

# Allgemeine Geschäftsbedingungen Cybervorsorge-Service

## § 1 Vertragspartner

Vertragspartner sind die nexsurance GmbH (im Folgenden nexsurance genannt; [www.nexsurance.de](http://www.nexsurance.de)), ERGO-Platz 1, 40477 Düsseldorf (Amtsgericht Düsseldorf HRB 86185) und der Kunde, der Verbraucher im Sinne des § 13 BGB ist.

## § 2 Vertragsgegenstand

Der Vertragsgegenstand ergibt sich aus diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Diese regeln die Erbringung von Beratungs- und Unterstützungsleistungen für den Betrieb von PCs/Notebooks/Smartphones/Tablet-Computer im Rahmen des Produkts Cybervorsorge-Service durch die nexsurance.

## § 3 Zustandekommen des Vertrages

Vorbehaltlich einer gesonderten Regelung kommt der Vertrag mit dem Abschluss des Kaufs auf der Webseite [nexsurance.de](http://nexsurance.de) zustande.

## § 4 Leistungen der nexsurance

Der Cybervorsorge-Service beinhaltet folgende Leistungen:

- Expertentipps für die sichere Nutzung sozialer Medien
- Sicherheitsprüfung Heimnetz
- Check-up
- Datenbackup

Die nexsurance bedient sich zur Erbringung der in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen beschriebenen Leistungen den Dienstleistungen der Telekom Deutschland GmbH (im Folgenden Telekom genannt; [www.telekom.de](http://www.telekom.de)), Landgrabenweg 151, 53227 Bonn (Amtsgericht Bonn HRB 5919).

Die Telekom nimmt an Werktagen (montags bis samstags, außer an gesetzlichen Feiertagen) in der Zeit von 7.00 bis 22.00 Uhr unter einer kostenlosen Servicenummer (0800 330 7862) die Kundenanliegen telefonisch entgegen.

Ein Erfolg wird durch die nexsurance nicht geschuldet.

### (1) Expertentipps

Der Kunde kann bei folgenden sozialen Netzwerken<sup>1)</sup> während der Vertragslaufzeit über einen Zeitraum von 60 Minuten Expertentipps zur sicheren Nutzung in Anspruch nehmen:

- Facebook (inkl. Messenger)
- Instagram
- Google+
- YouTube
- Twitter
- Snapchat
- TikTok
- WhatsApp.

Außerdem kann dieses Zeitkontingent für Beratungs- und Unterstützungsleistungen zu Kinder-/Jugendschutzlösungen

- für Partnerangebote der Telekom (Angebote von JusProg e. V., [fragFinn.de](http://fragFinn.de), Surfie) sowie zu Norton,
- zu Betriebssystemen (Windows, MAC, iOS, Android - insofern integrierte Lösung vorhanden) und
- zu Routern (Speedport und FRITZ!Box)

genutzt werden.

Nicht verbrauchte jährliche Beratungsminuten verfallen am Ende der Vertragslaufzeit. Über diesen Zeitraum hinausgehende Beratungsleistungen werden gesondert berechnet.

Der Kunde wird insbesondere unterstützt beim Download der Apps, der erforderlichen Registrierung, der Einrichtung des Accounts, der Nutzung der Apps, bei den Sicherheitseinstellungen, der Klärung kundenspezifischer Anliegen sowie bei dem Abmelden bzw. Löschen des Kontos.

Falls erforderlich, werden die o. g. Leistungen über einen Remotezugang an dem PC/Notebook (siehe Ziffer 4.5) erbracht.

Die Leistungen werden auch für Smartphones bzw. Tablet-Computer mit den Betriebssystemen iOS, Android und Windows Phone erbracht; die Leistungen des Remote-Services sind hierfür unter Verwendung einer App möglich.

