

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Nutzung von HelpingWorld

Stand 1. Juni 2008



## Inhaltsverzeichnis

|   |    |
|---|----|
| §1. Vorbemerkung.....                                       | 2  |
| §2. Begriffsbestimmungen .....                              | 2  |
| §3. Leistungsbeschreibung.....                              | 2  |
| §4. Regeln für den Marktplatz .....                         | 3  |
| §5. Registrierung .....                                     | 4  |
| §6. Nutzungsgebühren und Abrechnung.....                    | 5  |
| §7. Bewertungssystem .....                                  | 6  |
| §8. Verantwortlichkeit für Inhalte/Rechte an Inhalten ..... | 7  |
| §9. Datenschutz.....  | 8  |
| §10. Verstöße gegen die AGB/Freistellung.....               | 8  |
| §11. Haftung.....   | 9  |
| §12. Verfügbarkeit und Störung der Website .....            | 9  |
| §13. Widerrufsrecht.....                                    | 9  |
| §14. Beendigung/Kündigung .....                             | 10 |
| §15. Schlussbestimmungen.....                               | 10 |
| <br>  |    |
| Anlage 1: Leistungsbeschreibung Telefonservice .....        | 12 |
| Anlage 2: Verhaltenskodex für Helping Hands .....           | 13 |
| Anlage 3: Verhaltenskodex für Kunden.....                   | 14 |

## 1. Vorbemerkung

Mit der Nutzung von HelpingWorld bzw. mit der Registrierung bei HelpingWorld akzeptieren Sie die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen von HelpingWorld (im Folgenden „AGB“ genannt). Diese AGB regeln das Vertragsverhältnis zwischen dem Nutzer bzw. dem Mitglied von HelpingWorld, unabhängig davon, auf welcher HelpingWorld-Website sich dieser befindet, registriert oder einloggt, und der HelpingWorld GmbH.

Der Nutzer bzw. das Mitglied schließt den Vertrag über die Nutzung der Dienste von HelpingWorld mit der HelpingWorld GmbH, Wiesenhüttenplatz 26, 60329 Frankfurt am Main (im folgenden „HelpingWorld“). Im Impressum der Website können weitere Kontaktdaten sowie die Handelsregisterdaten von HelpingWorld eingesehen werden.

Der Geltung etwaiger Geschäftsbedingungen des Mitglieds wird hiermit ausdrücklich widersprochen. Etwaige Geschäftsbedingungen von Mitgliedern gelten nur, wenn HelpingWorld diesen ausdrücklich und schriftlich zugestimmt hat.

Diese AGB werden ausschließlich auf den Websites von HelpingWorld veröffentlicht. Sie können in den Arbeitsspeicher geladen, auf einen dauerhaften Datenträger gespeichert oder ausgedruckt werden. Auf schriftliche Anfrage des Nutzers können die AGB jedoch zugesandt werden.

## 2. Begriffsbestimmungen

Die folgenden Begriffe werden in den AGB häufig verwendet und daher für ein besseres Verständnis hier vorab definiert:

### (1) *HelpingWorld*

Die unter den Top-Level-Domains HelpingWorld.de, HelpingWorld.com, HelpingWorld.net, Helping-World.net, etc. sowie unter verschiedenen Subdomains und Aliases dieser Domains abrufbare Internetplattform. HelpingWorld steht zugleich auch für die HelpingWorld GmbH (siehe §1 Vorbemerkung).

### (2) *Helping Hands*

Personen, die über Know-how im Umgang mit neuen Medien wie z.B. Computer und Internet verfügen und dieses Know-how einsetzen, um Kunden zu helfen, Probleme mit den oben genannten Medien zu lösen. Helping Hands können selbst auch Kunde sein.

### (3) *Kunden*

Personen, die Fragen zu oder Probleme im Umgang mit neuen Medien wie z.B. Computer oder Internet haben und über HelpingWorld Hilfe suchen.

### (4) *Mitglied*

Jeder Nutzer, der sich bei HelpingWorld registriert. Dazu zählen sowohl Kunden wie auch Helping Hands.

### (5) *Nutzer*

Personen, die die Plattform HelpingWorld nutzen. Dazu zählen sowohl registrierte Mitglieder wie auch nicht registrierte Personen.

### (6) *Marktplatz*

Liste mit Anfragen von Kunden, für die Helping Hands Angebote abgeben können.

## 3. Leistungsbeschreibung

(1) HelpingWorld betreibt unter dem Namen HelpingWorld eine Plattform im Internet, die bei Fragen und Problemen rund um das Thema neue Medien wie z.B. Computer und Internet Hilfe bietet und vermittelt. Dabei leisten die Mitglieder einander gegenseitig Hilfe. HelpingWorld stellt dafür nur die technische Plattform zur Verfügung und bietet selbst keine Hilfestellung an. HelpingWorld ist nicht für die Hilfestellung und Handlungen seiner Mitglieder verantwortlich.

