



## **Leistungsbeschreibung und Allgemeine Geschäftsbedingungen für den Video Remote Assistant für Geschäftskunden bei Beratungs- und/oder Servicedienstleistungen, die nicht von einem Unternehmen der Vodafone-Gruppe erbracht werden**

Video Remote Assistant als unterstützende Nebenfunktion zu Beratungs- und/oder Servicedienstleistungen an Geschäftskunden eines Dritten

### A. Leistungsbeschreibung

1. Der Vodafone Remote Assistant ist ein browser-basiertes Tool zur Unterstützung von Beratungs- und/oder Servicedienstleistungen eines Dritten („Experte“), die dieser im Rahmen seiner eigenen Geschäftstätigkeit gegenüber eigenen Geschäftskunden erbringt. Geschäftskunden sind Endkunden, welche die Beratungs- und Serviceleistungen des Experten für ihren Gewerbebetrieb oder für die Ausübung eines freien Berufes beziehen. Ergänzend zu Erläuterungen des Experten im Rahmen dieser Beratungs- und/oder Servicedienstleistungen kann über den VRA auf Initiative des Experten dem Kunden die Möglichkeit einer unterstützenden Videostreamverbindung über den Video Remote Assistant als Nebenfunktion zur Verfügung gestellt werden.

Der Experte ist in der Lage, Videoverbindungen (Sessions, geschlossene Nutzergruppe) zu erstellen und einen Link zur jeweiligen Session per SMS bei Mobilgeräten mit Kamera Sharing oder per E-Mail für Desktop Sharing des PCs an den Kunden zu senden.

Der Kunde erhält den Sessionlink per E-Mail oder SMS gelangt per Klick auf eine Webseite von der aus er nach Anerkennung der Nutzungsbedingungen und Datenschutzhinweise des Anbieters des Video Remote Assistant, der Vodafone GmbH, Ferdinand- Braun-Platz 1, 40549 Düsseldorf, Sitz der Gesellschaft: Düsseldorf, Registergericht: Amtsgericht Düsseldorf, HRB 38062, Video oder der Desktop teilen kann.

Der Experte sieht im Anschluss das Videobild der Rückseitigen Kamera des Mobiltelefons, oder den live Screen des Desktops des Kunden. Screenshots können in beiden Modi erstellt werden. Die Laserpointerfunktion ist lediglich Mobiltelefonen vorbehalten.

Der Kunde hat keine Möglichkeit, in das Video zu zeichnen. Er kann jedoch die Screenshots des Experten manuell abspeichern.

Optional ist eine Tonübertragung möglich.

2. Der Video Remote Assistant wird auf einer Vodafone Instanz auf einem Amazon Web Server gehostet.
3. Eine nutzerindividuelle Speicherung von Daten erfolgt nicht.
4. Die Inanspruchnahme der Dienstleistung Video Remote Assistant setzt beim Kunden voraus:
  - bestehende Internetverbindung mit mindestens 5 Mbps im Download und mindesten 2 Mbps im Upload
  - Mobilfunkendgerät mit Betriebssystem Android 13 oder höher oder Apple IOS 16.1.1 oder höher



- Internetbrowser Edge, Firefox, Chrome und Safari auf aktuellem Stand

Sämtliche genannten Voraussetzungen sind vom Kunden bzw. dem Anrufer beim Kunden auf eigene Kosten beizustellen und nicht Gegenstand der Leistungen von Vodafone. Im übrigen ist die Nutzung des Dienstes für den Kunden kostenlos.

5. Die maximale Übertragungsrate hängt vom eingesetzten Mobilfunkendgerät, der verfügbaren Netztechnologie, dem verwendeten Internetprovider sowie den technischen und geographischen Gegebenheiten am Ort der Nutzung ab. Ist kein Mobilfunkempfang möglich, kann der Dienst nicht verwendet werden.

