

Kabel Deutschland Vertrieb und Service GmbH, Betastraße 6-8, 85774 Unterföhring (nachfolgend Kabel Deutschland genannt) bietet Verbrauchern Beratung und Unterstützung für den Betrieb und die Benutzung von PCs/Notebooks (nachfolgend Computerhilfe genannt) gemäß deren Auftrag, den nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen und der Preisliste (nachfolgend PL genannt), die Vertragsbestandteil werden.

### 1. Zustandekommen des Vertrages

Der Vertrag kommt durch einen Auftrag des Kunden und die nachfolgende Annahme durch Kabel Deutschland durch Bereitstellung der Leistung, spätestens durch die Auftragsbestätigung zustande.

### 2. Leistungsumfang

Kabel Deutschland erbringt gegenüber Verbrauchern die nachfolgenden im Einzelnen aufgeführten Beratungsleistungen, wobei ein konkreter Erfolg nicht geschuldet ist. Dem Kunden stehen je Abrechnungsmonat 30 Inklusivminuten zur Verfügung. Die Taktung erfolgt je angefangener Minute. Die monatlichen Inklusivminuten gelten nur für den jeweiligen Abrechnungsmonat. Nicht verbrauchte Inklusivminuten verfallen und werden nicht auf Folgemonate übertragen. Eine Barauszahlung erfolgt nicht. Nimmt der Kunde die Computerhilfe über die Inklusivminuten hinaus in Anspruch, wird dies gemäß der PL verbrauchsabhängig gesondert in Rechnung gestellt.

- Die Computerhilfe wird durch einen IT-Experten für die nachfolgenden PCs/Notebooks bzw. Themengebiete erbracht:
  - Microsoft Windows Betriebssysteme (ab Microsoft Windows 7)
  - Apple MAC OS X Betriebssysteme (ab Apple MAC OS X 10.5 (Leopard))
  - Standard Office Anwendungen (bspw. Microsoft Office, Open Office)
  - Standard Mail-Clients (bspw. Microsoft Outlook, Apple Mail)
  - Standard Internet Browser (bspw. Microsoft Internet Explorer, Firefox, Apple Safari)
  - Unterstützung und Beratung hinsichtlich Viren und Spyware
  - Unterstützung bei der Beseitigung aller gängigen Viren und Spyware
  - Prüfung der Kundenhardware auf Befall mit Viren oder Spyware
  - Unterstützung und Beratung bei der Nutzung von Standard-Antivirenprogrammen (z.B. von Avast, Avira, F-Secure, G Data, Kaspersky, McAfee, Symantec)
  - Konfiguration der enthaltenen Software-Firewall
  - Konfiguration, Fehlerdiagnose bzgl. WLAN/LAN
  - Installation, Konfiguration und Störungsbehebungen für Zusatzgeräte (z.B. Drucker, Maus)
- Nicht von der Computerhilfe umfasst sind Beratung und Unterstützung für den Betrieb und die Benutzung sonstiger Hardware, insbesondere von Tabletcomputern sowie Smartphones.
- Die Computerhilfe wird telefonisch, sowie – sofern erforderlich und technisch möglich – über eine Fernwartung erbracht. Die Fernwartung erfolgt über eine gesicherte Internetverbindung. Die telefonische Computerhilfe ist über eine deutsche Ortsnummer erreichbar. Entgelte für die Telefon- oder Internetverbindung zur Computerhilfe sind nicht Bestandteil dieses Vertrages. Gegebenenfalls anfallende Kosten sind vom Kunden gesondert zu tragen.
- Die Computerhilfe kann ausschließlich von Verbrauchern und nicht im Zusammenhang mit einer beruflichen Tätigkeit in Anspruch genommen werden. Eine Inanspruchnahme der Computerhilfe zu selbständigen oder gewerblichen Zwecken ist ausdrücklich nicht gestattet.
- Kabel Deutschland ist im Rahmen der Computerhilfe berechtigt, Software auf dem PC/Notebook des Kunden zu aktualisieren, zu installieren, zu deinstallieren und/oder zu verändern.
- Die Ausstattung, welche für eine erfolgreiche Ausführung der Fernwartung auf Kundenseite notwendig ist, muss vom Kunden auf seine Kosten bereitgestellt werden und gehört nicht zum Leistungsumfang der Computerhilfe.
- Die Servicezeiten sind von Montag bis Samstag von 07.00 Uhr bis 20.00 Uhr (MEZ), ausgenommen sind gesetzliche Feiertage.
- Kabel Deutschland ist berechtigt, jedoch nicht dazu verpflichtet, die Computerhilfe über die monatlichen Inklusivminuten hinaus zu erbringen.