(2) Das Angebot erstreckt sich über einen kostenlosen Web-Self-Service mit dem Tipps&Tricks-Wiki und Video Clips. Dort kann jeder Nutzer eigenständig nach Lösungen für Fragen oder Probleme rund um die Themen neue Medien wie z.B. Computer und Internet suchen.

(3) HelpingWorld bietet zudem das kostenlose Prüfen und Erstellen von digitalen Signaturen über SecSigner der Firma SecCommerce Informationssysteme GmbH (im Folgenden SecCommerce) an. Für die Nutzung des SecSigners gelten die Li-

zenzbedingungen der SecCommerce, die der Nutzer bei der Aktivierung des SecSigners einsehen kann.

- (4) Neben diesen kostenlosen Services bietet HelpingWorld einen Marktplatz, auf dem Kunden Anfragen für kostenpflichtige Servicedienstleistungen einstellen. Helping Hands bewerben sich für diese Aufträge mit Angeboten für Preis, Auftragsart und Zahlungsart. Mögliche Auftragsarten sind Telefonservice als Festpreisauftrag, Telefonservice mit minutengenauer Abrechnung über Mehrwertdiensterrufnummern (z.B. 09001-Rufnummern), Vor-Ort-Service und Auftragsarbeiten. Der Kunde entscheidet selbst, an welche Helping Hand er den Auftrag vergibt. Diese erbringt nach Auftragserteilung die Leistung in eigener Verantwortung. HelpingWorld stellt nur die technische Plattform zur Verfügung und bietet Dienstleistungen zur Zahlungsabwicklung an.
- (5) HelpingWorld bietet für Serviceleistungen von Helping Hands ein PC-Fernunterstützungstool für Remote Service an. Über den Einsatz von Remoteunterstützung einigen sich Kunde und Helping Hand bilateral. Voraussetzung für den Remote Service ist die Nutzung der jeweiligen Software für Kunde und Helping Hand, die auf der HelpingWorld-Website angeboten wird.
- (6) Über die Funktion Helping Hand-Suche können Kunden selbst geeignete Helping Hands suchen und diese über die im Profil genannte Mehrwertdiensterrufnummer versuchen zu erreichen, sofern diese angegeben ist. Für diese Servicegespräche wird keine Möglichkeit der Bewertung angeboten.
- (7) HelpingWorld bietet selbst keinen Support an, stellt keine Anfragen ein und nimmt Aufträge und Angebote nicht entgegen. HelpingWorld wird selbst nicht Vertragspartner der ausschließlich zwischen den Kunden und den Helping Hands geschlossenen Verträge. HelpingWorld hat keine Kenntnis über den Inhalt der Auftragsbearbeitung und prüft hier nicht auf Richtigkeit. Auch die Erfüllung der über HelpingWorld geschlossenen Verträge erfolgt ausschließlich zwischen den Kunden und den Helping Hands.

- (8) HelpingWorld steht weder für die Richtigkeit noch die Qualität der Serviceleistungen von Helping Hands ein. Insoweit kann und wird HelpingWorld keine Garantie oder Verantwortung jeglicher Art hinsichtlich der von den Helping Hands erbrachten Dienstleistungen übernehmen.

#### **4. Regeln für den Marktplatz**

- (1) Kunden sollten in eigenem Interesse den Auftragsinhalt bei der Einstellung der Anfrage möglichst präzise, vollständig und wahrheitsgemäß beschreiben, so dass Helping Hands eine fundierte Grundlage für die Einschätzung des Auftrags und für die Nennung des Preises haben. Anfragen im Marktplatz sind für alle Nutzer einsehbar.
- (2) Helping Hands können dem Kunden zur besseren Einschätzung des Auftrags Fragen stellen. Diese werden dem Kunden direkt zugeleitet und in die Auftragsbeschreibung im Marktplatz öffentlich einsehbar eingestellt. Der Kunde hat die seine Anfrage betreffenden Fragen zu beantworten. Die Antwort des Kunden wird der Helping Hand ebenfalls direkt zugeleitet und in die öffentlich einsehbare Auftragsbeschreibung eingestellt. Dadurch werden unnötige Doppelanfragen an den Kunden vermieden. Auch Kunden können Helping Hands, die Fragen gestellt oder Angebote abgegeben haben, Fragen stellen, die der Helping Hand zugeleitet und in die öffentlich einsehbare Auftragsbeschreibung eingestellt werden. Die Antworten der Helping Hand werden ebenfalls an den Kunden weitergeleitet und in den Marktplatz eingestellt.
- (3) Eingestellte Fragen von Helping Hands und Kunden und die dazugehörigen Antworten, die die Inhaltsbeschreibung des Auftrags ergänzen, werden Bestandteil der Auftragsbeschreibung und somit Inhalt des Vertrags.
- (4) Der Kunde kann eine laufende Anfrage zurückziehen. Dafür werden keine Gebühren erhoben.
- (5) Über die Schaltfläche „Angebot abgeben“ machen Helping Hands dem Kunden ein Angebot mit Vorschlägen für Preis, Auftragsart und Zahlungsart sowie Gültigkeitsdauer (bei Auftragsart Telefon minutenge-

naue Abrechnung entfällt der Preisvorschlag). Ein Angebot kann aus mehreren Varianten bestehen. Das Angebot ist für die Helping Hand für den genannten Zeitraum bindend. Helping Hands können pro Kundenanfrage maximal zwei Angebote abgeben, wobei das erste Angebot durch die Abgabe eines zweiten ungültig wird.

