

Allgemeine Geschäftsbedingungen der ACATO GmbH betreffend Dienstleistungen der Datenrettung

1. Vertragsgegenstand, Geltung der allgemeinen Geschäftsbedingungen, Vertragsschluss

- 1.1 Gegenstand dieses Vertrages zur Erbringung von Datenrettungsleistungen in den Bereichen Analyse bzw. Datenrettung.
- 1.2 ACATO erbringt ihre Leistungen und Lieferungen nach den jeweiligen vertraglichen Vereinbarungen im Einzelfall sowie ergänzend nach den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil.
- 1.3 ACATO erbringt die vertraglichen Leistungen auf der Grundlage von **Dienstverträgen** in dem jeweils vereinbarten Umfang der Tätigkeit.
- 1.4 Der Vertrag kommt zustande, wenn der Kunde einen schriftlichen Auftrag über Datenrettungsdienste auf der Grundlage des Auftragsformulars von ACATO unterzeichnet und ACATO diesen Auftrag bestätigt oder mit der Ausführung des Auftrags beginnt. Der Vertrag umfasst im ersten Schritt nur die vereinbarte Datenanalyse. Der Auftrag für die Datenrettung wird erst nach einem Angebot seitens ACATO zur Datenrettung und einem gesonderten Abruf in Textform Vertragsgegenstand.

2. Leistungsbeschreibung Datenanalyse

- 2.1 Analyse: Eine Analyse besteht aus der Diagnose über Art und Umfang des Datenschadens an den vom Kunden überlassenen Datenträgern, sowie der Ermittlung der Möglichkeiten der Datenrettung.
- 2.2 ACATO erstellt einen schriftlichen Analysebericht über die Art des technischen Defekts und die Komplexität des Schadens (Schadensgrade Leicht/Mittel/Schwer). Außerdem wird dem Kunden in dem Analysebericht mitgeteilt, welche Maßnahmen zur Datenrettung voraussichtlich erforderlich sind und welche Kosten entsprechend dem Schadensgrad für die vorgeschlagene Tätigkeit zur Datenrettung anfallen.
- 2.3 Die Prognose über die erforderlichen Maßnahmen ist unverbindlich. Mit dem

Analysebericht erhält der Kunden das Angebot, die vorgeschlagene Tätigkeit zur Datenrettung entsprechend dem Schadensgrad als weitere Leistung in Textform abzurufen.

- 2.4 Eine ausführliche Begutachtung ist kein Bestandteil des Angebots für einen Datenrettungsversuch. Es wird kein ausführlicher Untersuchungsbericht erstellt.
- 2.5 Arbeitspapiere, mikroskopische Digitalaufnahmen, sonstige Dokumentationen und Prüfprotokolle werden dem Auftraggeber nicht ausgehändigt.
- 2.6 Entscheidet sich der Kunden nicht **innerhalb von 4 Wochen** nach Erhalt des Analyseberichtes für die Erteilung eines Datenrettungsauftrags, so erfolgt eine kostenfreie Entsorgung der Datenträger durch ACATO.

3. Leistungsbeschreibung Datenrettung

- 3.1 Datenrettung: Im Rahmen eines Datenrettungsauftrages unternimmt ACATO entsprechend dem im Analysebericht angegebenen Schadensgrad den Versuch, die wiederherstellbaren Daten entsprechend dem Analysebericht wiederherzustellen und die wiederhergestellten Daten auf neuen Datenträgern zu speichern. Insofern schuldet ACATO keinen Erfolg.
- 3.2 Eine Reparatur der vom Kunden überlassenen Datenträger durch ACATO erfolgt nicht. Sofern die Öffnung von Datenträgern erforderlich wird, werden die Datenträger nach Bearbeitung durch ACATO kostenfrei entsorgt. Ziff. 3.3 bleibt unberührt.
- 3.3 Der Rückversand geöffneter Datenträger beinhaltet keine Bereitstellung oder Verkauf oder Lieferung von Ersatzteilen.
- 3.4 Nach vollständiger Bezahlung des Rechnungsbetrags werden dem Kunden die neuen Datenträger und - vorbehaltlich der Regelung unter 3.2. - die von ihm überlassenen Datenträger durch ACATO übersandt.
- 3.5 Bei einem Datenrettungsversuch ohne Erfolg fallen die im Angebot genannten Grundkosten an. Diese enthalten keine Rücksendungskosten.

