AGB

Allgemeine Geschäftsbedingungen zum Online-Vertragsabschluss für Produkte der Notruf- und Serviceleitstelle (NSL)

Aktuelle AGB (Stand 01.09.2025)

Anbieter / Verantwortlicher
Wiesbadener Wach- und Schließgesellschaft Müller & Co. mbH
Luisenstraße 19
65185 Wiesbaden
Handelsregister: HRB 2796
Registergericht: Amtsgericht Wiesbaden
USt-IdNr.: DE 113 887 811
Telefon: +49 611 900 260
E-Mail: info@wachundschliess.de
Vertretungsberechtigter Geschäftsführer: Marcus Neuhaus, Dr. Stefan Neuhaus

Inhaltsverzeichnis

1. Geltungsbereich, Vertragspartner und Begriffsdefinitionen
2. Leistungsbeschreibung und Vertragsgegenstand
3. Vertragsschluss über Online-Portal
4. Widerrufsrecht für Verbraucher
5. Leistungserbringung und Pflichten des Anbieters
6. Pflichten und Mitwirkung des Auftraggebers
7. Preise, Abrechnungsmodalitäten und Zahlungsbedingungen
8. Vertragsdauer und Kündigung
9. Haftung und Versicherung
10. Datenschutz und Datenverarbeitung
11. Schlussbestimmungen

1. Geltungsbereich, Vertragspartner und Begriffsdefinitionen

Die Online-Plattformen ‘Notrufexperten’ (nachfolgend "Notrufexperten" genannt) und ‘Bereitstellung‘ (nachfolgenden "Bereitstellung" genannt) werden von der Wiesbadener Wach- und Schließgesellschaft Müller & Co. GmbH, Luisenstraße 19, 65185 Wiesbaden betrieben. ‘Notrufexperten’ ist eine eingetragene Marke der Wiesbadener Wach- und Schließgesellschaft Müller & Co. GmbH.

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend "AGB") der Wiesbadener Wach- und Schließgesellschaft Müller & Co. GmbH (nachfolgend "Auftragnehmer"), gelten für alle Verträge zur Erbringung von Dienstleistungen, die ein Verbraucher oder Unternehmer (nachfolgend „Auftraggeber“) mit dem Auftragnehmer hinsichtlich der vom Auftragnehmer auf seiner Website dargestellten Leistungen abschließt.

Diese AGB gelten ausschließlich. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftraggebers werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als das Unternehmen ihrer Geltung ausdrücklich zugestimmt hat. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, beispielsweise auch dann, wenn das Unternehmen in Kenntnis der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Auftraggebers die ihm übertragene Tätigkeit vorbehaltlos ausführt.

Bei Ergänzungs-, Folgeaufträgen und für Auftragserweiterungen gelten diese AGB ebenfalls. Sie werden spätestens zum Zeitpunkt der jeweiligen Leistungsannahme wirksam.

Verbraucher im Sinne dieser AGB ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.

Unternehmer im Sinne dieser AGB ist eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt.

Die vorliegenden AGBs regeln die Nutzung unserer angebotenen Dienste. Die in diesen AGB verwendeten Ausdrücke „Aufschaltung-Dienst“, „Aufschaltungspakete“, „Intervention-Dienst“, „IV-Dienst“ oder „der Dienst“ beziehen sich auf die von uns angebotenen individualisierten Dienstleistungen, einschließlich aller Merkmale und Funktionen, Empfehlungen und Rezensionen, unserer Websites, der Benutzeroberflächen sowie sämtlicher Inhalte und Software, die mit unserem Dienst in Verbindung stehen

2. Leistungsbeschreibung und Vertragsgegenstand

Die Wiesbadener Wach- & Schließgesellschaft Müller & Co. GmbH – nachfolgend AN oder Auftragnehmer genannt – bietet individuelle Abonnement-Dienste an, die es dem Auftraggeber (AG) ermöglichen, Gefahrenmeldeanlagen (GMA), Videosicherheitssysteme (VSS) und Aufzugsnotrufsysteme auf unsere Notruf- und Serviceleitstelle aufzuschalten. Ebenso umfasst unser Dienst die Bereitstellung von Alarm-, Interventions- und Dokumentationsleistungen über das Kundenportal gemäß den nachfolgenden Nutzungsbedingungen.
Der Auftragnehmer kann eine Vielzahl von Aufschaltungspaketen anbieten. Einige Pakete können abweichende Bedingungen und Einschränkungen enthalten, die während der Registrierung oder in anderen Benachrichtigungen an den Auftraggeber offengelegt werden.

2.1. Die Leistungspakete können beinhalten:

2.1.1. Aufschaltungen von Gefahrenmeldeanlage (GMA), Aufzugnotrufsystems und Videosicherheitssysteme (VSS).

2.1.1.1. Der AN übernimmt in seiner Notruf- und Serviceleitstelle die Überwachung, der von den Gefahrenmeldeanlagen, Aufzugsnotrufsystemen und

Videosicherheitssystemen des AG ausgesendeten und beim AN eingehenden Meldungen.

2.1.1.2. Die Übertragung der Meldungen von den Gefahrenmeldeanlagen, Aufzugsnotrufsystem und Videosicherheitssystemen des AG zur Notruf- und Serviceleitstelle des AN erfolgt - soweit nichts anderes vereinbart ist - über die Übertragungseinrichtungen des AG. Die Kosten für die Übertragungen sind vom AG zu tragen, soweit die Kostentragung im Vertrag nicht anderweitig geregelt ist.

2.1.1.3. Der Auftragnehmer ist nicht für die Verfügbarkeit der Internet- und Mobilfunkprovider verantwortlich.

2.1.1.4. Die Notruf- und Serviceleitstelle bearbeitet und koordiniert alle eingehenden Meldungen gemäß dem vereinbarten Alarmplan. Kontaktpersonen, Rettungsdienst, Polizei oder Feuerwehr werden je nach Alarmplan oder nach Gefahrensituation entsprechend informiert. Alle weiteren Dienstleistungen sind in einem gesonderten Alarmplan festgelegt.

2.1.2. Ausführung von Interventionsdienstleistungen

2.1.2.1. Inhalt und Umfang der vom AN geschuldeten Interventionsdienstleistungen sind in den vereinbarten Alarmplan geregelt. Dort sind die Einzelheiten der vom AN geschuldeten Rundgänge, Kontrollen und sonstigen Dienstvorrichtungen geregelt.

2.1.2.2. Der Alarmplan wird separat vereinbart und ist Bestandteil der AGB.

2.1.2.3. Der Auftraggeber informiert den Auftragnehmer auf etwaige besondere Gefahren auf seinem Gelände und etwa vorhandene Rettungseinrichtungen.