- (6) Der Kunde entscheidet anhand der vorliegenden Angebote, an welche Helping Hand er den Auftrag vergibt. Durch Auswahl akzeptiert er die Angebotsbedingungen der Helping Hand hinsichtlich Preis, Auftragsart, Zahlungsart, Termin und genannten Kommentaren. Der Auftrag wird durch den Kunden über sein Mitgliedskonto mit Bestätigung der Schaltfläche „Auftrag vergeben“ an eine bestimmte Helping Hand vergeben. Sollten weitere Helping Hands Angebote abgegeben haben, erhalten sie eine Absage.
- (7) Soweit ein Auftrag über HelpingWorld vermittelt wurde, nehmen die Vertragsparteien - Kunde und Helping Hand - nach Vergabe des Auftrags Kontakt zu der jeweils anderen Partei auf. Nach Auftragsvergabe werden richtiger Name, Postadresse und IP-Adresse des Kunden und der Helping Hand an die jeweils andere Vertragspartei weitergegeben.
- (8) Die Aufnahme von Verweisen auf externe Internetseiten sowie von Telefonnummern oder sonstigen Kontaktmöglichkeiten zur persönlichen Kontaktaufnahme zwischen Kunde und Helping Hand ist im Rahmen des Marktplatzes nicht gestattet. HelpingWorld weist ausdrücklich darauf hin, dass die Angebotsabgabe und die Auftragsvergabe eines im Marktplatz eingestellten Auftrags ausschließlich über HelpingWorld zulässig sind.

## 5. Registrierung

- (1) Das Einsehen von Anfragen im Marktplatz, das Suchen von Helping Hands, das Lesen von Beiträgen im Tipps&Tricks-Wiki, das Anschauen von Video Clips und die Nutzung des SecSigners ist für den Nutzer ohne Registrierung möglich.
- (2) Für die Nutzung aller anderen, über die in §5 (1) hinausgehenden Dienste, ist eine kostenlose Registrierung nötig. Die Registrierung erfolgt durch Eröffnung eines Mit-

gliedskontos unter Zustimmung u.a. zu diesen AGB.

- (3) Als Helping Hand registrieren können sich alle, die Know-how im Umgang mit neuen Medien wie z.B. Computer und Internet haben. HelpingWorld nimmt keine Auswahl und keine Qualitätssicherung der Helping Hands vor. HelpingWorld ist ausschließlich der Betreiber der Plattform.
- (4) Die Registrierung als Mitglied ist für volljährige und voll geschäftsfähige Personen möglich. Die Registrierung einer juristischen Person darf nur von einer hierzu bevollmächtigten natürlichen Person vorgenommen werden. Minderjährige dürfen sich nicht bei HelpingWorld registrieren.
- (5) Die bei der Registrierung abgefragten Daten, Profildaten sowie die Daten zur Bankverbindung des Mitglieds sind vollständig und wahrheitsgemäß anzugeben. Nach der Registrierung sind diese Daten, insbesondere Adressdaten, sonstige Kontaktdaten, Daten zur Bankverbindung und Profildaten über das Mitgliedskonto regelmäßig auf dem aktuellen Stand zu halten. Die angegebene Adresse muss zustellfähig sein, d.h. es dürfen keine Postfachadressen verwendet werden. Helping Hands haben bei der Registrierung eine Festnetznummer (keine Mehrwertdiensternummer) anzugeben. Trotz der Verpflichtung der Mitglieder zur vollständigen und wahrheitsgemäßen Angabe der Daten übernimmt HelpingWorld keinerlei Gewähr für die Richtigkeit der angegebenen Daten der Mitglieder.
- (6) Helping Hands erhalten auf Wunsch von HelpingWorld eine 09001-Rufnummer für Telefonsupport mit minutengenauer Abrechnung zugeteilt. Die Rufnummer darf nur für den Support rund um das Thema neue Medien, wie z.B. Computer und Internet genutzt werden. Es besteht seitens der Helping Hand kein Anspruch gegenüber HelpingWorld auf eine 09001-Rufnummer. Ebenso besteht kein Anspruch auf eine bestimmte, einmal zugeteilte 09001-Rufnummer. HelpingWorld ist zu dem berechtigt, die einer Helping Hand zugeteilte 09001-Rufnummer zurückzunehmen, wenn über diese 180 Tage keine Gespräche abgerechnet werden.
- (7) Nach Erhalt einer individuellen 09001-Rufnummer ist die Helping Hand verpflich-

tet, eingehende Gespräche auf ihrer 09001-Rufnummer in den von ihr angegebenen Servicezeiten persönlich anzunehmen.

