit) beschränkt sich auf 50 % des Preises für die von Ontrack erbrachte Leistung, aus der sich der tatsächliche Anspruch ergibt. In keinem Fall ist Ontrack haftbar für Datenverlust, entgangenen Gewinn, versicherungsbezogene Kosten oder spezielle, indirekte, beiläufige oder Folgeschäden oder Verluste, die sich aus dem Auftrag ergeben.

#### **9. Datenverschlüsselung und Garantie für Backup-Geräte.**

Im Falle einer erfolgreichen Wiederherstellung werden die Daten auf einem geeigneten Sicherungsgerät gespeichert oder dem Kunden über einen Cloud-Service nach Ermessen von Ontrack zur Verfügung gestellt. Der Kunde akzeptiert und stimmt zu, an alle Bedingungen der Lizenz für das Verschlüsselungsprodukt eines Dritten gebunden zu sein, das mit allen wiederherstellbaren Daten, die an den Kunden zurückgesandt werden, verteilt wird. Die über Cloud-Dienste zur Verfügung gestellten Daten werden dem Kunden über das Internet auf einer speziell geschützten Seite zugänglich gemacht. Die Authentifizierung ist beim Zugriff erforderlich und die Zugangsdaten werden von Ontrack ausschließlich dem Kunden per E-Mail zur Verfügung gestellt. Die Daten stehen dem Kunden 30 (dreißig) Tage nach der Bereitstellung der Zugangsdaten zur Verfügung und der Kunde muss seine eigenen Vorkehrungen treffen, um die Daten zu kopieren und auf einem anderen Gerät zu speichern. Die Garantiebedingungen, die für die von Ontrack für die Sicherung der Daten des Kunden verwendeten Geräte gelten, sind diejenigen, die von den Herstellern und/oder Lieferanten dieser Geräte zur Verfügung gestellt werden. Eine darüber hinausgehende Gewährleistung von Ontrack ist ausdrücklich ausgeschlossen. Nach Erhalt des Sicherungsgerätes wird der Kunde eine zusätzliche Kopie der wiederhergestellten Daten auf einem anderen Computer oder Gerät erstellen, um die Sicherheit zu gewährleisten.

Ontrack speichert eine Kopie der wiederhergestellten Daten für 30 Tage, nachdem die Daten geliefert oder dem Kunden zur Verfügung gestellt wurden. Danach werden alle Daten gelöscht, sofern nicht anders schriftlich vereinbart.

Ontrack führt keinen Virenscan auf den wiederhergestellten Daten durch. Der Kunde ist verpflichtet, das Sicherungsgerät auf Virenfreiheit zu überprüfen, indem er einen Virensan auf diesem Gerät durchführt. In keinem Fall kann Ontrack für die Identifizierung und Entfernung von Viren und daraus resultierenden Schäden haftbar gemacht werden.

#### **10. Ort der Tätigkeiten.**

Ontrack behält sich das Recht vor, alle Tätigkeiten auszuführen, die für die Bereitstellung des Dienstes notwendig sind, oder einen Teil davon in einer seiner Niederlassungen, Partner oder Büros.

#### **11. Interpretation.**

Die in diesem Vertrag verwendete Fachterminologie bezieht sich auf das jeweilige informationstechnische Umfeld und ist entsprechend der allgemeinen Verwendung und der aktuellen Bedeutung zu interpretieren.

#### **12. Anwendbares Recht und zuständiges Gericht.**

Die Auslegung und Ausführung dieses Vertrages sowie die Beziehungen zwischen den Parteien werden durch das deutsche Recht geregelt. Nichts, was in diesen Geschäftsbedingungen angegeben ist, ist als Einschränkung der Rechte des Verbrauchers im Rahmen der verbindlichen Verbraucherschutzgesetze anzusehen. Die Anwendung des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) wird ausdrücklich ausgeschlossen. Mit Ausnahme der Fälle, in denen das zuständige Gericht gesetzlich festgelegt ist und nicht verhandelbar ist, stimmen die Parteien darin überein, dass das zuständige Gericht für alle Streitigkeiten, die sich aus diesem Dienstleistungsvertrag ergeben können, das Bezirksgericht des Landes ist.

#### **13. Teilweise Nichtigkeit.**

Sollten eine oder mehrere Klauseln dieses Vertrages von der zuständigen Behörde als ungültig, nichtig oder in irgendeiner Weise unwirksam erachtet werden, so hat diese Ungültigkeit, Nichtigkeit oder Unwirksamkeit keine Auswirkungen auf die anderen Klauseln des Vertrages. Diese Klauseln oder Teile davon werden nur im Rahmen der Maßnahme und soweit erforderlich geändert, damit die zuständige Behörde ihre Anwendbarkeit und Wirksamkeit anerkennt.