

Anlage 1

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1. Geschäftszweck

CEG Creditreform Consumer GmbH (CEG) ist ein Mitglied der Creditreform Gruppe. CEG unterhält einen Datenpool, der nach dem Prinzip der Gegenseitigkeit aufgebaut ist. CEG-Vertragspartner (Poolkunden) erhalten Informationen über Konsumenten, die für sie im Rahmen einer Geschäftsbeziehung ein wirtschaftliches oder finanzielles Risiko darstellen, und liefern im Gegenzug Informationen in diesen Datenpool ein.

1.1. CEG-Poolkunden

CEG-Poolkunden können alle Unternehmen sein, die gewerbsmäßig Geld- oder Warenkredite an Konsumenten geben, z. B. Banken, Versicherungen, Finanzdienstleister, Telekommunikationsgesellschaften, Einzelhandels- bzw. Versandhandelsunternehmen, Kreditkartengesellschaften etc.

1.2. Treuhänderische Datenhaltung

Die Daten der Poolkunden werden im CEG-Datenpool von CEG treuhänderisch und vertraulich verwaltet. CEG nutzt die Daten ausschließlich für die Zwecke des CEG-Datenpools. Eine Verwendung der Daten aus dem CEG-Datenpool für Marketingzwecke (Adressverkauf/-vermietung) ist ausgeschlossen.

Sofern CEG personenbezogene Daten ausschließlich für einzelne Poolkunden verarbeitet, die nur von diesem Poolkunden eingesehen und abgerufen werden können (sog. Auftragsdatenverarbeitung im Sinne von § 11 BDSG), wird CEG entsprechende Weisungen dieses Poolkunden und die Maßgaben des Bundesdatenschutzgesetzes beachten.

CEG gewährleistet die Durchführung der nach § 9 BDSG zu treffenden technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen; CEG übernimmt insbesondere die in der Anlage zu § 9 BDSG vorgeschriebenen Sicherungsmaßnahmen wie z. B. Maßnahmen zum Schutz vor unbefugtem Zugang, unbefugter Nutzung, unbefugter Veränderung der Daten etc.

CEG wird bei der Verarbeitung personenbezogener Daten für diese Poolkunden nur Mitarbeiter einsetzen, die auf das Datengeheimnis nach § 5 BDSG gesondert verpflichtet wurde.

2. Prinzip der Gegenseitigkeit

Das Prinzip der Gegenseitigkeit besagt, dass jeder Poolkunde nur die Art Daten von CEG erhält, die er auch an CEG liefert. Ein Poolkunde, der nur Negativdaten an CEG liefert, ist folglich auch nur zur Nutzung von Negativdaten berechtigt. Ein Poolkunde, der Positiv- und Negativdaten an CEG liefert, erhält im Gegenzug sowohl Positiv- als auch Negativdaten aus dem CEG-Datenpool.

3. Beschreibung der CEG-Daten

Der CEG-Datenpool beinhaltet Daten aus Drittquellen und Daten, die aus dem Teilnehmerkreis gemeldet werden. Daten aus Drittquellen bestehen aus Daten aus den öffentlichen Schuldnerverzeichnissen, Inkassodaten, Auskunftsdaten, Beteiligtendaten, Telefon- und Straßendaten sowie Geodaten.

Aus dem Kreis der Poolkunden werden Kontodaten (Zahlungsdaten) und Antragsdaten gemeldet. Die Pooldaten werden in negative und positive Daten unterschieden.

3.1. Negative Daten

Zu den negativen Daten zählen beispielsweise Informationen über die Schuldensumme, Verzugsdaten, Prozessdaten, Kartensperren, Beitragsrückstände, etc.

3.2. Positive Daten

Positive Daten umfassen zum Beispiel Informationen über Kreditart, Kreditrahmen, Kontoeröffnungs- und Abschlussdaten.

4. Interessenabwägung gemäß BDSG

Die Datenmeldung durch den Poolkunden an CEG erfolgt entsprechend dem Bundesdatenschutzgesetz nur, soweit dies zur Wahrung berechtigter Interessen des Poolkunden, eines Vertragspart-

ners von CEG oder der Allgemeinheit erforderlich ist und dadurch schutzwürdige Belange des Betroffenen nicht beeinträchtigt werden.

5. Pflichten des Poolkunden

5.1. Zweckbindung bei der Nutzung der CEG-Daten

Der Poolkunde darf die übermittelten Daten nur für den Zweck verarbeiten oder nutzen, zu dessen Erfüllung sie ihm übermittelt wurden. Eine Verarbeitung oder Nutzung für andere Zwecke oder für Zwecke Dritter ist ausgeschlossen. Insbesondere ist eine Weitergabe der Daten in unveränderter oder weiterverarbeiteter Form nicht gestattet.