- (8) Bei der Registrierung wählen Mitglieder einen Mitgliedsnamen. Der Mitgliedsname darf nicht aus einer E-Mail- oder Internetadresse bestehen, nicht Rechte Dritter verletzen und nicht gegen die guten Sitten verstoßen.
- (9) Mitglieder müssen ihr Passwort geheim halten und den Zugang zu ihrem Mitgliedskonto sorgfältig sichern. Mitglieder sind verpflichtet, HelpingWorld umgehend zu informieren, falls es Hinweise dafür gibt, dass ein Mitgliedskonto von Dritten missbraucht wurde.
- (10) Mitglieder haften grundsätzlich für sämtliche Aktivitäten, die unter Verwendung ihres Mitgliedskontos vorgenommen werden. Hat das Mitglied den Missbrauch seines Mitgliedskontos nicht zu vertreten, weil eine Verletzung der bestehenden Sorgfaltspflichten nicht vorliegt, so haftet das Mitglied nicht.
- (11) HelpingWorld hat aufgrund der eingesetzten Verschlüsselungstechnologie selbst keine Kenntnis über das Passwort eines Mitglieds und kann das Passwort eines Mitglieds somit nicht an Dritte weitergeben. HelpingWorld wird ein Mitglied nie per E-Mail oder Telefon nach seinem Passwort fragen.

## **6. Nutzungsgebühren und Abrechnung**

- (1) Die Registrierung als Kunde bei HelpingWorld ist kostenlos. Die Registrierung als Helping Hand ist ebenfalls kostenlos. HelpingWorld behält sich jedoch das Recht vor, die Nutzung von bestimmten Diensten auf der Plattform zur gegebenen Zeit entgeltlich zu gestalten. In einem solchen Fall wird an entsprechender Stelle ausdrücklich auf entstehende Kosten hingewiesen und der Nutzer muss sein Einverständnis zur Inanspruchnahme der kostenpflichtigen Dienstleistung noch einmal bestätigen.
- (2) Das Einstellen von Anfragen in den Marktplatz von HelpingWorld ist für Kunden kostenlos. Die Auftragsvermittlung ist für Kunden kostenlos, wenn der Kunde nach Auftragsbearbeitung eine kurze Bewertung der Helping Hand innerhalb einer vorgegebenen

nen Frist abgibt. Wird diese Bewertung nicht vorgenommen, fällt eine Vermittlungsgebühr an. Gebühren sind in der Gebührentabelle einsehbar. Eventuelle Vermittlungsgebühren, sofern der Kunde die Helping Hand nicht bewertet hat, werden dem Kunden ab einem Mindestbetrag von 5,00 Euro zum Ersten des Folgemonats per E-Mail in Rechnung gestellt.

- (3) Bei Telefonserviceaufträgen mit Festpreis, Auftragsarbeiten und Vor-Ort-Serviceaufträgen fallen für die Helping Hand zugunsten von HelpingWorld für die Vermittlung Gebühren an, die die Helping Hand an HelpingWorld leistet. Vermittlungsgebühren für die jeweiligen Auftragsarten sind der Seite Verdienstmöglichkeiten und Gebühren für Helping Hands zu entnehmen. Die Vermittlungsgebühr wird auf das Mitgliedskonto der Helping Hand gebucht und dort mit Guthaben verrechnet. Positive Kontostände ab 5,00 Euro werden zum Ersten des Folgemonats an die Helping Hand ausgezahlt. Negative Kontostände ab 5,00 Euro werden über die hinterlegte Bankverbindung ebenfalls zum Ersten des Folgemonats eingezogen. Unabhängig vom Kontostand der Helping Hand erfolgt eine Verrechnung 90 Tagen nach der letzten Kontobewegung.
- (4) Bei fehlgeschlagenen Lastschriftinzügen ist HelpingWorld berechtigt, die dafür anfallenden Lastschriftkosten inklusive einer Bearbeitungsgebühr in Höhe von insgesamt 8,00 Euro an das Mitglied weiterzugeben.
- (5) Die monatlichen Rechnungsabschlüsse gelten als genehmigt, sofern das Mitglied sechs Wochen nach dem jeweiligen Ersten des Monats keine Einwendungen erhebt. Einwendungen gegen den Rechnungsabschluss müssen schriftlich an HelpingWorld eingereicht werden.
- (6) Im Rahmen der Abgabe eines Angebotes für eine gebührenpflichtige Auftragsart (Telefonserviceaufträge mit Festpreis, Auftragsarbeiten und Vor-Ort-Serviceaufträge), prüft HelpingWorld, ob das Verrechnungskonto der Helping Hand mit genügend Guthaben gedeckt ist bzw. ob für den Ausgleich von negativen Kontoständen eine Ermächtigung für Lastschriftinzug im System hinterlegt wurde. Erst bei Erfüllung mindestens einer dieser Voraus-

setzungen ist die Abgabe eines Angebotes für gebührenpflichtige Auftragsarten möglich.