2.1.2.4. Soweit von Seiten des Auftraggebers keine detaillierten Anweisungen für Alarmplan erfolgen, erstellt der AN die entsprechende Unterlage auf Basis der vorliegenden Daten und seiner Erfahrungen aus anderen Objekten und legt diese dem AG in Textform zur Freigabe vor. Der AG hat innerhalb von 14 Tagen nach Zugang in Textform zuzustimmen oder Änderungswünsche mitzuteilen. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Rückmeldung, gilt der Alarmplan als genehmigt.
Bereits ab Vertragsbeginn erfolgt die Alarmbearbeitung durch die Notruf- und Serviceleitstelle auf Grundlage allgemeiner Standardmaßnahmen. Interventionsdienstleistungen vor Ort setzen jedoch in jedem Fall eine vorherige Objektbegehung sowie die Übergabe erforderlicher Schlüssel und sicherheitsrelevanter Objektinformationen voraus. Solange diese Voraussetzungen nicht erfüllt sind, ist der AN nicht verpflichtet, Interventionsleistungen zu erbringen.

2.1.2.5. Soweit der AN aufgrund höherer Gewalt an der Leistungserbringung gehindert ist, kann er von vorgesehenen Kontrollen, Rundgängen und sonstigen Dienstverrichtungen Abstand nehmen, ohne dass der AG hieraus irgendwelche Ansprüche geltend machen kann. Er hat den AG jedoch auf die behinderungsbedingt entfallenden Leistungen und die daraus folgenden Konsequenzen hinzuweisen, damit dieser ggfs. alternative Maßnahmen ergreifen kann.

2.1.3. Interventionszeit

2.1.3.1. Dem Auftraggeber ist bekannt, dass die vertraglich zugesicherte Interventionszeit den Zeitraum zwischen dem Beginn der Intervention und dem Eintreffen am Schutzobjekt beschreibt. Die Interventionszeit kann durch nicht beeinflussbare Faktoren tangiert werden und dient nur der Orientierung. Faktoren, die vom AN nicht beeinflusst werden können, sind z.B. hohes Verkehrsaufkommen, Witterungsverhältnisse, Straßensperrungen, ein unvorhersehbar großes Alarmaufkommen oder Tätigkeiten von Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS).

2.1.3.2. Der Auftragnehmer weist darauf hin, dass anlässlich einer Intervention keine Sonder- und Wegerechte gemäß §§ 35, 38 StVO in Anspruch genommen werden dürfen.

2.1.3.3. Im Alarmplan ist die einfache Anfahrtszeit bei einer Alarmintervention angegeben. Die Anfahrt soll innerhalb der einfachen Anfahrtszeit erfolgen und gilt ab Interventionsbeginn. Die Anfahrtszeit geht von reibungslosen Verkehrs- und Witterungsbedingungen aus. Aufgrund von Entfernungen und aus verkehrstechnischen Gründen kann ggf. eine längere Anfahrtszeit zum Einsatzort benötigt werden. Je nach Alarmplan und der Erreichbarkeit von vorab zu informierenden Kontaktpersonen liegt der Zeitpunkt des Interventionsbeginns nach der technischen Alarmauslösung.

2.2. Leistungsänderungen.

2.2.1. Änderungen und/oder Ergänzungen der vom AN geschuldeten Dienstleistungen müssen in Textform vereinbart werden. Wird eine solche Vereinbarung nicht erzielt, bleiben die vereinbarten Dienstleistungen und die dafür geschuldeten Gebühren unverändert.

2.2.2. Es wird klargestellt, dass die Mitarbeiter des AN, welche die Dienstleistungen erbringen, nicht berechtigt sind, mit dem AG Anpassungen oder Veränderungen der Dienstleistungen zu vereinbaren.

3. Vertragsschluss über Online-Portal

3.1. Die auf der Website des Auftragnehmers befindlichen Leistungsbeschreibungen stellen keine verbindlichen Angebote seitens des Auftragnehmers dar, sondern dienen zur Abgabe eines verbindlichen Angebots durch den Auftraggeber.

3.2. Der Kunde kann das Angebot, über das in die Website des Auftragnehmers integrierte, Online-Bestellformular abgeben. Dabei gibt der Kunde, nachdem er die ausgewählten Leistungen in den virtuellen Warenkorb gelegt und den elektronischen Bestellprozess durchlaufen hat, durch Klicken des den Bestellvorgang abschließenden Buttons ein rechtlich verbindliches Vertragsangebot in Bezug auf die im Warenkorb enthaltenen Leistungen ab.

3.3. Der Auftragnehmer kann das Angebot des Auftraggebers innerhalb von fünf Tagen annehmen,

3.4. Indem er dem Auftraggeber eine schriftliche Auftragsbestätigung oder eine Auftragsbestätigung in Textform (Fax oder E-Mail) übermittelt, wobei insoweit der Zugang der Auftragsbestätigung beim Auftraggeber maßgeblich ist, oder

3.5. indem er auf Anforderung des Auftraggebers mit der Ausführung der Leistung beginnt und dies dem Auftraggeber anzeigt, oder

3.6. indem er den Auftraggeber nach Abgabe von dessen Bestellung zur Zahlung auffordert.

3.7. Liegen mehrere der vorgenannten Alternativen vor, kommt der Vertrag in dem Zeitpunkt zustande, in dem eine der vorgenannten Alternativen zuerst eintritt. Die Frist zur Annahme des Angebots beginnt am Tag nach der Absendung des Angebots durch den Auftraggeber zu laufen und endet mit dem Ablauf des fünften Tages, welcher auf die Absendung des Angebots folgt. Nimmt der Auftragnehmer das Angebot des Auftraggebers innerhalb vorgenannter Frist nicht an, so gilt dies als Ablehnung des Angebots mit der Folge, dass der Kunde nicht mehr an seine Willenserklärung gebunden ist.

3.8. Bei der Abgabe eines Angebots über das Online-Bestellformular des Auftragnehmers wird der Vertragstext nach dem Vertragsschluss vom Auftragnehmer gespeichert und dem Auftraggeber nach Absendung von dessen Bestellung in Textform (z. B. E-Mail, Fax oder Brief) übermittelt. Eine darüber hinausgehende Zugänglichmachung des Vertragstextes durch den Auftragnehmer erfolgt nicht. Sofern der Kunde vor Absendung seiner Bestellung ein Nutzerkonto in der Website des Auftragnehmers eingerichtet hat, werden die Bestelldaten auf der Website des Auftragnehmers archiviert und können vom Auftraggeber über dessen passwortgeschütztes Nutzerkonto unter Angabe der entsprechenden Login-Daten kostenlos abgerufen werden.