5.2. Identitätsprüfung

Dem Poolkunden obliegt in jedem Einzelfall die Prüfung der Identität zwischen der angefragten Person und derjenigen, für die von CEG Daten übermittelt werden.

CEG hat im Regelfall keine eigenen Kenntnisse von der Existenz oder Identität der bei ihr gespeicherten Personen. Der Poolkunde ist verpflichtet, aussagefähige Angaben zur Identifizierung der angefragten Person zu liefern. In Zweifelsfällen sind bei der Anfrage über die Angabe von Name, Vorname, Straße, Hausnummer, Postleitzahl und Wohnort hinaus weitere individualisierende Angaben (z. B. Geburtsdatum) zu liefern.

Erkennt der Poolkunde, dass die Identität zwischen angefragter Person und der Person, zu der Daten übermittelt wurden, im Einzelfall nicht gegeben ist, so besteht bezüglich der übermittelten Daten ein absolutes Nutzungsverbot.

5.3. Datenschutz

CEG übermittelt eine Konsumentenauskunft nur dann, wenn der Poolkunde ein berechtigtes Interesse an der Datenübermittlung (§ 29 Abs. 2 BDSG) glaubhaft darlegen kann. Ein berechtigtes Interesse an der Erteilung von Kreditauskünften durch CEG liegt beispielsweise vor, wenn der Poolkunde mit seinem Kunden erstmals oder wiederholt in konkrete Geschäftsbeziehungen treten will oder wenn die Kreditauskünfte zur Unterstützung geschäftlicher Entscheidungen (beispielsweise Durchsetzung von Forderungen, Ausübung von Leistungsverweigerungsrechten) im Rahmen bestehender Vertragsbeziehungen erforderlich sind.

Der Poolkunde hat das Recht, sich die Konsumentenauskunft anzeigen zu lassen bzw. auszudrucken oder in maschinenlesbarer Form zu speichern.

Die Verantwortung für die Zulässigkeit des einzelnen Abrufs trägt der Poolkunde. Der Poolkunde hat die Gründe für das Vorliegen eines berechtigten Interesses je Anfrage mit einer Aufbewahrungsdauer von mindestens 5 Jahren aufzuzeichnen.

Der Poolkunde gewährleistet, dass die Zulässigkeit der Übermittlung personenbezogener Daten durch geeignete Stichprobenverfahren durch CEG festgestellt und überprüft werden kann. Zu diesem Zweck darf CEG auf Anfrage die zu einer bestimmten Kundennummer vorliegenden Geschäftsunterlagen einsehen. CEG ist gem. BDSG verpflichtet, nach der erstmaligen Beauskunftung einer Person eine BDSG-Benachrichtigung zu versenden, wenn die Person nicht auf anderem Wege Kenntnis von der Speicherung ihrer Daten bei CEG hat.

5.4. Interpretation der Daten

Dem Poolkunden obliegt die verantwortungsvolle Verwertung und Interpretation der CEG-Daten im Sinne des schutzwürdigen Interesses der betroffenen Person.

Die Daten aus dem CEG-Pool leisten dem Poolkunden lediglich Unterstützung bei seiner Kreditentscheidung. CEG liefert selbst keine Entscheidungen. Diese obliegen ausschließlich dem Poolkunden im Rahmen seiner Entscheidungspolitik.

Der CEG-Datenpool enthält auch mikrogeografische Daten (Geodaten). Mit diesen Wohnumfelddaten und den darin enthaltenen statistischen Beschreibungen ist die Bewertung einer konkreten Person nicht verbunden.

5.5. Ablehnung eines Kunden

CEG liefert im Rahmen des CEG-Datenpools keine Entscheidungen, sondern Basisinformationen als Grundlage für die Entscheidungspolitik des Poolkunden. Die Ablehnung eines Kunden bedarf einer qualifizierten Begründung im Rahmen der Entscheidungspolitik des Poolkunden. Auf Nachfrage des Kunden erfolgt ein Hinweis auf CEG zum Zweck der Einholung einer Selbstauskunft (§34 BDSG). Es ist nicht Aufgabe von CEG, Entscheidungen des Poolkunden zu begründen oder zu rechtfertigen.

5.6. Lieferung von Daten

Der Poolkunde verpflichtet sich, die im Grundvertrag bezeichneten Daten monatlich an CEG zu übermitteln und zu aktualisieren. Der Poolkunde ist zur Lieferung korrekter Daten verpflichtet. Art und Umfang der Meldeverpflichtungen ergeben sich aus der Anlage 3 des Grundvertrages.