- 3.6 Bei einer Beauftragung inklusive Entsorgung ist keine nachträgliche Rückgabe des Altgeräts (inkl. mitgelieferter Teile) vorgesehen, unabhängig vom Ergebnis des Datenrettungsversuchs. Wird nachträglich die Rückgabe gefordert, so entfällt der angebotene Rabatt. Die Mehraufwandspauschale beträgt 150 EUR (inkl. MwSt.) je Datenträger.

4. Service Stufen (=Angebotsoptionen)

- 4.1 Der Kunden kann – je nach Dringlichkeit bzw. Verwendungszweck - zwischen den nachfolgenden Service-Stufen für die Leistungen von ACATO wählen.

- **Economy-Service:** Die Bearbeitung der Datenträger erfolgt von Montag bis Freitag in der Zeit von 10.00 bis 16.00 Uhr in der Reihenfolge des Auftragseinganges vorbehaltlich vorhandener Expressaufträge. Bei Beauftragung sind die im Angebot genannten Kosten vollständig als Sicherungsleistung im Voraus zu zahlen.
- **Standard-Service:** Die Bearbeitung der Datenträger erfolgt von Montag bis Freitag in der Zeit von 09.00 bis 17.00 Uhr in der Reihenfolge des Auftragseinganges, vorbehaltlich vorhandener Expressaufträge. Bei Beauftragung sind die im Angebot genannten Kosten vollständig als Sicherungsleistung im Voraus zu zahlen.
- **Express-Service** (nur für Geschäftskunden – Preiszuschlag gemäß Preisliste): Die Bearbeitung erfolgt von Montag bis Freitag in der Zeit von 9.00 bis 20.00 Uhr mit Priorität gegenüber Standard-Aufträgen. Ein Kundenkontakt erfolgt nur während der regulären Geschäftszeiten. Bei Beauftragung sind die im Angebot genannten Kosten vollständig im Voraus zu zahlen.

- 4.2 Die **Ausführungsfrist** für die Durchführung der Datenanalyse bei einzelnen Datenträgern beträgt für den Economy-Service 20 Arbeitstage, für den Standard-Service 14 Arbeitstage und für den Express-Service 7 Arbeitstage ab Eingang der Datenträger bei ACATO. Die Ausführungsfrist für die Durchführung der Datenanalyse bei Raid Systemen beträgt für den Economy-Service 30 Arbeitstage, für den Standard-Service 20 Arbeitstage

und für den Express-Service 10 Arbeitstage ab Eingang der Datenträger bei ACATO. Die Regeldauer für den Versuch der Datenrettung richtet sich nach den Angaben im Analysebericht, der dem Kunden übersandt wird.

- 4.3 Eine Bearbeitung innerhalb eines festen Zeitfensters wird von ACATO hinsichtlich des Datenrettungsversuches für keine der verschiedenen Service Stufen zugesagt. Aufgrund der komplexen Problemsituationen, kann sich die Bearbeitungsdauer unvorhergesehen verlängern oder verkürzen.

5. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

- 5.1 Der Kunden hat die Dienstleistungen der ACATO durch angemessene Mitwirkungshandlungen zu fördern. Er wird insbesondere der ACATO die dafür erforderlichen Gegenstände, Informationen, Daten und Arbeitsmaterialien, insbesondere durch Übergabe bzw. Übersendung der Datenträger an den Firmensitz von ACATO, zur Verfügung stellen. Die Kosten für Anlieferung und Rücktransport trägt der Kunden. Der Kunden ist für eine ordnungsgemäße sichere Verpackung verantwortlich.
- 5.2 Der Kunde ist verpflichtet selbst für eine ordnungsgemäße und gefahrenentsprechende **Sicherung seiner Daten** zu Sorgen.
- 5.3 Je nach Komplexität des Schadens kann die Öffnung bzw. Zerlegung von Datenträgern erforderlich werden. Der Kunde erklärt sich ausdrücklich damit einverstanden, dass ACATO zum Zweck des Versuches der Datenrettung seine Datenträger erforderlichenfalls öffnet bzw. zerlegt.
- 5.4 Vor Rücksendung der wiederhergestellten Daten auf einem neuen Datenträger an den Kunden werden die Daten von ACATO standardmäßig auf Viren und andere schädliche Softwareprogramme überprüft. Die Übernahme einer gesonderten Vertragspflicht ist hiermit nicht verbunden. Der Kunde ist unabhängig von dieser Überprüfung verpflichtet, mit eigenen Mitteln auf dem aktuellen Stand der Technik für Virenfreiheit der Daten zu sorgen, bevor

er die wiederhergestellten Daten auf seine Systeme lädt.