- (7) Bei Telefonserviceaufträgen mit Minutenabrechnung bezahlt der Kunde die Leistung der Helping Hand über den Minutenpreis für das Telefongespräch.  
HelpingWorld schreibt die Einnahmen der jeweiligen Helping Hand deren Verrechnungskonto im Folgemonat des Abrechnungsmonats gut, nachdem die zuständige Telefongesellschaft die Anbietervergütungen gegenüber HelpingWorld abgerechnet und überwiesen hat.
- (8) Bei Telefonservicegesprächen mit Minutenabrechnung, die über das Monatsende hinausgehen (z.B. 31.05. 23.45 Uhr bis 01.06. 00.10 Uhr), ist der Endzeitpunkt des Gesprächs für den Abrechnungszeitraum entscheidend.
- (9) HelpingWorld ist bei Telefonserviceaufträgen mit Minutenabrechnung berechtigt, bei nachgewiesenen kriminellen, gesetzwidrigen Handlungen oder Vertragsverstößen der Helping Hand, die Anbietervergütungen, die der Helping Hand bereits vorab ausgezahlt wurden, bis spätestens sechs Monate nach der Abrechnung zurückzufordern.
- (10) Wurde zwischen Kunde und Helping Hand als Zahlungsart PayPal, Barzahlung, Rechnung/Überweisung, Kreditkarte oder eine sonstige Zahlungsart vereinbart, liegt die Zahlungsabwicklung in der Verantwortung der beiden Vertragsparteien.
- (11) Entstehen HelpingWorld anlässlich des Ausgleichs von Gebührenforderungen zusätzliche Kosten, sind diese von dem betreffenden Mitglied zusätzlich zur Gebührenforderung zur tragen. Für jede Mahnung erhebt HelpingWorld Mahngebühren.
- (12) Die Mitglieder verpflichten sich, jegliche Maßnahmen zur Umgehung von Nutzungsgebühren für die bei HelpingWorld eingestellten Aufträge zu unterlassen. Bei einer Verletzung dieser Verpflichtung sind die daran beteiligten Mitglieder zum Ausgleich der entgangenen Kosten sowie zur Deckung der mit der Verfolgung des Verstoßes zusammenhängenden Kosten verpflichtet.
- (13) Eine Änderung der Gebühren durch HelpingWorld ist jederzeit möglich und ist in der jeweils aktuellen Gebührentabelle

und auf der Seite Verdienstmöglichkeiten und Gebühren für Helping Hands einsehbar. Preisänderungen werden den Mitgliedern rechtzeitig vor Inkrafttreten auf der Website mitgeteilt.

- (14) HelpingWorld ist berechtigt, die Kundendaten an Dritte zu übermitteln, soweit dies zum Zwecke der Abtretung oder des Einzugs der Forderungen erforderlich ist. Das Mitglied kann bei den Wirtschaftsauskunfteien die ihn betreffenden gespeicherten Daten abfragen.

## **7. Bewertungssystem**

- (1) HelpingWorld ermöglicht es Mitgliedern, sich nach Abwicklung eines Auftrags gegenseitig zu bewerten. In einem Bewertungssystem können die Mitglieder ihre Erfahrungen mit anderen Mitgliedern hinsichtlich deren Zuverlässigkeit, Kompetenz, Freundlichkeit, Zahlungsmoral, etc. festhalten. Ausgenommen von der Bewertung sind Telefonservicegespräche mit minutengenauer Abrechnung. Das Bewertungssystem hat das Ziel, Transparenz zu schaffen, um dadurch die Sicherheit und das Vertrauen der Mitglieder in die Plattform HelpingWorld zu stärken. Gleichzeitig soll es helfen, unfaires und betrügerisches Verhalten zu vermeiden.
- (2) Mitglieder sind verpflichtet, in den abgegebenen Bewertungen ausschließlich wahrheitsgemäße Angaben zu machen und die gesetzlichen Bestimmungen einzuhalten. Die abgegebenen Bewertungen müssen sachlich gehalten sein und dürfen keine Schmähkritik enthalten.
- (3) Grundsätzlich greift HelpingWorld nicht in das Bewertungssystem ein. Die Bewertungen werden von HelpingWorld nicht überprüft und können unzutreffend sein. HelpingWorld kann abgegebene Bewertungen auf einseitigen Wunsch weder verändern noch entfernen. Mitglieder haben jedoch die Möglichkeit, Bewertungspunkte im gegenseitigen Einvernehmen löschen zu lassen, jedoch nicht den Kommentar. Nach der Löschung einer Bewertung kann für diesen Auftrag keine zweite Bewertung abgegeben werden.
- (4) Kunden sollten die Bewertung von Helping Hands bis spätestens 14 Kalendertage nach Vertragsabschluss abgeben, anson-

ten wird die Gebühr für die Auftragsvermittlung fällig. Bei Auftragsarbeiten sollte die Bewertung der Helping Hand bis spätestens 30 Kalendertage nach Vertragsabschluss eingegangen sein, damit die Auftragsvermittlung kostenlos bleibt.