### 3. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- eine Einzugsermächtigung/ein SEPA-Mandat für sein bei einem deutschen Kreditinstitut eingerichtetes Girokonto zu erteilen und für ausreichende Deckung dieses Kontos zu sorgen,
- die vereinbarten Entgelte fristgerecht zu zahlen,
  - Für jede nicht eingelöste bzw. zurückgereichte Lastschrift hat der Kunde Kabel Deutschland die entstandenen Kosten in Höhe der aus der PL ersichtlichen Pauschale – vorbehaltlich des Nachweises entstandener höherer Kosten – zu ersetzen, es sei denn, der Kunde weist nach, dass er das schadenauslösende Ereignis nicht zu vertreten hat. Dem Kunden bleibt der Nachweis unbenommen, dass kein oder ein geringerer Schaden als die Pauschale entstanden ist.
  - Entzieht der Kunde zu einem späteren Zeitpunkt seine Einzugsermächtigung und zahlt die fälligen Entgelte z.B. durch Zahlung per Überweisung oder Scheck, so ist Kabel Deutschland berechtigt, für den höheren Verwaltungsaufwand bei der Abwicklung des Zahlungsverkehrs ein Entgelt gemäß PL für Zahlungen ohne Bankeinzug für jeden zu verbuchenden Zahlungsvorgang zu erheben,
- auch die Entgelte zu zahlen, die durch befugte oder unbefugte Benutzung der Dienstleistung durch Dritte entstanden sind, wenn und soweit er diese Benutzung zu vertreten hat
- eingetretene Änderungen seiner persönlichen Vertragsdaten (u.a. Namen, Anschrift, Bankverbindung, E-Mail-Adresse) Kabel Deutschland unverzüglich in Textform mitzuteilen. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nicht nach und kann daher vertragsrelevante Post nicht zugestellt werden, ist Kabel Deutschland berechtigt, für die zur Adressermittlung erforderlichen Kosten und die Kosten des dabei entstehenden Verwaltungsaufwandes eine Pauschale gemäß der PL zu erheben, es sei denn, der Kunde hat die gescheiterte Zustellung nicht zu vertreten. Dem Kunden bleibt der Nachweis unbenommen, dass kein oder ein wesentlich geringerer Schaden als die Pauschale entstanden ist,
- zu Beginn der Beratung dem IT-Experten seine Kundenkarten zur Überprüfung zur Verfügung zu stellen, danach auf die Webseite [www.computerhilfe.kabeldeutschland.de](http://www.computerhilfe.kabeldeutschland.de) zuzugreifen und den dort angezeigten Telefoncode dem IT-Experten zur Verifizierung telefonisch zu übermitteln,
- nach Weisung des IT-Experten das Programm zur Fernwartung auf seinem PC/Notebook zu installieren und/oder auszuführen, sofern dies zur Erbringung der Computerhilfe förderlich ist,
- dem IT-Experten auf eigene Kosten die bei ihm benötigten Telekommunikationsanschlüsse einschließlich der Ausstattung für die Fernwartung bereit zu stellen und im Bedarfsfall seinen PC/Notebook an den benötigten Internet-Zugang zur Ermöglichung der Fernwartung anzuschließen,
- für die Dauer der Fernwartung die erforderliche Zustimmung für einen Zugriff auf seinen PC/sein Notebook im Bedarfsfall zu erteilen,
- dem IT-Experten die für die Computerhilfe erforderlichen Aktualisierungen, Installationen, Deinstallationen und Änderungen an der Software des PCs/Notebooks des Kunden vornehmen zu lassen,
- seine Daten vor Inanspruchnahme der Computerhilfe und in angemessenen Intervallen derart zu sichern, dass diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können,
- vor Inbetriebnahme der Fernwartung sämtliche Dateien zu schließen, die personenbezogene Daten des Kunden oder sonstiger Dritter Personen enthalten und im Rahmen der Fernwartung von einem dem Kunden zugewiesenen Experten eingesehen werden können, sowie