## (2) Sicherheitsprüfung Heimnetz

Der Kunde kann folgende Leistungen während der Vertragslaufzeit über einen Zeitraum von 90 Minuten in Anspruch nehmen:

- Check und Vornahme (Personalisierung) der Router-Verschlüsselung nach aktuellem Standard (WPA2, WPA/WPA2) für alle handelsüblichen Router (FRITZ!Box, Netgear, D-Link, Speedports).
- Einrichten eines Passwortschutzes auf PC/Notebook und mobilen Endgeräten (iOS und Android)
- Durchführung eines Sicherheitschecks: Check vorhandener Virenschutz-Software auf Aktualität der Viren-Signaturen und Update für PCs und mobile Endgeräte (Android, iOS), Überprüfung Betriebssystem-Aktualität und Sicherheitseinstellungen.
- Hilfe bei der Entfernung aller bekannten Viren und Spyware laut aktueller Bedrohungs-Veröffentlichungen des Herstellers Symantec/Norton<sup>1)</sup> (Threat-Report).

Nicht verbrauchte jährliche Beratungsminuten verfallen am Ende der Vertragslaufzeit. Über diesen Zeitraum hinausgehende Beratungsleistungen werden gesondert berechnet.

Falls erforderlich, werden die o. g. Leistungen über einen Remotezugang an dem PC/Notebook (siehe Ziffer 4.5) erbracht.

## (3) Datenbackup

Der Kunde kann folgende Leistungen während der Vertragslaufzeit über einen Zeitraum von 120 Minuten in Anspruch nehmen:

- Backup der Benutzerdateien von einem PC/Notebook mit einem Betriebssystem von Microsoft (Windows, insofern Microsoft noch Support anbietet) oder Apple (MacOS) auf ein externes Speichermedium des Kunden (bspw. CD, USB-Stick, externe Festplatte). Die für das Backup notwendigen externen Speichermedien müssen vom Kunden gestellt werden und vom PC/Notebook unterstützt werden (z. B. USB-Schnittstelle bzw. CD-Laufwerk).
- Einrichtung eines automatisierten Cloud-Datenbackups in die MagentaCLOUD der Telekom für PC/Notebook (Einweisung) oder mit Hilfe von Lösungen anderer Anbieter wie beispielsweise Microsoft One Drive.
- Durchführung eines Backups von Dateien mobiler Endgeräte (mit Android oder iOS Betriebssystem) auf einen PC/Notebook. Dabei werden Lösungen/Apps der jeweiligen Anbieter genutzt (z. B. Smart Switch bei Samsung, iTunes bei Apple).
- Einrichtung eines automatisierten Cloud-Datenbackups für mobile Endgeräte (mit Android oder iOS) mit Lösungen der Endgeräte-Hersteller.

Nicht verbrauchte jährliche Beratungsminuten verfallen am Ende der Vertragslaufzeit. Über diesen Zeitraum hinausgehende Beratungsleistungen werden gesondert berechnet.

Falls erforderlich, werden die o. g. Leistungen über einen Remotezugang an dem PC/Notebook (siehe Ziffer 4.5) erbracht.

Die Leistungen werden auch für Smartphones bzw. Tablet-Computer mit den Betriebssystemen iOS, Android und Windows Phone erbracht; die Leistungen des Remote-Services sind hierfür unter Verwendung einer App möglich.

#### (4) Check-Up

Die Telekom führt nach Vereinbarung mit dem Kunden während der Vertragslaufzeit einen Check-Up des Heimnetzes durch. Hierbei wird überprüft, ob die Sicherheit des Heimnetzes gewährt ist und ob eingerichtete Datenbackups noch funktionsfähig sind. Die Dauer eines Check-Ups ist auf maximal 20 Minuten begrenzt.

#### (5) Remote-Services

Für die Inanspruchnahme des Remote-Services ist es erforderlich, dass der Kunde sich im Servicefall auf die Internetseite der Telekom für eine sichere Internetverbindung einwählt, den Remote-Client ausführt und die ihm vom Agenten der Telekom genannte und nur für diese Verbindung einmalig gültige Identifizierungsnummer („Sitzungsnummer“) eingibt. Außerdem muss der Kunde für diese Verbindung einem Zugriff auf seinen PC/Notebook durch die Telekom zustimmen. Der Kunde kann die Verbindung jederzeit per Tastendruck beenden.