- (5) Die Nutzung des Bewertungssystems darf dem Sinn des Bewertungssystems nicht zuwider laufen. Es ist u.a. untersagt:
- unzutreffende Bewertungen abzugeben;
  - Bewertungen über sich selbst abzugeben oder über Dritte zu veranlassen;
  - in Bewertungen Umstände einfließen zu lassen, die nicht mit der Abwicklung des zugrunde liegenden Vertrags in Zusammenhang stehen;

## 8. Verantwortlichkeit für Inhalte/Rechte an Inhalten

- (1) Es ist verboten, auf HelpingWorld Anfragen einzustellen oder Inhalte zu veröffentlichen, die gegen gesetzliche Vorschriften, Rechte Dritter oder gegen die guten Sitten verstoßen.
- (2) Von Mitgliedern veröffentlichte oder bearbeitete Beiträge geben ausschließlich deren Kenntnisstand sowie deren Meinung wieder und unterliegen auch deren Verantwortung. HelpingWorld prüft die Beiträge nicht auf Richtigkeit und steht weder für die Richtigkeit noch die Qualität der von den Mitgliedern eingestellten Beiträge ein. HelpingWorld-Mitglieder sind verpflichtet, bei der Veröffentlichung von Beiträgen auf der HelpingWorld-Plattform die geltenden Gesetze, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von HelpingWorld sowie die im Folgenden aufgeführten Grundsätze einzuhalten. Es ist untersagt:
- sittenwidriges, pornographisches, jugendgefährdendes oder gewaltverherrlichendes Material und Inhalte, die Hass, Gewalt oder rassistische Diskriminierung fördern oder verherrlichen, zu veröffentlichen oder auf entsprechendes Material auf einer Drittwebsite zu verlinken,
  - gegen geltende Gesetze zu verstoßen oder zu Gesetzesverstößen aufzufordern oder auf entsprechende Beiträge zu verlinken,

- unwahre Behauptungen, Beleidigungen oder abwertende, aggressive oder obszöne Beiträge zu veröffentlichen,
- Beiträge und Inhalte zu veröffentlichen, die andere Nutzer bewusst in die Irre führen,
- Aufträge einzustellen, die nicht unter den in § 3 Absatz 1 beschriebenen Leistungsumfang fallen,
- bei der Veröffentlichung von Beiträgen und Inhalten gegen die geistigen Eigentumsrechte Dritter, insbesondere das Urheberrecht und das Markenrecht, zu verstoßen oder dazu aufzufordern.

Bei Verstößen gegen diese Vorgaben ist HelpingWorld berechtigt, Beiträge zu löschen.

- (3) HelpingWorld behält sich vor, für das Löschen von Anfragen, Beiträgen und Inhalten, die gegen die genannten Vorgaben verstoßen, eine Bearbeitungsgebühr in Rechnung zu stellen.
- (4) Es ist für Mitglieder nicht erlaubt, ohne Absprache mit HelpingWorld auf der HelpingWorld-Plattform Werbung einzustellen.
- (5) Das Mitglied räumt HelpingWorld mit dem Einstellen seines Beitrags auf HelpingWorld ein unbeschränktes, unentgeltliches und jederzeit widerrufliches Nutzungsrecht ein, welches HelpingWorld zur dauerhaften Vorhaltung des Beitrags auf HelpingWorld als auch zur sonstigen Vermarktung berechtigt.
- (6) Das Mitglied erklärt, sämtliche Urheberrechte oder sonstige Rechte an den eingestellten Inhalten zu besitzen und dass auf eingestellten grafischen Inhalten (z.B. Fotos, Video Clips) abgebildete Personen mit der Veröffentlichung einverstanden sind. Bei Personen unter 18 Jahren gilt das Einverständnis des Erziehungsberechtigten.
- (7) Das Mitglied stellt HelpingWorld von allen Ansprüchen Dritter vollumfänglich frei, die dadurch entstehen, dass das Mitglied gegen seine Pflichten nach diesen Regelungen verstößt oder der Nutzer nicht alle Rechte an den eingestellten Inhalten besitzt oder abgebildete Personen nicht mit der Veröffentlichung einverstanden sind.
- (8) Es ist erlaubt, einzelne Texte, Bilder und Grafiken aus dem Tipps&Tricks-Wiki von HelpingWorld an anderer Stelle unter An-

gabe der Quelle zu verwenden, ohne die Zustimmung des jeweiligen Autors bzw. von HelpingWorld einholen zu müssen. Dies gilt für jeden einzelnen Artikel, aber nicht für das Tipps&Tricks-Wiki als Ganzes.

- (9) Werden Texte aus dem Tipps&Tricks-Wiki an anderer Stelle verwendet und Teile davon verändert, so muss der veränderte Text ebenfalls wieder frei zur Verfügung gestellt werden. Das Gleiche gilt für Bilder und Grafiken. Die Quellenangabe muss folgendermaßen lauten: „Dieser Text basiert auf dem Artikel ABC aus dem Tipps&Tricks-Wiki von HelpingWorld und ist frei verwendbar entsprechend den dortigen Nutzungsbedingungen.“
- (10) Nutzer dürfen Inhalte in den HelpingWorld-Datenbanken ausschließlich mittels den von HelpingWorld angebotenen Suchmaschinen suchen. Nicht erlaubt ist die Suche unter Umgehung der von HelpingWorld angebotenen Suchmaschinen, insbesondere durch Verwendung von Suchsoftware, die auf die HelpingWorld-Datenbanken zugreift.