5.7. Positivdaten - Einwilligungsklausel

Die Übermittlung positiver Vertragsabwicklungsmerkmale an den CEG-Datenpool ist aus datenschutzrechtlichen Gründen nur dann möglich, wenn die Kunden des Poolkunden zuvor schriftlich in die Datenweitergabe an CEG eingewilligt haben.

Der Poolkunden, der Positivdaten nutzt und liefert, verpflichtet sich daher, in seine Vertrags-/Lieferbedingungen die jeweils gültige von CEG zur Verfügung gestellte Einwilligungsklausel gegenüber seinen Kunden zum Vertragsgegenstand zu machen.

5.8. Berichtigung der eingemeldeten Daten

Gemeldete Daten sind gemäß § 35 BDSG zu berichtigen, sofern sie unrichtig sind.

5.9. Bekanntgabe neuer Geschäftsfelder

Der Poolkunde hat CEG über neue Geschäftsbereiche oder Geschäftsfelder (Finanzierungsarten) in Kenntnis zu setzen, die zusätzlich in den Datenpool aufgenommen werden sollen.

Bei Änderung oder Aufgabe der Geschäftstätigkeit ist CEG unverzüglich zu informieren.

6. Rechte des Poolkunden

6.1. Nutzung der Daten

Der Poolkunden ist generell berechtigt, Daten aus den öffentlichen Schuldnerverzeichnissen, Inkassodaten, Beteiligtendaten, Auskunftsdaten, Telefon- und Straßendaten zu nutzen. GEODATEN können gegen Aufpreis zusätzlich genutzt werden. Bei einer Pool-Teilnahme mit Nutzung und Lieferung von Positiv- und Negativdaten erhält der Poolkunde Konto- und Antragsdaten. Bei einer Pool-Teilnahme mit Nutzung und Lieferung nur von Negativdaten hat er Zugang zu negativen Kontodaten und zu Antragsdaten.

6.2. Nutzung von Mehrwertprodukten

Bei bestehender Vertragsbeziehung zu CEG (Pool-Teilnahme) besteht im Rahmen von Zusatzverträgen eine kostenpflichtige Nutzungsmöglichkeit des Bonima Score.

7. Haftung

7.1. Haftung für Richtigkeit/Vollständigkeit der Daten

CEG haftet nicht für die sachliche Richtigkeit und Vollständigkeit der von ihren Poolkunden übermittelten bzw. aus öffentlichen Verzeichnissen entnommenen Daten. CEG prüft die ihr im Rahmen der Meldungen der Poolkunden erteilten Informationen lediglich auf Plausibilität.

7.2. Haftungsausschluss

CEG haftet ausschließlich bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit – auch bei ihr zurechenbarem Verhalten von gesetzlichen Vertretern sowie Erfüllungsgehilfen. Für leichte Fahrlässigkeit haftet CEG nur, sofern eine schuldhaft Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht vorliegt. Dabei ist die Haftung auf Ersatz des typischen vorhersehbaren Schadens begrenzt.

7.3. CEG haftet nicht für Datenverlust, Datenverfremdung oder -verfälschung bei der Übertragung der Daten und die mit diesen Vorfällen verbundenen Wiederbeschaffungs- bzw. Wiederherstellungskosten. Ebenfalls haftet CEG nicht für materielle oder

immaterielle Schäden, die durch mangelnde Sicherheit der Datenübertragung bzw. durch Handlungen Dritter während der Datenübertragung verursacht werden.

7.4. Verjährung von Schadensersatzansprüchen

Alle vertraglichen Ansprüche gegen CEG verjähren spätestens nach 12 Monaten nach Beendigung des Auftrags, soweit der Kunde zu diesem Zeitpunkt die anspruchsbegründeten Umstände kannte oder hätte kennen müssen.

7.5. Missbrauch

Verstößt der Poolkunde gegen vertragliche Verpflichtungen, insbesondere durch missbräuchlichen Abruf von Daten, missbräuchliche Verwendung von CEG-Auskünften, durch das Unterlassen oder die unvollständige Erfüllung der Meldepflichten, durch die Meldung von fehlerhaften Daten oder durch unberechtigte Löschungsaufträge, begründet dies Schadensersatzansprüche von CEG gegenüber dem Poolkunden. Dies gilt auch für den Fall, dass CEG selbst von Dritten in Anspruch genommen wird.