3.9. Vor verbindlicher Abgabe der Bestellung über das Online-Bestellformular des Auftragnehmers kann der Kunde mögliche Eingabefehler durch aufmerksames Lesen der auf dem Bildschirm dargestellten Informationen erkennen. Ein wirksames technisches Mittel zur besseren Erkennung von Eingabefehlern kann dabei die Vergrößerungsfunktion des Browsers sein, mit deren Hilfe die Darstellung auf dem Bildschirm vergrößert wird. Seine Eingaben kann der Kunde im Rahmen des elektronischen Bestellprozesses so lange über die üblichen Tastatur- und Mausfunktionen korrigieren, bis er den Button anklickt, welcher den Bestellvorgang abschließt.

3.10. Für den Vertragsschluss steht ausschließlich die deutsche Sprache zur Verfügung.

3.11. Die Bestellabwicklung und Kontaktaufnahme finden in der Regel per E-Mail und automatisierter Bestellabwicklung statt. Der Kunde hat sicherzustellen, dass die von ihm zur Bestellabwicklung angegebene E-Mail-Adresse zutreffend ist, so dass unter dieser Adresse die vom Auftragnehmer versandten E-Mails empfangen werden können. Insbesondere hat der Kunde bei dem Einsatz von SPAM-Filtern sicherzustellen, dass alle vom Auftragnehmer oder von diesem mit der Bestellabwicklung beauftragten Dritten versandten E-Mails zugestellt werden können.

4. Widerrufsrecht für Verbraucher

4.1. Verbrauchern steht grundsätzlich ein Widerrufsrecht zu. Nähere Informationen zum Widerrufsrecht ergeben sich aus der Widerrufsbelehrung des Auftragnehmers.

5. Leistungserbringung und Pflichten des Anbieters

5.1. Allgemeine Dienstausführung

5.1.1. Das Sicherheitsgewerbe ist gemäß § 34a Gewerbeordnung (GewO) ein erlaubnispflichtiges Gewerbe. Die Sicherheitsdienstleistung kann als Interventionsdienst, Revierdienst, Objektschutzdienst, Werkschutzdienst oder sonstige Sicherheitsdienstleistungen ausgeübt werden

5.1.2. Das Unternehmen erbringt seine Tätigkeit als Dienstleistung (in der Regel keine Arbeitnehmerüberlassung gemäß Gesetz zur Regelung der Arbeitnehmerüberlassung - AÜG), wobei es sich seines Personals als Erfüllungsgehilfen bedient. Die Auswahl des beschäftigten Personals und das Weisungsrecht liegt – ausgenommen bei Gefahr im Verzuge – bei dem beauftragten Sicherheitsunternehmen.

5.1.3. Das Unternehmen ist zur Erfüllung aller gesetzlichen, behördlichen, sozialrechtlichen, arbeitsrechtlichen, tarifvertraglichen und

berufsgenossenschaftlichen Verpflichtungen gegenüber seinen Mitarbeitern allein verantwortlich.

5.2. Begehungsvorschrift zu Interventionseinsätzen

5.2.1. Alle Informationen, die zur Durchführung einer Intervention im Alarmfall benötigt werden, wie zum Beispiel:

- Lokalisierung der Schalteinrichtungen
- benötigte Schließmittel
- Lokalisierung der GMZ
- Funktion der Rücksetzung
- Besondere Risiken

5.2.2. Hinweise zum Arbeitsschutz müssen im Rahmen einer Begehung und Einweisung zwischen den Parteien abgesprochen und im Alarmplan oder in einer gesonderten Anlage des Vertrages dokumentiert werden. Im Einzelfall ist für die Ausführung des Dienstes allein die schriftliche Begehungsvorschrift, welche im Alarmplan enthalten sein kann, maßgebend. Sie enthält Anweisungen des Auftraggebers entsprechend der näheren Bestimmungen über die Rundgänge, Kontrollen und die sonstigen Dienstverrichtungen, die vorgenommen werden müssen

5.2.3. Der AG teilt dem AN während der Vertragslaufzeit Änderungen in Bezug auf die dort erhobenen Daten mit, er trägt für deren Aktualität die Verantwortung.

5.2.4. Änderungen und Ergänzungen der Begehungsvorschrift / des Alarmplanes bedürfen einer Vereinbarung in Textform. Soweit unvorhersehbare Notstände es erfordern, kann in Einzelfällen von vorgesehenen Kontrollen, Rundgängen und sonstigen Dienstverrichtungen Abstand genommen werden.

5.3. Beanstandungen

5.3.1. Beanstandungen jeder Art, die sich auf die Ausführung des Dienstes (etwa Nichtantritt des Dienstes, Verspätungen, Schlechterfüllung der vereinbarten Sicherheitsdienstleistungen etc.) beziehen, sind unverzüglich nach Feststellung in Textform der Betriebsleitung des Unternehmens mitzuteilen. Ein Verstoß gegen die Verpflichtung, Beanstandungen unverzüglich anzuzeigen, führt jedoch nicht zum Verlust von Ansprüchen des Auftraggebers.

5.3.2. Wiederholte oder grobe Verstöße in der Ausführung des Dienstes berechtigen nur dann zur fristlosen Kündigung des Vertrages, wenn das Unternehmen nach Benachrichtigung in Textform nicht in angemessener Zeit - spätestens innerhalb von sieben Werktagen - für Abhilfe sorgt, soweit diese möglich und für beide Vertragspartner zumutbar ist.

5.4. Einsatz von Subunternehmern

5.4.1. Der Auftragnehmer ist berechtigt einzelne Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag an einen Kooperationspartner zu übertragen. Insbesondere gilt dies für Interventionseinsätze bei Objekten außerhalb eines zeitlich vertretbaren Rahmens bis zur nächsten Interventionsstelle des Auftragnehmers.

5.5. Leistungsunterbrechung

5.5.1. Im Kriegs- oder Streikfalle, bei Inneren Unruhen, Epidemien oder Pandemien und anderen Fällen höherer Gewalt kann das Unternehmen den Dienst, soweit dessen Ausführung unmöglich wird, unterbrechen oder zweckentsprechend umstellen.

5.5.2. Im Falle der Unterbrechung ist das Unternehmen verpflichtet, das Entgelt entsprechend den etwa ersparten Löhnen für die Zeit der Unterbrechung zu ermäßigen.

5.6. Anweisungen des Auftraggebers.

5.6.1. Der AN ist nicht verpflichtet, irgendwelche anderen Anweisungen des AG zu befolgen als solche, die in der Dienstanweisung spezifiziert sind.

5.6.2. Sollte der AG während der Durchführung der Dienstleistungen Anweisungen geben, die das vereinbarte Leistungssoll unter- oder überschreiten und/oder die Durchführung der Dienstleistungen ändern oder beeinträchtigen (wie z.B. das Unterlassen von nach dem Vertrag geschuldeten Sicherheitsmaßnahmen), so trägt der AG die alleinige Verantwortung für sämtliche Konsequenzen aus diesen Anweisungen und hat den AN diesbezüglich freizustellen und schadlos zu halten.