### **§ 5 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden**

Der Kunde hat insbesondere folgende allgemeine Pflichten:

- a) Für jede fehlgeschlagene Zahlung hat der Kunde der nexsurance die ihr entstandenen Kosten in dem Umfang zu erstatten, wie er das Kosten auslösende Ereignis zu vertreten hat.
- b) Der Kunde hat seine Daten in anwendungsadäquaten Intervallen in geeigneter Form zu sichern, damit diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.

### **§ 6 Zahlungsbedingungen**

(1) Preise sind im Voraus zu zahlen. Je nach Vereinbarung werden die Beträge durch laufende monatliche, vierteljährliche, halbjährliche oder jährliche Zahlungen im Voraus gezahlt. Ist der Preis für Teile eines Kalendermonats zu berechnen, so wird dieser für jeden Tag anteilig berechnet.

(2) Sonstige Preise, insbesondere nutzungsabhängige Preise, sind nach Erbringung der Leistung zu zahlen.

(3) Dem Kunden steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts nur wegen Gegenansprüchen aus diesem Vertragsverhältnis zu.

### **§ 7 Vertraulichkeit**

(1) Die nexsurance verpflichtet sich, vom Kunden anvertraute Informationen (Betriebsgeheimnisse etc.) vertraulich zu behandeln. Diese Informationen werden Dritten weder offenbart noch sonst zugänglich gemacht und nur für den vereinbarten Zweck verwendet.

Die nexsurance ist berechtigt, vertrauliche Informationen an Subunternehmer weiterzugeben, wenn diese zu entsprechender Vertraulichkeit verpflichtet wurden.

(2) Als anvertraut gelten die Kenntnisse, die die nexsurance bei der Erbringung von Leistungen für den Kunden gewinnt und die Tatsache der Leistungserbringung für den Kunden sowie deren Ergebnisse.

### **§ 8 Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und Leistungen**

(1) Die AGB können geändert werden soweit dies zur Anpassung an Entwicklungen erforderlich ist, welche bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren und welche die nexsurance nicht veranlasst hat oder beeinflussen kann und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertragsverhältnisses in nicht unbedeutendem Maße stören würde und soweit hierdurch wesentliche Regelungen des Vertragsverhältnisses nicht berührt werden. Wesentliche Regelungen sind solche über Art und Umfang der vertraglich vereinbarten Leistungen und die Laufzeit einschließlich der Regelungen zur Kündigung. Ferner können die AGB angepasst werden, soweit dies zur Beseitigung von nicht unerheblichen Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages aufgrund von nach Vertragsschluss entstandenen Regelungslücken erforderlich ist. Dies kann insbesondere der Fall sein, wenn sich die Rechtsprechung zur Wirksamkeit von Bestimmungen dieser AGB ändert, wenn eine oder mehrere Bestimmungen dieser Allgemeinen

Geschäftsbedingungen von der Rechtsprechung für unwirksam erklärt werden oder eine Gesetzesänderung zur Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen führt.

(2) Die vertraglich vereinbarten Leistungen können geändert werden, wenn und soweit dies aus triftigem, bei Vertragsschluss nicht vorhersehbarem Grund, erforderlich ist und das Verhältnis von Leistung und Gegenleistung nicht zu Ungunsten des Kunden verschoben wird, so dass die Änderung für den Kunden zumutbar ist. Ein triftiger Grund liegt vor, wenn neue technische Entwicklungen eine Leistungsänderung erforderlich machen, da die Leistung in der bisherigen vertraglich vereinbarten Form nicht mehr erbracht werden kann oder wenn neu erlassene oder geänderte gesetzliche oder sonstige hoheitliche Vorgaben eine Leistungsänderung erfordern.

(3) Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder der Leistungen gemäß Ziffer 9.1 und 9.2 werden dem Kunden mindestens sechs Wochen vor ihrem geplanten Wirksamwerden in Textform mitgeteilt. Dem Kunden steht bei Änderungen, die nicht ausschließlich zu seinen Gunsten sind, das Recht zu, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen in Textform zu kündigen. Hierauf wird der Kunde in der Änderungsmitteilung besonders hingewiesen.