8. Technischer Zugang / Leitungskosten kosten

Die Kosten der Beauftragung, der Einrichtung und des Betriebs der Leitung zur Anbindung des Poolkunden an den CEG-Datenpool trägt der Poolkunde.

CEG betreibt kein eigenes Rechenzentrum (RZ), sondern arbeitet mit einem Outsourcing-Anbieter. CEG wird den RZ-Betreiber beauftragen, den Anschluss des Poolkunden ab Leitungseingang des RZ mit dem Kunden abzustimmen und vorzunehmen. Die dabei entstehenden internen Kosten des RZ-Betreibers trägt nicht der Poolkunde sondern CEG.

Entsteht bei CEG Nachbesserungsaufwand, der darauf zurückzuführen ist, dass der Poolkunde den Zugang unsachgemäß eingesetzt oder verändert hat, so gehen die dafür erforderlichen Kosten zu Lasten des Poolkunden. Der Poolkunde ist für den ordnungsgemäßen Einsatz des Zugangs – insbesondere für die Sicherung der mit dem Zugang be- oder verarbeiteten Daten – selbstverantwortlich. CEG haftet weder für eine unterlassene Sicherung noch für Mängel der Datensicherung. Der Poolkunde trägt die Kosten der Überprüfung, sofern ein CEG angezeigter Mangel nicht festgestellt werden kann.

9. Vertragslaufzeit/Kündigung

9.1. Vertragslaufzeit

Die Vertragslaufzeit beträgt zwölf Monate ab Vertragsschluss. Sofern nicht eine der Vertragsparteien sechs Monate zum Vertragsjahresende kündigt, verlängert sich dieser Vertrag um weitere zwölf Monate. CEG wird die Auskunftserteilung mit Vertragsende einstellen. Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

9.2. Kündigung aus wichtigem Grund

Die Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Zu den wichtigen Gründen zählen unter anderem gravierende Verstöße gegen wesentliche vertragliche Verpflichtungen wie beispielsweise Verstoß gegen die Pflicht zum Nachweis des berechtigten Interesses, Pflicht zur Datenlieferung, Pflicht zur Datenaktualisierung, unberechtigte Datenweitergabe an Dritte.

9.3. Datenaktualisierung nach Kündigung

Im Falle einer Kündigung ist der Poolkunde bis drei Jahre nach Vertragsende verpflichtet, die gemeldeten Daten zu berichtigen und monatlich zu aktualisieren. Dies gilt nicht für den Fall, dass der Poolkunde aus wichtigem Grund, für den CEG verantwortlich ist, kündigt.

9.4. Datennutzung durch CEG nach Kündigung

Nach Vertragsende ist CEG berechtigt, die vom Poolkunden übermittelten Daten bis zu drei Jahre zur Nutzung im CEG-Datenpool zur Verfügung zu stellen.

9.5. Änderung/Außerordentliches Kündigungsrecht

Auf Weisung der Aufsichtsbehörde nach § 38 BDSG oder bei Änderung der gesetzlichen Vorschriften ist CEG berechtigt, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die vertraglich vereinbarten Leistungen zu ändern oder zu ergänzen oder mit schriftlicher Erklärung

gegenüber dem Poolkunden den Vertrag zu kündigen. Das geschieht nur, sofern objektiv gesetzliche Vorschriften oder Auflagen von Seiten der zuständigen Aufsichtsbehörde die weitere Zusammenarbeit rechtlich unmöglich oder wirtschaftlich nicht mehr sinnvoll machen.

Soweit wie möglich wird CEG Modifizierungen oder eine Vertragskündigung mit angemessener Frist ankündigen. Innerhalb eines Monats nach Zugang der Information über die Modifizierung kann der Poolkunde durch schriftliche Nachricht an CEG kündigen.

Wegen erfolgter Modifizierung bzw. ausgeübtem Kündigungsrecht stehen dem Poolkunden keine Ansprüche gegen CEG zu.

10. Preisänderungen

10.1. Preise für Anfragen an den CEG-Datenpool und weitere Dienstleistungen Erhöhungen der Anfragepreise oder der Preise für weitere Dienstleistungen werden dem Poolkunden mit einer Frist von drei Monaten schriftlich mitgeteilt.

Eine Preiserhöhung wird mit dem in der Mitteilung genannten Datum wirksam. Innerhalb eines Monats nach Zugang einer Preiserhöhungsmittelung kann der Kunde durch schriftliche Nachricht an CEG den Grundvertrag zur Teilnahme am CEG-Datenpool, den jeweiligen Zusatzvertrag kündigen oder von dem Auftrag für die entsprechende Dienstleistung zurücktreten. Die jeweilige weitere Nutzung bzw. Inanspruchnahme über diese Frist hinaus bedeutet die Anerkennung der Änderung. Preissenkungen werden für die dem Tag der Preissenkung folgenden fälligen Rechnungen wirksam.