6. Pflichten und Mitwirkung des Auftraggebers

6.1. Informationspflichten

Der Auftraggeber ist verpflichtet, dem Auftragnehmer unverzüglich alle Änderungen der zur Verfügung gestellten Informationen und Ressourcen mitzuteilen. Hierzu zählen insbesondere Angaben über die zu benachrichtigenden Personen, Anschriften, Telefonnummern und Kennwörter sowie die Wartungsfirma der Gefahrenmeldeanlage mit deren Kontaktdaten. Der Auftraggeber ist für deren ständige Richtigkeit verantwortlich, ebenso wie für die Übereinstimmung der ggf. zur Verfügung gestellten Schlüssel mit den eingebauten Schlössern.

6.2. Bereitstellung von Schlüsseln und Zugängen

Der Auftraggeber muss die für den Dienst erforderlichen Schlüssel, Codes oder

Zugangsmedien rechtzeitig und kostenlos bereitstellen und stets für deren Passgenauigkeit sorgen. Ohne erfolgte Objektbegehung und Schlüsselübergabe ist der Auftragnehmer nicht verpflichtet, Interventionsleistungen vor Ort zu erbringen.

6.3. Alarmplan und Datenangaben

6.3.1. Soweit von Seiten des Auftraggebers keine detaillierten Anweisungen für den Alarmplan erfolgen, erstellt der Auftragnehmer die entsprechende Unterlage auf Basis der vorliegenden Daten und seiner Erfahrungen aus anderen Objekten und legt diese dem Auftraggeber in Textform zur Freigabe vor. Der Auftraggeber hat innerhalb von 14 Tagen nach Zugang in Textform zuzustimmen oder Änderungen zu verlangen. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Rückmeldung, gilt der Alarmplan als genehmigt und bildet die Grundlage der Alarmbearbeitung.
Bereits ab Vertragsbeginn erfolgt die Alarmbearbeitung auf Grundlage allgemeiner Standardmaßnahmen.

6.3.2. Der Kunde muss alle für die Alarmbearbeitung notwendigen Informationen liefern und aktuell halten. Dazu zählen insbesondere die Benennung von Notfall-Kontaktpersonen mit Telefonnummern, die Reihenfolge der Benachrichtigung, Informationen über besondere Gefahren am Objekt, zuständige Wartungsfirmen etc.

6.4. Technische Betriebspflichten

Die Herstellung einer technischen Verbindung von Gefahrenmeldeanlagen, Aufzugsnotruf- oder Videosicherheitssystemen zur Notruf- und Serviceleitstelle ist nicht Teil des Dienstleistungsvertrags. Hierzu hat der Auftraggeber auf eigene Kosten eine Fachfirma zu beauftragen. Für die Übermittlung von Meldungen können gesonderte Verbindungskosten durch Telekommunikationsanbieter anfallen. Die zu überwachende Anlage muss den technischen Anschlussbedingungen des Auftragnehmers entsprechen.

6.4.1. **Anforderungen an Gefahrenmeldeanlagen**
Um den Aufschaltung-Dienst für eine Gefahrenmeldeanlage verwenden zu können, benötigt der Auftraggeber eine jeweils funktionsfähige Gefahrenmeldeanlage, ein IP-fähiges Übertragungsgerät welches die Protokolle VdS 2465, Contact-ID oder SIA unterstützt und einen Internetzugang.

6.4.2. **Anforderungen an Aufzugsnotrufsysteme**
Um den Aufschaltung-Dienst für ein Aufzugsnotrufsystem verwenden zu können, benötigt der Auftraggeber ein jeweils funktionsfähiges Aufzugsnotrufsystem, ein Wählgerät und eine Telefonverbindung. Die Aufzugsnotrufgeräte müssen die Protokolle Base, Telegärtner, P100 oder CPC verwenden.

6.4.3. Anforderungen an Interventions-Dienst

Um den Intervention-Dienst zur Überprüfung der Gefahrensituation vor Ort verwenden zu können, benötigt der Auftraggeber für das betroffene Objekt den Aufschaltung-Dienst.

6.5. Anforderungen an das Videosicherheitssystem (VSS)

Um den Aufschaltung-Dienst für ein Videosicherheitssystem verwenden zu können, benötigt der Auftraggeber eine jeweils funktionsfähige Videosicherheitsanlage die den Anforderungen an Videosicherheitssysteme entspricht (siehe Abschnitt „Anforderungen an das Videosicherheitssystem (VSS)“, eine Internetverbindung und Systeme welche die Protokolle Dahua, Hikvision oder ONVIF Profile S und G unterstützen. Ebenso können bestimmte Video-Edge-Systeme von Eagle-Eye, Avigilon, Axis, Camect, Ganz, Heitel, Honeywell, Mobotix und UNV aufgeschaltet werden. Bei Bedarf ist hier im Vorfeld die Kompatibilität zu prüfen.

Verfügt das Videosicherheitssystems nicht über nachfolgende Anforderungen, kann es zu fehlerhafter oder ausbleibender Übertragung von Alarmen/Bildern kommen, welches die Überwachung unmöglich macht.

6.5.1. Selbstdiagnose Funktionen

Die aufzuschaltenden Videosicherheitssysteme müssen die folgenden Selbstdiagnose-Funktionen anbieten, die im Falle des Eintretens automatisch eine technische Meldung an die Notruf- und Serviceleitstelle absetzen.

Folgende technischen Meldungen werden durch den Auftragnehmer überwacht und gemeldet, sofern sie eingerichtet und aufgeschaltet wurden.

<u>Technische Meldungen des Rekorders</u>

- Gerät getrennt (Device Disconnected)
- Selbsttest des Geräts (Device Self-check)

<u>Technische Meldungen des Videokanals</u>

- Kanal getrennt (Channel Disconnected)
- Video-Signal verloren (Video Loss)
- Video-Sabotage (Video Tampering)
- Video-Verdrehschutz (Scene Changing)

6.5.2. Videobasierte Alarmauslösung

Wenn die Alarmauslösung des Videosicherheitssystems videobasiert (d.h. mittels

Videosensorik, Videoanalyse, Künstliche Intelligenz, o.ä.) erfolgt, muss das alarmauslösende Videobild direkt übertragen werden und zur Alarmveranschaulichung sind farbige Rahmen und Bewegungsspuren der erkannten Ereignisse (z.B. Person, Fahrzeug) enthalten, da diese die schnelle und eindeutigere Erkennung durch den Zentralisten ermöglichen und dadurch eine schnellere Intervention erlauben.