## B. Nutzungsbedingungen

1. Die Vodafone GmbH, Ferdinand- Braun-Platz 1, 40549 Düsseldorf, Sitz der Gesellschaft: Düsseldorf, Registergericht: Amtsgericht Düsseldorf, HRB 38062, erbringt die Dienstleistung Video Remote Assistant (nachfolgend „Dienst“) auf gesonderte Einladung des Experten (geschlossene Nutzergruppe) ausschließlich an Geschäftskunden. Geschäftskunden sind Endkunden, welche die Beratungs- und Serviceleistungen des Experten für ihren Gewerbebetrieb oder für die Ausübung eines freien Berufes beziehen...
2. Eine Vergütung für die Inanspruchnahme des Dienstes durch den Kunden ist nicht vereinbart. Die Inanspruchnahme des Dienstes setzt das Vorhandensein einer bestehenden Internetverbindung sowie eines geeigneten Mobilfunkendgeräts mit geeignetem Betriebssystem und Internetbrowser beim Kunden voraus. Details siehe vorstehende Leistungsbeschreibung. Sämtliche genannten Voraussetzungen sind vom Kunden auf eigene Kosten beizustellen
3. Vodafone ist berechtigt, die Leistung vorübergehend zu unterbrechen, zu beschränken oder einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, aufgrund behördlicher oder gesetzlicher Vorgaben, des Datenschutzes oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist. Zeitweilige Störungen oder Unterbrechungen der Dienstleistungen können sich aus Gründen höherer Gewalt, einschließlich Streiks, Aussperrungen und behördlichen Anordnungen ergeben. Dies gilt entsprechend für Einschränkungen von Anlagen Dritter, die Vodafone zur Erfüllung benutzt. Vodafone wird alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um Störungen und Unterbrechungen baldmöglichst zu beseitigen oder auf deren Beseitigung hinzuwirken.
4. Der Nutzungsvertrag über die Inanspruchnahme des Dienstes kommt unter Einbeziehung dieser vorliegenden Nutzungsbedingungen und der Leistungsbeschreibung durch das Anklicken der entsprechenden Schaltfläche zum Aufbau des Videostreams (Angebot zum Vertragsschluss) und nachfolgendem Aufbau des Videostreams (Annahme des Angebots zum Vertragsschluss) zustande. Alternative Dienst- und Vertragsvarianten werden nicht angeboten. Eingabefehler sind daher nicht möglich. Der Zugang der Bestellbestätigung erfolgt automatisch durch Aufbau des Videostreams.

Der Nutzungsvertrag läuft einmalig für die Dauer des Videostreams und endet mit der Beendigung des Videostreams.



- 5.1 Auf Schadenersatz – gleich aus welchem Rechtsgrund – haftet Vodafone nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von Vodafone, ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen oder bei schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten.
  - 5.2 Die Haftung von Vodafone ist bei schuldhafter – weder vorsätzlicher noch grob fahrlässiger - Verletzung wesentlicher Vertragspflichten darüber hinaus begrenzt auf den Ersatz des typischen, vorhersehbaren Schadens. Bei Vermögensschäden gilt ein Schaden bis zu einer Höhe von maximal Euro 12.500 je Schadensfall als typisch und vorhersehbar. Darüber hinaus ist die Haftung von Vodafone nach Satz 1 und 2 und für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten für sämtliche während der Vertragslaufzeit entstehenden Vermögensschäden, die nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden, auf 25.000 EURO beschränkt. Die Haftungsbegrenzung nach den Sätzen 1 bis 3 gilt nicht, wenn die Schadenersatz- oder Entschädigungspflicht durch ein vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten von Vodafone herbeigeführt wurde, sowie für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadenersatz oder einer Entschädigung entsteht
  - 5.3 Eine wesentliche Vertragspflicht im Sinne der Ziffer 5.2 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.
  - 5.4 Für den Verlust von Daten haftet Vodafone bei leichter Fahrlässigkeit unter den Voraussetzungen und im Umfang von Ziffer 5.2 nur, soweit der Kunde seine Daten im Hinblick auf die jeweilige Anwendung angemessenen Intervallen in geeigneter Form gesichert hat, damit sie mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können
  - 5.5 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt ebenso unberührt wie die Haftung aufgrund gesetzlicher Vorschriften, die eine Verantwortlichkeit auch ohne Verschulden vorsehen
- 
- 6 Der Kunde verpflichtet sich, den Zugang zu dem Dienst sowie den Dienst selbst nicht missbräuchlich zu nutzen, insbesondere
    - den Dienst und andere Dienste nicht zu stören, zu verändern oder zu beschädigen;
    - keine Schadsoftware, unzulässige Werbung, Kettenbriefe oder sonstige belästigende Nachrichten zu übertragen;
    - keine gesetzlichen Bestimmungen oder Rechte Dritter, insbesondere Schutzrechte (z.B. Urheber- und Markenrechte) zu verletzen;
    - keine gewerbliche Weiterleitung von Verbindungen vorzunehmen oder Zusammenschaltungsleistungen zu erbringen.Verstößt der Kunde gegen die vorstehende Pflicht, ist Vodafone berechtigt, alle erforderlichen Maßnahmen zur Beseitigung des Missbrauchs zu ergreifen. Bei schuldhafter Pflichtverletzung haftet der Kunde gegenüber Vodafone auf Schadenersatz.
  - 7 Für die in den Dienst eingestellten Inhalte ist alleine der Kunde verantwortlich bzw. der Experte. Die Inhalte sind nicht Gegenstand der Leistungen von Vodafone. Der Kunde ist verpflichtet, den übermittelten Sessionlink und die darin enthaltene individuelle Session ID geheim zu halten.
  - 8 Dem Kunden ist es untersagt, Erfahrungsberichte über die Nutzung des Dienstes zu veröffentlichen.