11. Zahlungsmodalitäten

11.1. Rechnungen sind ohne Abzug sofort nach Rechnungserhalt zu begleichen. Die Rechnungserstellung erfolgt monatlich.

Alle genannten Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

11.2. Der Poolkunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftigen festgestellten Forderungen aufrechnen.

12. Datenspeicherung zu Abrechnungszwecken

Der Poolkunde wird hiermit davon unterrichtet, dass Poolkunden- und Nutzungsdaten gespeichert und zu Dokumentations- und Abrechnungszwecken maschinell verarbeitet werden.

13. Vertraulichkeit

Informationen über interne Abläufe und Geschäftspolitik des Poolkunden, die der CEG im Rahmen der Geschäftsanbahnung und Zusammenarbeit schriftlich oder mündlich zugehen, werden von CEG vertraulich behandelt und sind von einer Weiterleitung an Dritte ausgeschlossen.

Dementsprechend werden Informationen über CEG (Preise, Angebote, technische Dokumentationen, Vertragswerke) sowie sonstige vertrauliche Mitteilungen vom Poolkunden nicht an Dritte weitergeleitet.

Eine Regelung über Referenzmaßnahmen wird im Grundvertrag gesondert festgelegt.

14. Sperrung

Sollte der Poolkunde mit der Bezahlung einer Rechnung im Rückstand sein und nicht innerhalb von 10 Tagen nach Erhalt der Mahnung zahlen, ist CEG zur sofortigen Sperrung des Zugangs berechtigt. CEG wird auf diese Konsequenz in der Mahnung ausdrücklich hinweisen.

15. Schlussbestimmungen

15.1. Form

Alle vom Grundvertrag oder von Zusatzverträgen abweichenden Vereinbarungen oder Ergänzungen, Änderungen jeglicher Art sowie Vertragskündigungen bedürfen der Schriftform.

Einvernehmliche Ergänzungen des Grundvertrags sind möglich, die Online-Nutzungsvereinbarung (Anlage 2) ist unveränderlich.

15.2. Verbundene Unternehmen

Für den Fall, dass ein Vertrag auch Gültigkeit für verbundene Unternehmen des Poolkunden haben soll, muss dies gesondert vereinbart werden.

15.3. Gerichtsstand

Zwischen den Parteien des Vertragsverhältnisses gilt deutsches Recht. Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Verpflichtungen aus diesem Vertragsverhältnis ist Neuss. Diese Gerichtsstandsvereinbarung gilt jedoch nur für den Fall, dass die Parteien Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlichrechtliche Sondervermögen sind.

Anlage 2

Online-Nutzungsvereinbarung

1. Gültigkeit

Die Bestimmungen der Online-Nutzungsvereinbarung gelten für die Online-Anbindung zur Nutzung des CEG-Datenpools über eine Rechner-Rechner-Verbindung. Die Online-Nutzungsvereinbarung gilt auch für die Nutzung der Dienstleistungen über das Internet, vor allem der Zugriff auf die CEG-Datenbank für Einzelprüfungen mittels eines sog. Browsers sowie der automatisierte Zugriff für automatisierte Mengenanfragen mittels XML.

2. Rechner-Rechner-Verbindung

Die Verantwortung für die Einrichtung und Unterhaltung der Leitung im Rahmen der Rechner-Rechner-Verbindung bis Eingang in das von CEG beauftragte Rechenzentrum liegt bei dem Poolkunden.

3. Internet-Zugang

Bestimmte technische Hilfestellungen von CEG können kostenpflichtig sein und werden ggf. in einer gesonderten Vereinbarung zwischen CEG und dem Poolkunden geregelt.

Der Poolkunde übernimmt die Kosten seines Internet-Zugangs und aller bei ihm bzw. für ihn notwendigen technischen Infrastruktureinrichtungen für den Zugang.

4. Einsatz des Zugangs

Es ist Aufgabe des Poolkunden, den Zugang zu installieren und in Betrieb zu nehmen.

CEG ist bereit, den Poolkunden auf Verlangen dabei zu unterstützen. Alle Unterstützungsleistungen, die mit einer Reisetätigkeit verbunden sind, insbesondere Vorbereitung, Installation und Demonstration der erfolgreichen Installation, Einsatz, Einweisung, Schulung oder Beratung werden nach Aufwand (Personalkosten, Reisekosten) vergütet. Anfallende Personalkosten werden pro Personentag mit dem jeweils gültigen Tagessatz in Rechnung gestellt.