Folgende Alarmmeldungen werden durch den Auftragnehmer überwacht und gemeldet, sofern sie eingerichtet und aufgeschaltet wurden:

- Tripwire: Eine virtuelle Linie wird im Kamerabild gezogen. Wird die Linie übertreten erfolgt eine Alarmauslösung.
- Intrusion: Ein virtueller Bereich wird im Kamerabild gezogen. Wird der Bereich betreten erfolgt eine Alarmauslösung.

Temperaturbezogene Ereignisse bei Thermalkameras:

- Temperaturalarm
- Brand- und Rauchmelder

Grundsätzlich wird die Bewegungserkennung wie z. B. Motion Detection oder Smart Motion Detection (SMD) nicht überwacht. Bei der Bewegungserkennung wird die Pixelveränderung im Bild gemeldet und führt zu vielen Fehlalarmen.

6.5.3. **Reduzierung von Fehlfunktionen**

Andauernde Falschauslösungen videobasierter Ereignisse (ausgelöst z.B. durch Videosensorik, Videoanalytik, Künstliche Intelligenz, o.ä.) sind zu vermeiden. Der Auftragnehmer ist berechtigt, im Falle von andauernden Falschauslösungen die Überwachung auszusetzen.
Unter „Falschauslösung“ wird ein „Falschalarm“ verstanden, d.h. es handelt sich um eine „False Positive“-Meldung = die Anlage löst einen Alarm aus, obwohl kein definiertes Ergebnis vorliegt.

6.6. Nutzung des Kundenportals

6.6.1. Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber für die Durchführung und Verwaltung der Leistungen Kundenportale (z. B. Alarm- und Vertragsportal, Portal „Bereitstellung“) zur Verfügung.

6.6.2. Die Nutzung dieser Portale richtet sich nach den jeweils gültigen Nutzungsbedingungen „Kundenportale“ des Auftragnehmers. Diese enthalten insbesondere Regelungen zu:

- Zugangsvoraussetzungen, Nutzer- und Rollenverwaltung,
- Revision und Wartung von Anlagen,
- Speicherfristen und Löschung von Bild- und Videodaten,
- Verfügbarkeiten, Haftungsbeschränkungen sowie Pflichten des Auftraggebers.

6.6.3. Im Falle von Abweichungen zwischen diesen AGB und den Nutzungsbedingungen gelten für Leistungsinhalt und Preise die AGB; im Übrigen gelten die Nutzungsbedingungen ergänzend.

6.7. Revision und Wartung der Anlage

Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, dass alle erforderlichen Revisionen, Inspektionen und Wartungsarbeiten der Anlage in den vorgeschriebenen Intervallen rechtzeitig durchgeführt werden. Er hat hierfür eigenständig Sorge zu tragen oder den Errichter der Anlage entsprechend zu beauftragen. Unterbleibt die fristgerechte Wartung oder Revision, trägt der Auftraggeber sämtliche daraus entstehenden Folgen. Insbesondere haftet der Auftraggeber für Schäden, die auf fehlende oder unzureichende Wartung zurückzuführen sind; zudem können etwaige Garantie- oder Versicherungsansprüche erlöschen.

Der Auftraggeber ermächtigt seine vom ihm benannte Wartungsfirma (Errichter), Revisionen telefonisch über die Notruf- und Serviceleitstelle oder online über die vom Auftragnehmer bereitgestellten Portale unter Eingabe der gültigen Zugangsdaten anzumelden. Der Auftragnehmer ist berechtigt, sich auf diese Anmeldung zu verlassen und führt während der Revision keine Alarmbearbeitung durch. Die Verantwortung für die ordnungsgemäße Durchführung der Revision und die Dauer der Deaktivierung liegt ausschließlich beim Auftraggeber bzw. dem von ihm beauftragten Errichter.

7. Preise, Abrechnungsmodalitäten und Zahlungsbedingungen

7.1. Preisangaben

Sofern sich aus der Leistungsbeschreibung des Auftragnehmers nichts anderes ergibt, handelt es sich bei den angegebenen Preisen um Gesamtpreise, die die gesetzliche Umsatzsteuer enthalten.

7.2. Änderungen am Preis und Abo-Angebot

Der Auftragnehmer ist berechtigt, den Preis der Abo-Angebote von Zeit zu Zeit nach billigem Ermessen zu ändern, um die Auswirkungen von Änderungen der mit dem Dienst verbundenen Gesamtkosten widerzuspiegeln. Beispiele für Kostenelemente, die den Preis der Abo-Angebote beeinflussen, sind insbesondere Produktions- und Lizenzkosten, Kosten für die technische Bereitstellung und die Verbreitung des

Dienstes, Kosten für den Kundendienst und den Vertrieb (z. B. Rechnungsstellung, Bezahlung, Marketing), allgemeine Verwaltungs- und Gemeinkosten (z. B. Miete, Zinsen und andere Finanzierungskosten, Kosten für Personal, Dienstleister und Dienstleistungen, IT-Systeme, Energie) sowie staatlich auferlegte Gebühren, Beiträge, Steuern und Abgaben. Alle Preisänderungen treten frühestens 30 Tage nach Bekanntgabe an den Auftraggeber in Kraft. Der Auftraggeber ist berechtigt, seine Mitgliedschaft jederzeit während der Kündigungsfrist zu beenden, um zukünftige Belastungen zu vermeiden.

7.3. Abrechnungszeitraum

Die Abo-Gebühr für den Aufschaltungs-Dienst wird von der vom Auftraggeber angegebenen Zahlungsart abgebucht. Der Zahltag entspricht dem Datum, das auf der Seite „Ihre Bestellungen“ unter „Nächste Abrechnung“ angegeben ist. Die Länge des Abrechnungszeitraums hängt davon ab, für welchen Abonnement-Typ sich der Auftraggeber bei der Registrierung für den Dienst entschieden hat. In einigen Fällen kann sich das Zahlungsdatum ändern. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn der Betrag nicht von der angegebenen Zahlungsart abgebucht werden konnte, wenn der Auftraggeber sein Abonnement ändert oder wenn das kostenpflichtige Abonnement an einem Kalendertag begonnen hat, den es im jeweiligen Monat nicht gibt.Der Auftraggeber kann das nächste Zahlungsdatum über die Website portal.wachundschliess.de einsehen, indem er die Seite „Ihre Bestellungen“ aufruft.

7.4. Zahlungsarten

Um die Dienste des Auftragnehmers nutzen zu können, muss der Auftraggeber eine Zahlungsart angeben. Unter „Zahlungsart“ wird eine aktuelle, gültige und akzeptierte Zahlungsart verstanden, die der Auftraggeber von Zeit zu Zeit aktualisieren kann und die auch Zahlungen über ein Konto bei einer Drittpartei umfassen kann. Solange der Auftraggeber den Vertrag nicht vor dem Rechnungsdatum kündigt, erklärt sich der Auftraggeber damit einverstanden, dass die Abonnementgebühr für den jeweils darauffolgenden Abrechnungszeitraum von der angegebenen Zahlungsart abgebucht wird (siehe Abschnitt „Kündigung“ unten).