9 Jede Partei verpflichtet sich,

- I. alle für die Partei anwendbaren rechtlichen Bestimmungen in Bezug auf das jeweils geltende Exportkontroll- und Sanktionsrecht einzuhalten. Die Einhaltung der in Satz 1 genannten sanktionsbezogenen Verpflichtungen gilt nur insoweit, als es zulässig ist, entsprechende Garantien und Zusicherungen gemäß dem deutschen und EU-Recht abzugeben;
- II. nicht wissentlich Handlungen vorzunehmen, die die andere Partei oder ein Mitglied der Unternehmensgruppe zur Verletzung des einschlägigen Sanktions- und/oder Exportkontrollrechts veranlasst;
- III. der anderen Vertragspartei Unterstützung, Dokumentationen und Informationen zu gewähren, wenn die andere Partei dies billigerweise im Zusammenhang mit Fragen der Exportkontrolle und dem Sanktionsrecht anfordert; die andere Vertragspartei über den Verlust der Lizenz/der Genehmigung oder aktuelle/potentielle Ermittlungen oder mögliche Verstöße gegen geltende Gesetze mit Bezug zu Fragen der Exportkontrolle und des Sanktionsrechts oder eine Änderung ihres Sanktions-Status, z.B. die Aufnahme auf eine Sanktionsliste, unverzüglich schriftlich zu informieren.

Verletzt eine Vertragspartei eine der in (I) bis (III) genannten Pflichten, so kann die andere Vertragspartei Ersatz des hierdurch entstandenen Schadens verlangen.

- 10 Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten ist Düsseldorf, sofern der Kunde eine juristische Person des öffentlichen Rechts, ein öffentlich rechtliches Sondervermögen oder Kaufmann ist und der Vertrag zum Betrieb seines Handelsgewerbes gehört. Vodafone kann ihre Ansprüche auch bei den Gerichten des allgemeinen Gerichtsstandes des Kunden geltend machen. Ein etwaiger ausschließlicher Gerichtsstand bleibt unberührt. Für sämtliche Rechtsbeziehungen zwischen Vodafone und dem Kunden gilt ausschließlich das für die Rechtsbeziehungen inländischer Parteien maßgebliche Recht der Bundesrepublik Deutschland.
- 11 Diese Nutzungsbedingungen können vor Anklicken der Schaltfläche zum Aufbau des Videostreams als PDF heruntergeladen und abgespeichert werden. Anders sind diese Nutzungsbedingungen für den Kunden nicht zugänglich. Diese Nutzungsbedingungen liegen nicht individualisiert abgespeichert auf der Serverumgebung die Vodafone zur Erbringung des Dienstes verwendet. Die Vertragssprache ist Deutsch.