Zusätzlich anfallende Reisekosten werden entweder pauschal gemäß den geltenden steuerlichen Höchstsätzen oder nach Belegen in Rechnung gestellt.

5. Datensicherheitsbestimmungen

5.1. Zugangsschutz durch User-ID und Passwort

Entsprechend § 18 der Schuldnerverzeichnisverordnung (SchuVVO) verwendet CEG-Poolkundenkennungen (User-ID), Passwörter und Endgerätekennungen.

Die User-ID kann jeweils nur von einem berechtigten Datenpool-Nutzer an verschiedenen lizenzierten bzw. freigeschalteten Endgeräten jedoch nicht gleichzeitig genutzt werden. Der Poolkunde hat sicherzustellen, dass nur jeweils der individuell berechtigte Datenpoolnutzer Zugriff auf den CEG-Datenpool nehmen kann.

Der Poolkunde stellt sicher, dass das Passwort nach einer Frist von 60 Tagen verfällt. Er stellt durch geeignete technische Maßnahmen sicher, dass in den Fällen, in denen sich der Datenpool-Nutzer 60 Tage nach dem letzten Dialog nicht mit einem neuen Passwort anmeldet, dieser in eine Zwangsroutine geführt wird, die ihn zwingt, sein Passwort zu ändern. Erst wenn das Passwort geändert ist, darf der Zugriff dem Datenpool-Nutzer wieder offen stehen.

Wird eine User-ID innerhalb von 60 Tagen nicht benutzt, wird diese von CEG gesperrt. Sie darf als Teil der Authentifizierung erst wieder zugelassen werden, wenn die Berechtigung zum Abruf der Auskunftsstelle erneut nachgewiesen wurde.

Bei Arbeitsplatzwechsel, längerer Abwesenheit oder Ausscheiden von Datenpoolnutzern sind vom Poolkunden sofortige Änderungen der Passwörter vorzunehmen.

Der Poolkunde stellt sicher, dass keine Abrufe mehr erfolgen können, sobald das Passwort mehr als zweimal hintereinander unrichtig eingegeben wurde. Beim dritten fehlerhaften Einwählversuch erfolgt eine Sperrung der User-ID.

CEG haftet nicht für die missbräuchliche Nutzung der User-ID's durch Betriebsangehörige oder Dritte. Dabei eventuell anfallende Kosten gehen zu Lasten des Poolkunden. Auf Wunsch des Poolkunden können die User-ID's jederzeit geändert werden.

Das Passwort für den Internetzugang (Browser) muss mindestens eine Zahl, einen Großbuchstaben, einen Kleinbuchstaben und insgesamt mindestens 6 und maximal 12 Zeichen enthalten. Beispiel: A1bcdef

5.2. Aufzeichnung der Passwörter

Der Poolkunde speichert die Passwörter, die innerhalb der zurückliegenden drei Jahre benutzt wurden. Die Speicherung dient der Kontrolle der Ordnungsmäßigkeit der Passwörter, insbesondere zur Vermeidung unzulässiger wiederholter und mehrfacher Verwendung.

5.3. Aufzeichnung von Abrufen

Die Identifikation des Datenpoolnutzers für das Abruf- und das Abrechnungsverfahren erfolgt über die vom Poolkunden und von CEG freigeschalteten User-ID's. CEG stellt sicher, dass Abrufe selbsttätig aufgezeichnet werden, wobei die bei der Durchführung der Abrufe verwendeten Daten, der Tag und die Uhrzeit der Abrufe, User-ID's, die Endgerätekennungen und die abgerufenen Daten festgehalten werden und dass Abrufe bei nicht ordnungsgemäßer Aufzeichnung unterbrochen werden. Diese Aufzeichnungen werden nur zur Datenschutzkontrolle, insbesondere zur Kontrolle der Zulässigkeit der Abrufe, zur Abrechnung, zur Sicherstellung eines ordnungsgemäßen Betriebes der Datenverarbeitungsanlage sowie in gerichtlichen Verfahren verwendet. Sie werden nach 3 Jahren gelöscht, es sei denn, sie werden noch bis zum Abschluss eines bereits eingeleiteten Verfahrens der Datenschutzkontrolle oder eines anhängigen gerichtlichen Verfahrens benötigt.

5.4. Nutzung mehrerer User-ID's

Sind bei dem Poolkunden mehrere Datenpoolnutzer vorhanden, darf der Poolkunde diesen den Zugang zum CEG-Datenpool nur unter Verwendung jeweils eigener User-ID's eröffnen.