7.5. Folgen von Zahlungsverzug

Für offene Beträge ist der Auftraggeber verantwortlich. Sollte eine Zahlung nicht erfolgreich abgewickelt werden können, weil die jeweilige Zahlungsart abgelaufen ist, nicht ausreichend Guthaben aufweist oder aus einem anderen Grund scheitert, und der Auftraggeber das Konto nicht kündigt, kann der Zugang zu dem Dienst des Auftragnehmers so lange gesperrt werden, bis der Auftragnehmer eine gültige Zahlungsart erfolgreich belasten konnte. Bei gewissen Zahlungsarten kann der Aussteller der Zahlungsart eine bestimmte Gebühr, wie zum Beispiel eine Auslandstransaktionsgebühr oder andere Gebühren für die Zahlungsabwicklung, verlangen. Die vor Ort anfallenden Steuern können je nach Zahlungsart variieren. Für weitere Informationen hat sich der Auftraggeber an den Dienstanbieter der jeweiligen Zahlungsart zu wenden.

7.6. Aktualisierung der Zahlungsarten

Der Auftraggeber kann seine Zahlungsarten aktualisieren, indem er die Seite „Ihre Daten ändern“ besucht. Der Auftragnehmer kann die Zahlungsarten des Auftraggebers auch mit Daten aktualisieren, die von den Zahlungsdienstleistern übermittelt werden. Im Anschluss an jede Aktualisierung autorisiert der Auftraggeber den Auftragnehmer, weiterhin die gültige(n) Zahlungsart(en) zu belasten.

7.7. Zusatzkosten

Neben den Grundgebühren können auch weitere kostenauslösende Leistungen entstehen, z. B. Einsätze des Interventionsdienstes oder Fehlalarmgebühren durch Feuerwehr, Polizei oder Rettungskräften

Der AG erstattet dem AN ohne gesonderte Auftragserteilung zusätzlich sämtliche entstehende Kosten, die im Falle einer Alarmbearbeitung oder Intervention zur Wiederherstellung der Haussicherheit unbedingt erforderlich sind, vor allem, wenn die vom AG benannten Bezugspersonen nicht entsprechend den Festlegungen im Alarmplan erreichbar sind.

Kosten für Feuerwehr, Polizei oder Rettungsdienst sind im Bedarfsfall vom Auftraggeber zu tragen. Die Kosten werden zuzüglich der gesetzlich aktuell geltenden Mehrwertsteuer an den Auftraggeber belastet

Die dadurch ggf. entstehenden Mehrkosten werden nach Aufwand berechnet. Grundlage zur Berechnung sind die jeweiligen Gebührenbescheide der Kommunen bzw. Interventionseinsätze gemäß Preisleiste.

Auch zusätzliche Versicherungsbeiträge bei Erhöhung der Deckungssummen (siehe unten Haftung) können zusätzliche Kosten auslösen.

8. Vertragsdauer und Kündigung

8.1. Erstlaufzeit und Verlängerung:

Die Erstlaufzeit des Vertrages beträgt 12 Monate, danach verlängert sie sich automatisch auf unbestimmte Zeit mit monatlicher Kündigungsfrist.

Abweichende Vertragslaufzeiten und Kündigungsmodalitäten sind je nach Produktpaket möglich, z. B. Urlaubsbewachung. Die abweichenden Modalitäten werden in der Leistungsbeschreibung auf der Webseite des Auftragnehmers mitgeteilt.

8.2. Kündigungsfristen

Der Auftraggeber kann den Abo-Dienst jederzeit kündigen und hat bis zum Ende des jeweiligen Abrechnungszeitraums weiterhin die Möglichkeit, den Abo-Dienst zu nutzen. Die Kündigungsfristen variieren je nach gebuchtem Abo; diese können der Webseite entnommen werden. Zur Kündigung hat der Auftraggeber die Seite „Ihre Bestellungen“ aufzurufen und den dortigen Anweisungen zu folgen. Mit der Kündigung des Abo-Dienstes wird das Konto des Auftraggebers am Ende des

laufenden Abrechnungszeitraums automatisch geschlossen. Zur Einsicht des Schließungszeitpunkts kann der Auftraggeber auf der Seite „Ihre Bestellungen“ die Option „Details“ aufrufen.

Der Auftragnehmer (Wiesbadener Wach- und Schließgesellschaft Müller & Co. GmbH) ist berechtigt, das Konto des Auftraggebers durch schriftliche Mitteilung mit einer Frist von dreißig (30) Tagen zu kündigen. Die Kündigung wird zum Ende des laufenden Abrechnungszeitraums wirksam. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt hiervon unberührt.

Kündigungen können in Textform (z. B. E-Mail) oder über die vom Auftragnehmer bereitgestellte Kündigungsfunktion „Kündigungsbutton“ im Kundenportal erfolgen Bei Tod des Auftraggebers tritt der Rechtsnachfolger in den Vertrag ein, es sei denn, dass der Gegenstand des Vertrages hauptsächlich auf persönliche Belange, insbesondere den Schutz der Person des Auftraggebers, Vertrag nicht berührt. Preisanpassungen erfolgen frühestens zum Ende der Erstvertragslaufzeit; sollte ausnahmsweise davor eine Anpassung notwendig sein, steht dem Verbraucher ein Sonderkündigungsrecht zum Änderungszeitpunkt zu

8.3. Außerordentliche Kündigung

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn dem kündigenden Teil unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zur vereinbarten Beendigung oder bis zum Ablauf einer Kündigungsfrist nicht zugemutet werden kann.

8.4. Folgen der Vertragsbeendigung:

Nach Vertragsende hat der Kunde unverzüglich (spätestens binnen 7 Tagen) die Aufschaltung seiner Anlage auf die NSL zu deaktivieren. Unterlässt er dies, ist der Auftragnehmer berechtigt, für jede angefangene Woche der Weiterleitung von Alarmen ein Entgelt in Höhe der vereinbarten Grundgebühr zu verlangen.

9. Haftung und Versicherung

9.1. Haftung

Der Auftragnehmer haftet vom Grunde her nur für den objekt- und vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden. In Fällen leichter Fahrlässigkeit ist die Haftung für andere als Personenschäden der Höhe nach begrenzt auf die Summen gemäß Punkt „Versicherung“. Eine Aufrechnung von tatsächlichen oder vermeintlichen

Schadenersatzforderungen aufgrund von Schadenfällen mit Entgelten für die erbrachte Dienstleistung des Auftragnehmers ist in jedem Fall unzulässig.