- 5.5 Der Kunde ist bei der elektronischen Abrechnung verpflichtet,
- die Rechnungsdaten in einem Rechnersystem so regelmäßig abzurufen, dass er seinen Pflichten und Obliegenheiten aus dem Vertragsverhältnis mit ACATO nachkommen kann
 - die technischen Voraussetzungen zu schaffen und aufrecht zu erhalten, damit der Kunde die elektronischen Rechnungen vereinbarungsgemäß erhalten kann.

6. Vergütung, Aufwendersatz

- 6.1 Die Vergütung für die Tätigkeit von ACATO bei Analyse und Datenrettung richtet sich nach den Angaben im Auftragsformular bzw. der dort beigefügten Preisliste.
- 6.2 Zuzüglich zu der vereinbarten Vergütung trägt der Kunde gegebenenfalls Transport- bzw. Versicherungskosten, Anfahrts- und Materialkosten. Diese Kosten werden entsprechend den im Auftragsformular genannten Kostenpauschalen angesetzt, soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist.
- 6.3 Die Vergütung für die erbrachten Leistungen und zu erstattende Kosten wird im Zeitpunkt der Benachrichtigung des Kunden über die Bereitstellung zur Rücksendung der wiederhergestellten oder untersuchten Datenträger **zur Zahlung fällig**, sofern nicht bei Auftragserteilung (gemäß Punkt 4 dieser Bedingungen) etwas anderes vereinbart ist.
- 6.4 Die Rechnungstellung erfolgt per E-Mail. Der Kunde stimmt gemäß §14 (1) UStG der elektronischen Abrechnung zu. ACATO ist berechtigt elektronische Rechnungen als PDF-Dokumente zu erstellen, die den jeweiligen steuerrechtlichen Vorschriften (§14 UStG) genügen, wobei eine elektronische Signatur dafür nicht erforderlich ist. Jeder Rechnungsversand wird bei ACATO elektronisch dokumentiert.
- 6.5 Etwaige anfallende Kosten Dritter im Zusammenhang mit der Erbringung der

vertraglich vereinbarten Dienstleistungen werden vom Kunden getragen, soweit ACATO dies zuvor mit dem Kunden schriftlich abgestimmt hat.

- 6.6 Im Falle eines Zahlungsverzugs des Kunden ist ACATO berechtigt, seine Leistungen unverzüglich und ohne vorherige Ankündigung einzustellen.

7. Verfügungsbefugnis des Kunden / Rechte Dritter

- 7.1 Der Kunde erklärt mit der Erteilung des jeweiligen Auftrages, dass er zum Besitz der an ACATO überlassenen Daten und zur Verfügung über diese berechtigt ist, sowie, dass er einschränkungslos befugt ist, den ACATO auf Datenträgern überlassenen, gegebenenfalls personenbezogenen Datenbestand zu erheben, zu verarbeiten und zu rechtlich zulässigen Zwecken zu nutzen.
- 7.2 Der Kunde verpflichtet sich gegenüber ACATO, seine Befugnis jederzeit auf Anforderung durch Vorlage von Urkunden oder sonstigen Belegen schriftlich nachzuweisen oder glaubhaft zu machen.
- 7.3 ACATO behält sich vor, die Wiederherstellung von Programmen abzulehnen, sofern diese vom Kunden nicht im Original (Originaldatenträger des Herstellers) mit Lizenzzertifikat des Herstellers) zur Neuinstallation bereitgestellt werden.
- 7.4 Der Kunde verpflichtet sich, ACATO von Ansprüchen wegen der Verletzung von Rechten Dritter, die sich bei vertragsgemäßer Verwendung der überlassenen Daten und Gegenstände ergeben, freizustellen, einschließlich aller notwendigen Aufwendungen, die ACATO im Zusammenhang mit der Inanspruchnahme durch den Dritten oder deren Abwehr entstanden sind. Weitergehende Schadensersatzansprüche von ACATO bleiben hiervon unberührt.
- 7.5 „Arbeitsergebnisse“ sind sämtliche durch die Tätigkeit der ACATO im Rahmen dieses Vertrags erstellten Unterlagen, insbesondere Dokumente, Präsentationen und Fotografien.
- 7.6 Die Weitergabe oder Präsentation schriftlicher Ausarbeitungen oder Ergebnisse von ACATO gegenüber Dritten bedürfen der vorherigen Zustimmung von ACATO und erfolgen allein im Interesse und im Auftrag des Kunden. Der Dritte wird hierdurch nicht