5.5. Schutz der User-ID's und Passwörter

Bei den von den Datenpoolnutzern verwendeten Endgeräten hat der Poolkunde durch geeignete technische Vorkehrungen sicherzustellen, dass eine Weiterverbreitung von User-ID's und Passwörtern nicht möglich ist. Dies kann beispielsweise dadurch geschehen, dass durch entsprechende Software das Erscheinen des Passwortes beim Eingabevorgang auf dem Bildschirm nicht sichtbar wird. Der Poolkunde hat CEG die Einhaltung dieser Vorschriften jederzeit auf Anforderung nachzuweisen und verpflichtet sich, seine Aufzeichnungen CEG zu Kontrollzwecken jederzeit zur Verfügung zu stellen.

5.6. Unbefugter Zugang zu User-ID's und Passwörtern

Hat der Poolkunde Grund zu der Annahme, dass ein unbefugter Betriebsangehöriger oder Dritter Zugang zu den User-ID's und Passwörtern erhalten hat, ist CEG unverzüglich davon in Kenntnis zu setzen. Die User-ID's werden in diesem Falle von CEG so lange gesperrt, bis dem Poolkunden neue User-ID's zur Verfügung gestellt worden sind.

5.7. Ausschluss vom Abrufverfahren

Werden CEG Tatsachen bekannt, die erkennen lassen, dass der Poolkunde seinen Verpflichtungen aus § 18 SchuVVO nicht nachkommt, ist CEG verpflichtet, den Poolkunden vom Abrufverfahren auszuschließen.

6. Auftragsdatenverarbeitung

Soweit der Poolkunde seine Datenverarbeitung als Auftragsdatenverarbeitung durch ein Service-Rechenzentrum abwickelt, ist das beauftragte Unternehmen ebenfalls in das Datensicherungskonzept einzubeziehen. Der Poolkunde stellt durch entsprechende Weisungen an den Auftragnehmer sicher, dass alle zuvor genannten Datensicherungsmaßnahmen, Aufzeichnungs- und Protokollierungspflichten auch von diesem eingehalten bzw. beachtet werden.

7. Haftung

7.1. Gewährleistung

Der Poolkunde trägt die Verantwortung dafür, dass der Zugang auf dem zur Nutzung vorgesehenen Computersystem lauffähig ist.

Er prüft die Kompatibilität mit anderer Software oder anderen Computersystemen.

Im Übrigen gewährleistet CEG, dass der Zugang bei vertragsgemäßem Einsatz seinen Vorgaben entspricht und nicht mit Mängeln behaftet ist, die die Tauglichkeit gegenüber diesen Vorgaben aufheben oder mindern. Eine unerhebliche Minderung bleibt außer Betracht. Bestimmte Nutzungsinhalte gelten nur dann als vereinbart, wenn sie ausdrücklich und schriftlich von CEG zugesagt worden sind. Der Poolkunde hat offensichtliche Mängel innerhalb einer angemessenen Frist und schriftlich mit genauer Beschreibung des Fehlers zu rügen.

Sofern der Poolkunde Kaufmann ist, hat er darüber hinaus die Leistungen von CEG unverzüglich zu untersuchen und erkannte Mängel zu rügen. Diese Verpflichtung richtet sich nach der Möglichkeit des Poolkunden, Fehler festzustellen und zu benennen. Verspätete, unzureichende oder unbegründete Rügen befreien CEG von den Leistungspflichten. Soweit CEG dennoch tätig wird, stellt CEG den Aufwand in Rechnung.

Die anwendungstechnische Beratung durch CEG gilt als unverbindlicher Hinweis und befreit den Kunden nicht von der eigenen Prüfung des Zugangs für die beabsichtigten Zwecke.

CEG kann durch Nachbesserung gewährleisten. Die Nachbesserung erfolgt durch Fehlerbeseitigung oder dadurch, dass andere Möglichkeiten aufgezeigt werden, die unter einem hinnehmbaren Anpassungs- oder Umstellungsaufwand zu einem vertragsgemäßen Funktionieren des Zugangs führen.

Der Poolkunde unterstützt CEG bei der Mängelbeseitigung.

Entsteht bei CEG Nachbesserungsaufwand, der darauf zurückzuführen ist, dass der Poolkunde den Zugang unsachgemäß eingesetzt oder verändert hat, so gehen die dafür erforderlichen Kosten zu Lasten des Poolkunden.

7.2. Haftung

CEG leistet für Schäden, die durch den Zugang verursacht worden sind und die nicht am Zugang selbst entstanden sind, Schadenersatz in voller Höhe, sofern der Schaden auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit der Organe oder leitender Angestellter von CEG zurückzuführen ist.