9.2. Haftungsbeschränkung im speziellen Kontext

Eine Haftung des Auftragnehmers ist ausgeschlossen, wenn eine Verzögerung der Alarmbearbeitung daraus resultiert, dass der Auftraggeber dem Unternehmen die Änderung von Rufnummern der von ihm benannten Alarm-Ansprechpartner nicht mitgeteilt hat. Schuldet das Unternehmen Interventionsleistungen, dann ist die Haftung für solche Schäden ausgeschlossen, die aus Fehlern bei der Interventionssteuerung oder aus Verzögerungen bei der Intervention resultieren, weil der Auftraggeber das Unternehmen nicht über bauliche Änderungen oder geänderte Arbeitsschutzanforderungen am Schutzobjekt informiert hat oder weil die dem Unternehmen zur Verfügung gestellten Objektschlüssel nicht mehr passen.

Kann der Auftragnehmer aus Gründen, auf die es keinen Einfluss hat (z. B. Ereignisse höherer Gewalt, Ausfall seines Providers, nicht vertretbarer Ausfall seiner IT bzw. Hardware, Stromausfall etc.), seine vertraglichen Leistungen nicht oder nur eingeschränkt erbringen, ist eine Haftung für in diesem Zeitraum beim Auftraggeber entstandene Schäden ausgeschlossen, soweit es den Auftraggeber hierüber unverzüglich nach Kenntnisnahme der Leistungsstörung informiert, um diesem das Ergreifen alternativer Sicherungsmaßnahmen zu ermöglichen. Bei Massenstörungen reicht der Hinweis auf das Phänomen als solches.

9.3. Aussetzung der Leistungspflicht während Revision/Wartung

Während Zeiten, in denen die Anlage aufgrund von Wartungsarbeiten, Revisionen oder Testläufen vorübergehend außer Betrieb genommen oder von der Alarmaufschaltung getrennt ist, ruht die Leistungspflicht des Auftragnehmers. Der Auftragnehmer ist während solcher Phasen nicht verpflichtet, eingehende Alarmmeldungen zu bearbeiten oder weiterzuleiten. Haftungsansprüche für Schäden infolge unterbliebener Alarmübermittlung oder -bearbeitung während einer vorab vereinbarten Wartungs-/Revisionsphase sind ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig. Der Auftraggeber bleibt verpflichtet, während dieser Phasen die Anlagenanzeigen zu beobachten und Alarmfälle unverzüglich auf alternative Weise (z.B. telefonisch) an zuständige Stellen weiterzuleiten. Dieser Haftungsausschluss gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit des Auftragnehmers.

9.4. <u>Versicherung</u>

Der Auftragnehmer unterhält eine Betriebshaftpflichtversicherung mit folgenden Deckungssummen je Schadenfall: EUR 1.000.000,00 pauschal für Personenschäden, EUR 250.000,00 für Sachschäden, EUR 15.000 für Abhandenkommen bewachter Sachen, EUR 12.500 für Vermögensschäden, EUR 15.000 für Bearbeitungs-

/Tätigkeitsschäden, EUR 15.000 für Abhandenkommen von Schlüsseln und Codekarten.

Falls der Auftraggeber für die objekt- und vertragstypischen Risiken höhere Deckungssummen für erforderlich erachtet, kann er seine Deckungssummen auftragsspezifisch anpassen. Der Auftraggeber kann im Zuge des Kaufprozesses oder später im Kundenportal die auftragsspezifischen Deckungssummen hinzufügen oder abwählen. Den dafür anfallenden zusätzlichen Versicherungsbeitrag wird dem Auftraggeber in Rechnung gestellt.

9.5. Die nachfolgenden auftragsspezifische Deckungssummen stehen dem Auftraggeber zur Auswahl zur Verfügung

9.5.1. Variante: Deckungssumme hoch:
Der Auftraggeber wünscht höhere Deckungssummen zur Betriebshaftpflichtversicherung und akzeptiert die Haftungsbegrenzung mit folgenden Deckungssummen je Schadenfall: 2.000.000 € pauschal für Personen- und Sachschäden, 500.000 € für Vermögensschäden, 500.000 € für die Beschädigung und Vernichtung bewachter Sachen, 500.000 € für Bearbeitungs- / Tätigkeitsschäden, 250.000 € für das Abhandenkommen von bewachten Sachen, 50.000 € für das Abhandenkommen von Schlüsseln und Codekarten.

9.5.2. Variante: Deckungssumme maximal:
Der Auftraggeber wünscht die maximalen Deckungssummen zur Betriebshaftpflichtversicherung und akzeptiert die Haftungsbegrenzung mit folgenden Deckungssummen je Schadenfall: 3.000.000 € pauschal für Personen- und Sachschäden, 500.000 € für Vermögensschäden, 3.000.000 € für die Beschädigung und Vernichtung bewachter Sachen, 3.000.000 € für Bearbeitungs- / Tätigkeitsschäden, 1.000.000 € für das Abhandenkommen von bewachten Sachen, 250.000 € für das Abhandenkommen von Schlüsseln und Codekarten.

9.5.3. Sollte keine auftragsspezifische Deckungssumme beauftragt sein, gelten automatisch die Deckungssummen unter Punkt 9.4.

9.5.4. Falls der Auftraggeber für die objekt- und vertragstypischen Risiken höhere Deckungssummen wie unter Punkt 9.4 genannt für erforderlich erachtet, wird er darüber den Auftragnehmer informieren. Der Auftragnehmer wird dann eine auftragsspezifische Erhöhung der Deckungssummen seines Haftpflichtversicherungsvertrages vornehmen und dem Auftraggeber den dafür anfallenden zusätzlichen Versicherungsbeitrag in Rechnung stellen.

9.6. Schadensmeldungen und Fristen

9.6.1. Für Unternehmer (B2B): Unternehmer (§ 14 BGB) sind verpflichtet, dem Auftragnehmer Schäden oder Verluste aus dem Vertragsverhältnis innerhalb von 3 Monaten nach Kenntnis des schadensauslösenden Ereignisses schriftlich anzuzeigen. Andernfalls sind Schadensersatzansprüche ausgeschlossen. Diese Frist gilt nicht für Ansprüche wegen Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie für Ansprüche, die auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten des Anbieters beruhen.

9.6.2. Für Verbraucher (B2C): Gegenüber Verbrauchern (§ 13 BGB) gilt keine starre Ausschlussfrist. Verbraucher werden jedoch gebeten, etwaige Schäden möglichst binnen 3 Monaten nach Kenntnis des Ereignisses zu melden, um Beweisschwierigkeiten vorzubeugen. Versäumen Verbraucher diese Meldung, hat dies keine Auswirkungen auf ihre gesetzlichen Ansprüche, insbesondere bleiben die gesetzlichen Gewährleistungs- und Schadensersatzrechte uneingeschränkt bestehen.