- Die Computerhilfe nicht missbräuchlich zu nutzen und bei der Nutzung die allgemeinen Gesetze, insbesondere Strafgesetze, Wettbewerbsbestimmungen etc., zu beachten und die Rechte Dritter, insbesondere Urheberrechte, Lizenzrechte, Nutzungsrechte etc., zu wahren; insbesondere verpflichtet sich der Kunde, dafür Sorge zu tragen, dass die Leistungen der Computerhilfe nicht dazu verwendet werden, um die Rechte Dritter zu verletzen oder zu strafbaren, sittenwidrigen oder in sonstiger Weise rechtswidrigen Handlungen beizutragen.

### 4. Zahlungsbedingungen

- Monatliche Preise sind gemäß der PL, beginnend mit dem Tag der Bereitstellung der Leistung, monatlich im Voraus zu zahlen. Sind für Produkte und Leistungen längere Abrechnungsperioden in der PL vorgesehen, kann der Kunde nach entsprechender Vereinbarung die Preise für diesen längeren Zeitraum im Voraus zahlen. Sonstige Preise, insbesondere die verbrauchsabhängigen Preise, sind nach Inanspruchnahme der Leistung zu zahlen.
- Die Rechnungen werden dem Kunden grundsätzlich online unter der ihm von Kabel Deutschland mitgeteilten Internetseite zur Verfügung gestellt. Der Kunde hat regelmäßig die Rechnungsdaten abzurufen. Lediglich auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden oder sofern eine Lastschrift entsprechend Ziffer 3.2 lit. a) nicht eingelöst bzw. zurückgereicht wurde, bekommt er alle Rechnungen in Papierform, bis er wieder die Umstellung auf ausschließliche Online-Zurverfügungstellung verlangt. Kabel Deutschland ist berechtigt, für jede erstellte Rechnung den gemäß PL geltenden Preis zu berechnen. Wird dem Kunden auf dessen ausdrücklichen Wunsch eine Übersicht über offene Forderungen (Kontoauszug) oder ein Rechnungsdoppel einer bereits nach Satz 1 oder Satz 3 zur Verfügung gestellten Rechnung zugesandt, hat der Kunde die Preise gemäß PL zu zahlen. Für die Inanspruchnahme von verbrauchsabhängigen Leistungen wird eine separate Rechnung erstellt.
- Der Rechnungsbetrag ist spätestens fünf Tage nach Rechnungsstellung zu zahlen, die fälligen verbrauchsabhängigen Entgelte jedoch nicht vor Ablauf von fünf Werktagen nach Erhalt der Rechnung.
- Kabel Deutschland bucht den zu zahlenden Betrag vom in der Einzugsermächtigung genannten Konto ab. Abbuchungen, die durch eine auf ein SEPA-Mandat migrierte Einzugsermächtigung autorisiert sind, erfolgen bei regelmäßig wiederkehrenden Beträgen frühestens einen Werktag nach Ankündigung mit der Rechnung, bei verbrauchsabhängigen Entgelten frühestens 5 Werktage nach Ankündigung mit der Rechnung.
- Gerät der Kunde mit einer Zahlung in Verzug, ist Kabel Deutschland berechtigt, eine Mahnpauschale in der aus der PL ersichtlichen Höhe pro Mahnung zu erheben, es sei denn, der Kunde weist einen geringeren Schaden nach, und darüber hinaus den Ersatz weitergehender Verzugskosten zu verlangen.