Sofern es sich um die Verletzung wesentlicher die Erreichung des Vertragszwecks gefährdender Vertragspflichten handelt, haftet CEG auch bei grober Fahrlässigkeit nicht leitender Angestellter sowie bei leichter Fahrlässigkeit, allerdings begrenzt auf den typischen und voraussehbaren Schaden.

Der Poolkunde ist für den ordnungsgemäßen Einsatz des Zugangs – insbesondere für die Sicherung der mit dem Zugang be- oder verarbeiteten Daten – selbst verantwortlich. CEG haftet weder für eine unterlassene Sicherung noch für Mängel der Datensicherung. Der Poolkunde trägt die Kosten der Überprüfung, sofern ein CEG angezeigter Mangel nicht festgestellt werden kann.

CEG haftet nicht für Datenverlust, Datenverfremdung oder -verfälschung und die mit diesen Vorfällen verbundenen Wiederbeschaffungs- bzw. Wiederherstellungskosten. Ebenfalls haftet CEG nicht für materielle oder immaterielle Schäden, die durch mangelnde Sicherheit der Datenübertragung bzw. durch Handlungen Dritter während der Datenübertragung verursacht werden.

8. CEG-Helpdesk

8.1. Aufgaben

Die Helpdesk der CEG (CEG-HD) ist für alle Poolkunden zentrale Anlaufstelle bei auftretenden technischen Problemen oder technischen Fragen.

Aufgabe der CEG-HD ist die Aufnahme, Weiterleitung und Verfolgung aller eingehenden Anfragen bis zum Abschluss.

Die Leitung zur Anbindung des Poolkunden an den CEG-Datenpool liegt in der Verantwortung des Poolkunden. Die CEG-HD wird den Poolkunden jedoch in Problemfällen durch Vermittlung von Informationen und Ansprechpartnern unterstützen.

CEG ist erster Ansprechpartner für Poolkunden, wenn Probleme mit dem Zugang auftreten (1st level support). Auftretende Probleme beim Internet-Zugang liegen außerhalb des Zuständigkeitsbereiches der CEG-HD. Jedoch wird auch hier die CEG-HD den Poolkunden bei der Problemverfolgung durch Vermittlung von Informationen und Ansprechpartnern unterstützen.

Fragen zum Vertrieb, zu Verträgen oder zu Preisen können von der CEG-HD nicht beantwortet werden. Ansprechpartner hierfür sind die Mitarbeiter im CEG-Vertrieb.

8.2. Ablauf

Fehler und Störungen im Betrieb, die dem Poolkunden zur Kenntnis gelangen, sind unverzüglich nach Entdeckung an CEG zu melden. Anlaufstelle hierfür ist das CEG-Helpdesk.

Eingehende Anfragen werden in einer CEG-internen Anwendung aufgenommen und mit einer Priorität versehen.

Unterschieden werden die Prioritäten:

1 - Unmittelbar und sofort zu lösen

Beschreibung: Die Produktionsumgebung des Poolkunden ist beeinträchtigt, der Zugriff auf das CEG-Plus-System ist nicht möglich oder soweit gestört, dass der Produktionsbetrieb des Poolkunden dauernd behindert wird.

2 - Innerhalb von 24 Stunden zu lösen

Beschreibung: Die Produktionsumgebung des Poolkunden ist beeinträchtigt, der Zugriff ist gestört, die Produktion des Poolkunden kann aber mit Einschränkungen weitergeführt werden.

3 - Innerhalb von 72 Stunden zu lösen

Beschreibung: Der Fehler tritt unregelmäßig auf und/oder der Fehler bewirkt keine nachhaltige Einschränkung des Produktionsbetriebes des Poolkunden.

4 - Verbesserungsvorschläge des Poolkunden oder Änderungswünsche an der Darstellung der Informationen oder Unterlagen

Ab Meldung des Fehlers durch den Poolkunden an CEG beginnt die jeweilige Frist zu laufen.

8.3. Rechenzentrum

CEG betreibt kein eigenes Rechenzentrum (RZ), sondern arbeitet mit einem Outsourcing-Anbieter. Daher leitet die CEG-HD Fragen zu diesem Bereich an den RZ-Betreiber weiter und sorgt für die Weiterleitung der Antworten an den CEG-Poolkunden.

Der Poolkunde tritt selbst nicht mit dem RZ-Betreiber in Kontakt, da sonst eine konsequente Problemverfolgung nicht möglich ist. Alle Probleme werden direkt an die CEG-HD gemeldet.