10. Datenschutz und Datenverarbeitung

10.1. Verwendung personenbezogener Daten: Zur Vertragserfüllung werden personengebundene Daten verarbeitet (Kundendaten, Daten von benannten Kontaktpersonen/Schlüsselinhabern etc.); dies erfolgt im Einklang mit der DSGVO. Details zur Datenverarbeitung sind in der Datenschutzerklärung unter portal.notrufexperten.de erläutert.

10.2. Einwilligungen des Auftraggebers: Der Kunde darf personenbezogene Daten Dritter (z. B. Notfall-Informationspersonen) dem Auftragnehmer nur zur Verfügung stellen, wenn er hierzu berechtigt ist; er hat ggf. die Zustimmung dieser Personen einzuholen.

10.3. Vertraulichkeit: Der Auftragnehmer sichert zu, alle objektspezifischen Informationen vertraulich zu behandeln. Der Kunde verpflichtet sich, sensible Sicherheitsinformationen (z. B. Passwörter, Einsatzpläne aus dem Portal) nicht unbefugt Dritten zugänglich zu machen.

10.4. Branchenstandards / Gesprächsaufzeichnung: Die Abläufe in der Notruf- und Serviceleitstelle orientieren sich bei der Bearbeitung von Alarmen und Notrufen an anerkannten Branchenstandards, unter anderem an der VdS-Richtlinie 3138. Hierzu gehört auch die Aufzeichnung und Protokollierung sämtlicher eingehender Notrufe sowie ausgehender Gespräche der Notruf- und Serviceleitstelle mit Auftraggebern,

Kontaktpersonen und sonstigen Beteiligten. Die Aufzeichnungen dienen ausschließlich der Erfüllung der vertraglichen Leistungen, der Beweissicherung sowie der Qualitätssicherung. Sie werden im Einklang mit den gesetzlichen Vorgaben verarbeitet und nach Ablauf der vorgeschriebenen Fristen gelöscht.

10.5. Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV): Ein Auftragsverarbeitungsvertrag nach Art. 28 DSGVO ist nur erforderlich, wenn der Auftraggeber selbst Verantwortlicher im Sinne der DSGVO ist. Dies ist regelmäßig bei Unternehmen, Vereinen oder sonstigen Organisationen der Fall.

Privatpersonen, die unsere Leistungen ausschließlich im Rahmen des sog. Haushaltsprivilegs (Art. 2 Abs. 2 lit. c DSGVO) nutzen – etwa bei einer Videoüberwachung, die sich ausschließlich auf das eigene Grundstück beschränkt –, benötigen keinen gesonderten AV-Vertrag.

Überschreitet die Nutzung jedoch den rein privaten Bereich (z. B. Erfassung öffentlicher Flächen, Nachbargrundstücke oder allgemein zugänglicher Bereiche), gilt der Auftraggeber auch als Verantwortlicher im Sinne der DSGVO. In diesem Fall ist der Abschluss eines AV-Vertrags mit uns erforderlich.

11. Schlussbestimmungen

11.1. Anwendbares Recht

Für sämtliche Rechtsbeziehungen der Parteien gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der Gesetze über den internationalen Kauf beweglicher Waren. Bei Verbrauchern gilt diese Rechtswahl nur insoweit, als nicht der gewährte Schutz durch zwingende Bestimmungen des Rechts des Staates, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, entzogen wird.

Ferner gilt diese Rechtswahl im Hinblick auf das gesetzliche Widerrufsrecht nicht bei Verbrauchern, die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses keinem Mitgliedstaat der Europäischen Union angehören und deren alleiniger Wohnsitz und Lieferadresse zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses außerhalb der Europäischen Union liegen.

11.2. Gerichtsstand (für Unternehmer): Gerichtsstands für Kaufleute ist Wiesbaden, für Verbraucher gelten die gesetzlichen Gerichtsstände.

11.3. Online-Streitbeilegung und Schlichtung

Die EU-Kommission stellt im Internet unter folgendem Link eine Plattform zur Online-Streitbeilegung bereit: https://ec.europa.eu/consumers/odr

Diese Plattform dient als Anlaufstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten aus Online-Kauf- oder Dienstleistungsverträgen, an denen ein Verbraucher beteiligt ist.
Der Auftragnehmer ist zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle weder verpflichtet noch bereit.

11.4. Salvatorische Klausel:

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam oder undurchführbar sein oder nach Vertragsschluss unwirksam oder undurchführbar werden, so wird dadurch die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen nicht berührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung soll diejenige wirksame und durchführbare Regelung treten, deren Wirkungen der wirtschaftlichsten Zielsetzung möglichst nahekommen, die die Vertragsparteien mit der unwirksamen bzw. undurchführbaren Bestimmung verfolgt haben. Die vorstehenden Bestimmungen gelten entsprechend für den Fall, dass sich der Vertrag als lückenhaft erweist.

11.5. Mitteilungspflichten und Form:

Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Textform. Dies gilt auch für die Änderung der Textformerfordernis selbst.
Elektronische Mitteilungen. Kontobezogene Informationen (z. B. Zahlungsautorisierungen, Rechnungen, Änderungen des Passwortes oder der Zahlungsart, Bestätigungs- und sonstige Mitteilungen) erhält der Auftraggeber ausschließlich in elektronischer Form, zum Beispiel als E-Mails an die E-Mail-Adresse, die der Auftraggeber bei Ihrer Registrierung angegeben haben.

11.6. Nebenabreden:

Sämtliche Nebenabreden müssen in Textform erfolgen, sofern nicht in AGB oder Vertrag vorgesehen.

11.7. Änderungen der AGB

Der Auftragnehmer ist berechtigt, diese AGB mit Wirkung für die Zukunft zu ändern, soweit dies aus sachlichen Gründen erforderlich ist (z. B. aufgrund geänderter gesetzlicher Vorgaben, technischer Weiterentwicklungen oder Erweiterung der angebotenen Leistungen). Änderungen werden dem Auftraggeber in Textform mitgeteilt.

- **Unternehmer** (§ 14 BGB): Widerspricht der Auftraggeber den Änderungen nicht innerhalb von 30 Tagen nach Zugang der Mitteilung in Textform, gelten die Änderungen als genehmigt. Hierauf wird der Auftragnehmer den Auftraggeber in der Änderungsmitteilung ausdrücklich hinweisen.

- **Verbraucher** (§ 13 BGB): Für Verbraucher werden Änderungen dieser AGB nur wirksam, wenn der Auftraggeber ihnen ausdrücklich zustimmt. Ohne ausdrückliche Zustimmung bleibt es bei den bisherigen AGB.