## 9. Datenschutz

- (1) Die Daten von Mitgliedern werden von HelpingWorld gemäß der Datenschutzerklärung gespeichert und verarbeitet. HelpingWorld gewährleistet einen vertraulichen Umgang mit diesen Daten nach Vorgabe der rechtlichen Bestimmungen und der Datenschutzerklärung. Mit der Registrierung erklärt sich das Mitglied mit der Speicherung und der Verarbeitung der Daten ausdrücklich einverstanden.
- (2) Persönliche Daten des Mitglieds können gelöscht werden, soweit sie nicht für die Auftragsabwicklung oder Zahlungsvorgänge notwendig sind. Mit der Löschung von Daten kann die Nutzung von HelpingWorld für das Mitglied eingeschränkt oder ausgeschlossen werden.

## 10. Verstöße gegen die AGB/Freistellung

- (1) Bei Verstößen gegen diese AGB liegt es in der Entscheidungsbefugnis von HelpingWorld, eingestellte Anfragen, Beiträge, Profile oder sonstige Inhalte nach einer schriftlichen Abmahnung zu sperren oder

zu löschen sowie Mitglieder vorübergehend oder endgültig von der Nutzung auszuschließen. Im Falle schwerwiegender Verstöße kann HelpingWorld auf die schriftliche Mahnung verzichten, wenn eine Fristsetzung zur Beseitigung der Verstöße nicht zumutbar ist. HelpingWorld behält sich weiter vor, nach eigenem Ermessen sonstige Maßnahmen zu treffen, die geeignet sind, solche Verstöße zu verhindern oder zu beenden. Schwerwiegende Gründe sind insbesondere dann gegeben, wenn

- gegen die unter §8 Verantwortlichkeit für Inhalte/Rechte an Inhalten genannten Grundsätze verstoßen wird,
  - das Mitglied bewusst falsche Angaben macht,
  - ein Mitglied im Bewertungssystem von HelpingWorld mehrfach negative Bewertungen erhalten hat und die Sperrung zur Wahrung der Interessen der anderen Mitglieder geboten ist,
  - die Auftragsvergabe durch Scheinangebote gestört wird oder
  - im Marktplatz oder im Bewertungssystem beleidigende, abwertende oder in sonstiger Form unsachliche Einträge vorgenommen werden,
  - Mitglieder mit Handlungen und Äußerungen darauf abzielen, HelpingWorld oder andere Mitglieder in erheblichem Maße zu schädigen, insbesondere Leistungen von HelpingWorld zu missbrauchen.
- (2) Gesperrten Mitgliedern bleibt die weitere Nutzung sowie eine erneute Registrierung bei HelpingWorld untersagt.
- (3) Das Mitglied stellt HelpingWorld von sämtlichen Ansprüchen frei, die andere Mitglieder oder sonstige Dritte gegenüber HelpingWorld geltend machen wegen Verletzung ihrer Rechte durch von dem Mitglied auf die HelpingWorld-Plattform eingestellten Anfragen, Angebote, Beiträge und Inhalte oder wegen dessen sonstiger Nutzung von HelpingWorld (einschließlich der von ihm abgegebenen Bewertungen). Das Mitglied übernimmt hierbei die Kosten der notwendigen Rechtsverteidigung von HelpingWorld einschließlich sämtlicher Gerichts- und Anwaltskosten in gesetzlicher Höhe. Dies gilt nicht, wenn die Rechtsverletzung von dem Mitglied nicht zu vertreten ist. Das Mitglied ist verpflichtet, Helping-

World für den Fall einer Inanspruchnahme durch Dritte unverzüglich, wahrheitsgemäß und vollständig alle Informationen zur Verfügung zu stellen, die für die Prüfung der Ansprüche und eine Verteidigung erforderlich sind.

## **11. Haftung**

- (1) HelpingWorld haftet nicht für Serviceleistungen von Helping Hands. HelpingWorld haftet zudem nicht für Verträge und daraus entstehende Folgen, die zwischen Mitgliedern bzw. zwischen Helping Hands und Kunden von HelpingWorld geschlossen wurden. Darüber hinaus haftet HelpingWorld nicht für Schäden aus Beiträgen, die auf HelpingWorld eingestellt sind. Mindestumsätze bzw. Aufträge für Helping Hands werden nicht garantiert.
- (2) HelpingWorld haftet nur für typischerweise bei der Nutzung der von ihr bereitgestellten Plattform sowie der von ihr bereitgestellten sonstigen technischen Einrichtungen entstehenden Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von HelpingWorld oder auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von HelpingWorld beruhen. Dies gilt nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie für Schäden aus der Verletzung vertraglicher Hauptpflichten von HelpingWorld. Hier haftet HelpingWorld auch für eigene, mindestens fahrlässige Pflichtverletzung oder mindestens fahrlässige Pflichtverletzungen eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von HelpingWorld.