### 5. Ausschluss von Einwänden

Einwendungen gegen die Höhe der nutzungsabhängigen Entgelte sind umgehend nach Zugang der Rechnung schriftlich bei Kabel Deutschland zu erheben, wobei die Einwendung innerhalb von acht Wochen ab Erhalt der Rechnung eingegangen sein müssen. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung. Kabel Deutschland wird in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Einwendung besonders hinweisen. Die gesetzlichen Ansprüche des Kunden bei Einwendung nach Fristablauf bleiben unberührt.

### 6. Haftung für Schäden

- Für schuldhaft verursachte Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haftet Kabel Deutschland unbegrenzt. Für Sach- und Vermögensschäden haftet Kabel Deutschland unbegrenzt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Im Übrigen haftet Kabel Deutschland nur bei schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, wobei die Haftung auf den Ersatz des vertragstypischen vorhersehbaren Schadens begrenzt ist. Eine wesentliche Pflicht ist eine solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszweckes gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.
- Für den Verlust von Daten haftet Kabel Deutschland bei leichter Fahrlässigkeit unter den Voraussetzungen und im Umfang von Ziffer 6.1. nur, soweit der Kunde seine Daten in im Hinblick auf die jeweilige Anwendung angemessenen Intervallen in geeigneter Form gesichert hat, damit sie mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Dies gilt auch für entstandene Datenverluste, welche durch Inkompatibilität von auf dem PC/Notebook des Kunden befindlicher Komponenten mit der neuen oder zu konfigurierenden Software verursacht werden und für Systemstörungen, die durch vorhandene Fehlkonfigurationen oder störende, nicht vollständig entfernte Treiber entstehen können.
- Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt ebenso unberührt wie die Haftung für arglistig verschwiegene Mängel oder im Rahmen einer übernommenen Garantie.
- Die Haftung von Kabel Deutschland für alle übrigen Schäden ist ausgeschlossen.

### 7. Vertragslaufzeit und Kündigung

- Die Mindestvertragslaufzeit beginnt mit Leistungserbringung. Der Vertrag ist für beide Parteien erst zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit ordentlich kündbar. Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 12 Monate und verlängert sich jeweils um weitere 12 Monate, wenn nicht 6 Wochen zum Ablauf der jeweiligen Laufzeit gekündigt wurde.
- Die Kündigung muss unter Angabe der Kundennummer in Textform erfolgen.
- Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Dieses ergibt sich insbesondere dann, wenn der Kunde
  - Für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung der vereinbarten Entgelte bzw. eines nicht unerheblichen Teiles davon oder
  - in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Bezahlung der Preise in Höhe eines Betrages, der den monatlichen Preis für zwei Monate erreicht,in Verzug gerät. Kabel Deutschland ist in den vorgenannten Fällen auch berechtigt, die Computerhilfe ganz oder teilweise zu verweigern.

### 8. Vertraulichkeit

Kabel Deutschland verpflichtet sich zu einer vertraulichen Behandlung von Informationen, welche ihr der Kunde anvertraut hat. Die Tatsache der Erbringung der Computerhilfe gegenüber dem Kunden sowie Informationen, die durch die Erbringung der Leistung von Kabel Deutschland für den Kunden gewonnen werden, gelten als anvertraut.

Anvertraute Informationen werden ausschließlich für den vereinbarten Zweck verwendet und weder Dritten offenbart noch zugänglich gemacht. Es sei denn, eine Offenlegung erfolgt gegenüber einem Gericht oder einer Verwaltungsbehörde kraft Gesetz, Verordnung oder einer verbindlichen gerichtlichen oder behördlichen Anordnung. Zu der Weitergabe von vertraulichen Informationen an Subunternehmer ist Kabel Deutschland berechtigt, sofern Kabel Deutschland den Subunternehmer zur entsprechenden Vertraulichkeit verpflichtet.