in den Schutzbereich des Auftrages zwischen dem Kunden und ACATO einbezogen. Dies gilt auch dann, wenn der Dritte ganz oder teilweise die Vergütung der Tätigkeit von ACATO für den Kunden trägt oder diese übernimmt.

- 7.7 Alle dem Kunden von ACATO überlassenen internen Vorlagen, Anleitungen, Informationsmaterialien sowie Programme und Lizenzschlüssel als auch Installationen sind nicht an Dritte weiterzugeben, zu kopieren oder modifizieren. Alle vorgenannten digitalen und analogen Objekte (d.h. Unterlagen, Software und Hardware) der ACATO sind nach Vertragsbeendigung an ACATO zurückzugeben und nachweisbar digital dauerhaft aus den Systemen des Kunden zu löschen.

8. Gefahrtragung

- 8.1 Die Gefahr des Verlustes von Daten und Datenträgern durch den Transport trägt der Kunde.
- 8.2 Die Analysetätigkeit, sowie das Bemühen um die Datenrettung, beinhalten das Risiko des teilweisen oder völligen Untergangs noch vorhandener Daten, sowie der Beschädigung bzw. Zerstörung von Datenträgern und Systemen. Dieses Risiko trägt der Kunde.
- 8.3 Der Wiederherstellungsprozess kann zu einer Veränderung der Datenstruktur führen. Dieses Risiko trägt der Kunde.
- 8.4 Der Kunde trägt ebenso das Risiko der vorbestehenden Datenintegrität. Dies beinhaltet die Gefahrtragung für den Fall, dass Daten gerettet bzw. wieder zugänglich gemacht werden, die bereits bei der Übersendung an ACATO aufgrund vorbestehender Fehler strukturell zerstört waren und keinen lesbaren, nachvollziehbaren Informationsgehalt unter der jeweiligen Anwendung mehr aufweisen.

9. Haftung

- 9.1 Eine Haftung für den Nichteintritt einer Wiederherstellung von Daten ist ausgeschlossen.
- 9.2 Die ACATO haftet unbeschränkt
- bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit,
- für die Verletzung von Leben, Leib oder Gesundheit,

- nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes.

- 9.3 Wesentliche Vertragspflichten im Sinne dieser Regelung sind Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf.
- 9.4 Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer Pflicht, die wesentlich für die Erreichung des Vertragszwecks ist (Kardinalpflicht), ist die Haftung der ACATO der Höhe nach begrenzt auf den Schaden, der nach der Art des fraglichen Geschäfts vorhersehbar und typisch ist.
- 9.5 Die vorstehenden Haftungsregelungen gelten entsprechend auch für die Haftung auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen.
- 9.6 Eine weitergehende Haftung der ACATO besteht nicht.
- 9.7 Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe der ACATO.
- 9.8 ACATO haftet nicht für Verlust oder Beeinträchtigung von Garantie- oder Gewährleistungsansprüchen des Kunden durch Öffnung von Datenträgern.

10. Vertraulichkeit / Geheimhaltung

- 10.1 „Vertrauliche Informationen“ sind alle Informationen und Unterlagen der jeweils anderen Partei, die als vertraulich gekennzeichnet oder aus den Umständen heraus als vertraulich anzusehen sind, insbesondere Informationen über betriebliche Abläufe, Geschäftsbeziehungen und Know-how, sowie - für die ACATO - sämtliche Arbeitsergebnisse.
- 10.2 Die Parteien vereinbaren, über solche vertrauliche Informationen Stillschweigen zu wahren. Diese Verpflichtung besteht für einen Zeitraum von 2 Jahren nach Beendigung des Vertrags fort.
- 10.3 Von dieser Verpflichtung ausgenommen sind solche vertraulichen Informationen,
a) die dem Empfänger bei Abschluss des Vertrags nachweislich bereits bekannt waren oder danach von dritter Seite bekannt werden, ohne dass

dadurch eine Vertraulichkeitsvereinbarung, gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen verletzt werden;

b) die bei Abschluss des Vertrags öffentlich bekannt sind oder danach öffentlich bekannt gemacht werden, soweit dies nicht auf einer Verletzung dieses Vertrags beruht;

c) die aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen oder auf Anordnung eines Gerichtes oder einer Behörde offen gelegt werden müssen. Soweit zulässig und möglich wird der zur Offenlegung verpflichtete Empfänger die andere Partei vorab unterrichten und ihr Gelegenheit geben, gegen die Offenlegung vorzugehen.