## **§ 9 Preisanpassungen**

(1) Die nexsurance ist berechtigt, die auf der Grundlage dieses Vertrages zu zahlenden Preise nach billigem Ermessen gemäß § 315 BGB der Entwicklung der Gesamtkosten anzupassen, die für die Preisberechnung maßgeblich sind.

Die Gesamtkosten bestehen insbesondere aus Kosten für Technik und Betrieb der Leistungen (z. B. Betrieb von Rechenzentren, Hardware, Softwarelizenzen, technischer Service), Kosten für die Kundenbetreuung (z. B. für Service-Hotline, Abrechnungs- und IT-Systeme), Personal- und Dienstleistungskosten, Energie, Gemeinkosten (z. B. für Verwaltung, Marketing, Mieten, Zinsen).

Eine Preiserhöhung kommt in Betracht und eine Preisermäßigung ist vorzunehmen, wenn sich die Gesamtkosten erhöhen oder absenken. Steigerungen bei einer Kostenart, z. B. Kosten für die Technik, dürfen nur in dem Umfang für eine Preiserhöhung herangezogen werden, in dem kein Ausgleich durch etwaige rückläufige Kosten in anderen Bereichen, etwa bei der Kundenbetreuung, erfolgt. Bei Kostensenkungen sind von der nexsurance die Preise zu ermäßigen, soweit diese Kostensenkungen nicht durch Steigerungen bei einer anderen Kostenart ganz oder teilweise ausgeglichen werden. Die nexsurance wird bei der Ausübung ihres billigen Ermessens die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisänderung so wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für den Kunden ungünstigeren Maßstäben Rechnung getragen werden als Kostenerhöhungen, also Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen.

(2) Änderungen der Preise nach Ziffer 10.1 werden dem Kunden mindestens sechs Wochen vor ihrem geplanten Wirksamwerden in Textform mitgeteilt. Dem Kunden steht bei einer Preiserhöhung das Recht zu, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisanpassung in Textform zu kündigen. Hierauf wird der Kunde in der Änderungsmitteilung besonders hingewiesen. Im Übrigen bleibt § 315 BGB unberührt.

(3) Unabhängig von den Regelungen der Ziffern 10.1 und 10.2 ist die nexsurance für den Fall einer Erhöhung der gesetzlichen Umsatzsteuer bzw. der gesetzlichen Versicherungssteuer berechtigt und für den Fall einer Senkung verpflichtet, die Preise zum Zeitpunkt der jeweiligen Änderung entsprechend anzupassen, ohne dass dem Kunden daraus ein Kündigungsrecht entsteht.

## **§ 10 Haftung**

(1) Bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie bei Fehlen einer garantierten Eigenschaft haftet die nexsurance für alle darauf zurückzuführenden Schäden unbeschränkt.

(2) Bei leichter Fahrlässigkeit haftet die nexsurance im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbeschränkt. Wenn die nexsurance durch leichte Fahrlässigkeit mit ihrer Leistung in Verzug geraten ist, wenn ihre Leistung unmöglich geworden ist oder wenn die nexsurance eine wesentliche Pflicht verletzt hat, ist die Haftung für darauf zurückzuführende Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypischen vorhersehbaren Schaden begrenzt. 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.

(3) Für den Verlust von Daten haftet die nexsurance bei leichter Fahrlässigkeit unter den Voraussetzungen und im Umfang von Ziffer 11.2 nur, soweit der Kunde seine Daten in anwendungsadäquaten Intervallen in geeigneter Form gesichert hat, damit diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.

(4) Die Haftung für alle übrigen Schäden ist ausgeschlossen, insbesondere für Datenverluste, die durch Inkompatibilität der auf dem PC-System des Kunden vorhandenen Komponenten mit der neuen bzw. zu ändernden Software verursacht werden und für Systemstörungen, die durch vorhandene Fehlkonfigurationen oder ältere, störende, nicht vollständig entfernte Treiber entstehen können. Die Haftung nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes bleibt unberührt.

## **§ 11 Außergerichtliche Streitbeilegung**

Bei Streitigkeiten aus diesem Vertrag nimmt die nexsurance nicht an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil.