### 9. Änderungen der Leistung, oder der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

- 9.1.
- a) Kabel Deutschland ist berechtigt, weniger gewichtige Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen jederzeit und ohne Nennung von Gründen zu ändern, sofern diese Änderung nicht zu einer Umgestaltung des Vertragsgefüges insgesamt führt. Zu den gewichtigen Bestimmungen gehören insbesondere Regelungen, die die Art und den Umfang der vertraglich vereinbarten Leistungen, die Laufzeit und die Kündigung des Vertrages betreffen.
  - b) Ferner ist Kabel Deutschland berechtigt, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen anzupassen oder zu ergänzen, soweit dies zur Beseitigung von Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages mit dem Kunden aufgrund von nach Vertragsschluss entstandener Regelungslücken erforderlich ist. Dies ist dann der Fall, wenn die Rechtsprechung eine oder mehrere Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen für unwirksam erklärt oder eine Gesetzesänderung zur Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen führt.
  - c) Die geänderten Bedingungen werden dem Kunden mindestens sechs Wochen vor ihrem Inkrafttreten schriftlich oder per E-Mail zugesandt. Die Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde ihnen nicht in Textform widerspricht. Der Widerspruch muss innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Mitteilung eingegangen sein. Kabel Deutschland wird auf die Widerspruchsmöglichkeit und die Bedeutung der Sechswochenfrist im Mitteilungsschreiben besonders hinweisen. Übt der Kunde sein Widerspruchsrecht aus, gilt der Änderungswunsch von Kabel Deutschland als abgelehnt. Der Vertrag wird dann ohne die vorgeschlagenen Änderungen fortgesetzt. Das Recht der Vertragspartner zur Kündigung des Vertrages bleibt hiervon unberührt.
- 9.2. Kabel Deutschland ist berechtigt, bei einer Änderung der gesetzlich vorgegebenen Mehrwertsteuer, die Preise entsprechend anzupassen.

### 10. Sonstige Bestimmungen

- 10.1. Soweit im Rahmen der Leistungserbringung durch Kabel Deutschland Übertragungswege, Hardware, Software oder sonstige technische Leistungen Dritter, insbesondere Strombelieferungen, benötigt werden, gelten diese als Vorleistungen. Die Leistungsverpflichtung von Kabel Deutschland steht unter dem Vorbehalt rechtzeitiger und richtiger Selbstbelieferung mit den vorbezeichneten Vorleistungen, soweit Kabel Deutschland ein kongruentes Deckungsgeschäft abgeschlossen hat und die nicht richtige oder rechtzeitige Lieferung nicht auf einem Verschulden von Kabel Deutschland beruht. Kabel Deutschland wird den Kunden über die Nichtverfügbarkeit ihrer Leistungen unverzüglich informieren und bereits gezahlte Entgelte für die nicht verfügbaren Leistungen unverzüglich erstatten.
- 10.2. Der Kunde kann die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur mit der vorherigen schriftlichen Zustimmung von Kabel Deutschland auf einen Dritten übertragen. Die Zustimmung kann nur aus einem sachlichen Grund verweigert werden.
- 10.3. Kabel Deutschland darf ihre Rechte und Pflichten aus dem Vertrag ganz oder teilweise auf einen Dritten übertragen. Kabel Deutschland hat dem Kunden die Übertragung sechs Wochen vor ihrem Vollzug in Textform anzuzeigen. Der Kunde kann den Vertrag innerhalb eines Monats nach dem Zugang der Anzeige für den Zeitpunkt kündigen, an dem die Übertragung wirksam wird.
- 10.4. Kabel Deutschland ist berechtigt, Dritte mit der Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistung zu beauftragen.
- 10.5. Die jeweils gültige Preisliste erhalten Sie mit diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- 10.6. Es gilt deutsches Recht.