- 10.4 Die Parteien werden nur solchen Beratern Zugang zu vertraulichen Informationen gewähren, die dem Berufsgeheimnis unterliegen oder denen zuvor den Geheimhaltungsverpflichtungen dieses Vertrags entsprechende Verpflichtungen auferlegt worden sind. Des Weiteren werden die Parteien nur denjenigen Mitarbeitern die vertraulichen Informationen offen legen, die diese für die Durchführung dieses Vertrags kennen müssen, und diese Mitarbeiter auch für die Zeit nach ihrem Ausscheiden in arbeitsrechtlich zulässigem Umfang zur Geheimhaltung verpflichten.

11. Datenschutz und Datensicherheit

- 11.1 Die Vertragsparteien beachten die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften. Die ACATO wird insbesondere, sofern sie in Kontakt mit personenbezogenen Daten kommt, diese Daten im Sinne des Art. 28 DSGVO nur im Rahmen der Weisung des Auftraggebers erheben, verarbeiten oder nutzen. Die Vertragsparteien verpflichten ihre Mitarbeiter gem. Art. 29 DSGVO auf die Einhaltung des Datengeheimnisses, sofern nicht bereits eine solche Verpflichtung besteht.
- 11.2 Die ACATO ist zu regelmäßiger Datensicherung im erforderlichen Umfang verpflichtet. Sie hat zudem die technischen und organisatorischen Anforderungen gem. der Anlage zu Art. 25 DSGVO zu erfüllen. Insbesondere hat sie die ihrem Zugriff unterliegenden Systeme gegen unbefugte

Kenntnisnahme, Speicherung, Veränderung sowie sonstige nicht autorisierte Zugriffe oder Angriffe, gleich welcher Art, durch Mitarbeiter des Kunden oder sonstige Dritte zu schützen.

Hierzu ergreift sie die nach dem neuesten Stand bewährter Technik geeigneten Maßnahmen in erforderlichem Umfang, insbesondere zum Schutz gegen Viren und sonstige schadhafte Programme oder ProgrammROUTINEN, außerdem sonstige Maßnahmen zum Schutz ihrer Einrichtung, insbesondere zum Schutz gegen Einbruch.

Bei Verwendung von nicht seinem Zugriff unterliegenden Systemen hat sie ihren Vertragspartnern entsprechende Verpflichtungen aufzuerlegen und deren Einhaltung regelmäßig zu überwachen.

- 11.3 Alle im Rahmen der Analyse und Datenrettung zur Bearbeitung bei ACATO vom defekten Datenträger gespeicherten Daten werden nach Ablauf von 14 Tagen nach Rücksendung der Original-Datenträger endgültig und unwiederbringlich gelöscht.

12. Sonstiges

- 12.1 Die ACATO ist zur Übertragung von Ansprüchen gegen den Kunden auf Dritte nur nach schriftlicher Zustimmung des Kunden berechtigt.
- 12.2 Die Ausübung von Zurückbehaltungsrechten ist nur im Hinblick auf Ansprüche aus diesem Vertrag zulässig.
- 12.3 Jede Vertragspartei darf nur gegenüber unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen der anderen Vertragspartei aufrechnen.
- 12.4 Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Änderung oder Aufhebung dieser Klausel.
- 12.5 Auf diesen Vertrag findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des IPR und des UN-Kaufrechts Anwendung.
- 12.6 Erfüllungsort ist München. Gerichtsstand ist München.
- 12.7 Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrags unwirksam sein, berührt dies

die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Die Vertragsparteien werden sich bemühen, anstelle der unwirksamen Bestimmung eine solche zu finden, die dem

Vertragsziel rechtlich und wirtschaftlich am besten gerecht wird.

- 12.8 Sämtliche in diesem Vertrag genannten Anlagen sind verpflichtender Teil des Vertrags.

Stand: 30.11.2023