## **§ 12 Vertragslaufzeit / Kündigung**

(1) Vertragslaufzeit

Das Produkt Cybervorsorge-Service wird mit einer Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten überlassen. Die Mindestvertragslaufzeit beginnt mit dem Abschluss des Kaufs auf der Webseite nexsurance.de.

(2) Kündigung

Das jeweilige Vertragsverhältnis ist für beide Vertragspartner auf die Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten beschränkt und kann nicht gekündigt oder verlängert werden.

(3) Das Recht, aus wichtigem Grund zu kündigen, bleibt unberührt.

## **§ 13 Höhere Gewalt**

(1) Für Ereignisse höherer Gewalt, die der nexsurance die vertragliche Leistung wesentlich erschweren, die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages zeitweilig behindern oder unmöglich machen, haftet die nexsurance nicht. Als höhere Gewalt gelten alle vom Willen und Einfluss der Vertragsparteien unabhängigen Umstände wie Naturkatastrophen, Regierungsmaßnahmen, Behördenentscheidungen, Blockaden, Krieg und andere militärische Konflikte, Mobilmachung, innere Unruhen, Terroranschläge, Streik, Aussperrung und andere Arbeitsunruhen, Beschlagnahme, Embargo, Epidemien, Pandemien oder sonstige Umstände, die unvorhersehbar, schwerwiegend und durch die Vertragsparteien unverschuldet sind und nach Abschluss dieses Vertrages eintreten.

(2) Soweit eine der Vertragsparteien durch höhere Gewalt an der Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen gehindert wird, gilt dies nicht als Vertragsverstoß, und die im Vertrag oder aufgrund des Vertrages festgelegten Fristen werden entsprechend der Dauer des Hindernisses angemessen verlängert. Gleiches gilt, soweit die nexsurance auf die Vorleistung Dritter angewiesen ist, und sich diese aufgrund höherer Gewalt verzögert.

(3) Jede Partei wird alles in ihren Kräften stehende unternehmen, was erforderlich und zumutbar ist, um das Ausmaß der Folgen, die durch die höhere Gewalt hervorgerufen worden sind, zu mindern. Die von der höheren Gewalt betroffene Vertragspartei wird der anderen Vertragspartei den Beginn und das Ende des Hindernisses jeweils unverzüglich schriftlich anzeigen.

(4) Wenn ein Ereignis höherer Gewalt länger als 30 Tage andauert, kann jede Partei diese Vereinbarung ohne jegliche Haftung oder Kosten beenden, wenn der jeweiligen Partei ein Festhalten am Vertrag nicht zumutbar ist. Bereits angefallene Kosten oder bereits erbrachte Leistungen sind jedoch von der auftraggebenden Partei zu bezahlen.

## **§ 14 Sonstige Bedingungen**

(1) Die nexsurance ist berechtigt, die Leistungen durch Dritte als Subunternehmer zu erbringen. Die nexsurance haftet für die Leistungserbringung von Subunternehmern wie für eigenes Handeln.

(2) Vertragsbezogene Mitteilungen sendet die nexsurance dem Kunden unter Beachtung der gesetzlichen Bestimmungen nach Wahl der nexsurance an die vom Kunden benannte Postanschrift oder E-Mail-Adresse.

(3) Für die vertraglichen Beziehungen der Vertragspartner gilt deutsches Recht.

### **§ 15 Preise**

Die angegebenen Preise mit Umsatzsteuer (USt) sind auf volle Cent gerundete Beträge.

Maßgeblich für die Abrechnung der in Anspruch genommenen Leistungen sind die angegebenen Preise ohne USt. Diese werden für die Rechnungslegung zusammengefasst und sind Grundlage für die Berechnung des Umsatzsteuerbetrages.

Die Preise mit USt errechnen sich aus den Preisen ohne USt zuzüglich der Umsatzsteuer in der jeweils gesetzlich vorgeschriebenen Höhe. Bei einer Änderung des Umsatzsteuersatzes werden die Preise mit USt entsprechend angepasst.

\*Die im Dokument genannten Produkt- und Firmennamen sind Marken der jeweiligen Eigentümer.