## **12. Verfügbarkeit und Störung der Website**

- (1) Die Leistungen von HelpingWorld werden dem Nutzer unter dem Vorbehalt der Verfügbarkeit angeboten. HelpingWorld ist bemüht sicherzustellen, dass dem Nutzer die Leistungen von HelpingWorld ohne Störungen zur Verfügung stehen. Durch Weiterentwicklung der Plattform oder Wartungsarbeiten oder andere Störungen können die Nutzungsmöglichkeiten eingeschränkt und/oder zeitweise unterbrochen werden. Unter Umständen kann es aus

den genannten Gründen auch zu Datenverlusten kommen. Daraus entstehen keine Entschädigungsansprüche der betroffenen Nutzer gegenüber HelpingWorld.

- (2) Während des Betabetriebs von HelpingWorld muss mit einer eingeschränkten Verfügbarkeit der Leistungen bzw. Teilen der Leistungen gerechnet werden. HelpingWorld ist bemüht, diese Einschränkungen so gering wie möglich zu halten und durch Hard- und Softwareanpassungen die Verfügbarkeit zu optimieren. Wegen den vorgenannten Einschränkungen und für daraus resultierende Folgeschäden stehen den Nutzern keine Ansprüche zu. Der Betabetrieb endet mit Beginn des Regelbetriebs. Den Mitgliedern wird die Aufnahme des Regelbetriebs vorher schriftlich per E-Mail mitgeteilt.
- (3) HelpingWorld ist berechtigt, die angebotenen Themengebiete, Leistungen und Funktionalitäten des Portals teilweise oder insgesamt zu aktualisieren und zu verändern. HelpingWorld stellt dem Nutzer den Zugang zu HelpingWorld in der jeweils vorhandenen Fassung zur Verfügung. Der Nutzer hat keinen Anspruch auf Aufrechterhaltung oder Herbeiführung eines bestimmten Zustands und/oder Funktionsumfangs von HelpingWorld.
- (4) Für eventuelle Schäden, die dem Mitglied dadurch entstehen, dass aufgrund der Veränderung des Portals und seiner Funktionalitäten oder wegen technisch bedingter vorübergehender oder anhaltender Störungen oder Unterbrechungen Anfragen von Mitgliedern nicht eingestellt bzw. Angebote nicht abgegeben oder andere Funktionen nicht genutzt werden können, haftet HelpingWorld nicht.
- (5) Nutzer dürfen keine Mechanismen, Software oder sonstige Scripts in Verbindung mit der Nutzung der HelpingWorld-Website verwenden, die das Funktionieren der HelpingWorld-Website stören können.
- (6) Nutzer dürfen keine Maßnahmen ergreifen, die eine unzumutbare oder übermäßige Belastung der HelpingWorld-Infrastruktur zur Folge haben können.

## **13. Widerrufsrecht**

- (1) **Mitglieder, die nach § 13 BGB Verbraucher sind, können ihr Einverständnis zu**

diesen AGB und damit auch den Abschluss des Nutzungsvertrages ohne Angabe von Gründen mit einer Frist von zwei Wochen nach Zustimmungserklärung schriftlich widerrufen. Mitglieder schreiben dazu per E-Mail an [Info@HelpingWorld.net](mailto:Info@HelpingWorld.net) oder per Post an HelpingWorld GmbH, Postfach 700 440, 60554 Frankfurt am Main. Zur Fristwahrung genügt die fristgerechte Absendung. Dieses Widerrufsrecht erlischt vor Ablauf der Frist, wenn das Mitglied die registrierungspflichtigen Dienste von HelpingWorld, z.B. durch das Einstellen einer Anfrage oder die Abgabe eines Angebotes, nutzt.

- (2) Dieses Widerrufsrecht bezieht sich ausschließlich auf den Vertrag über die Nutzung von HelpingWorld. Gesetzliche oder vertragliche Widerrufs- oder Rücktrittsrechte in Bezug auf die über HelpingWorld abgeschlossenen Verträge zwischen Mitgliedern bleiben hiervon unberührt.

#### 14. Beendigung/Kündigung

- (1) Der Vertrag läuft auf unbestimmte Zeit und kann von dem Mitglied jederzeit ohne Einhaltung einer Frist gekündigt werden, sofern sein Verrechnungskonto nicht negativ ist. Eine Kündigung des Nutzungsverhältnisses durch das Mitglied kann nur über sein persönliches Mitgliedskonto erfolgen.
- (2) HelpingWorld kann den Vertrag ordentlich unter Einhaltung einer Frist von zwei Wochen schriftlich oder per E-Mail kündigen. Bei missbräuchlicher Nutzung der Dienste, oder bei begründetem Verdacht hierfür, können Mitglieder von der Nutzung der Plattform ausgeschlossen bzw. Daten des Mitglieds gesperrt oder gelöscht werden. Das Recht zur fristlosen Kündigung, insbesondere wegen der in Satz 2 aufgeführten Gründe, bleibt unberührt.
- (3) Loggt sich ein Mitglied mehr als 549 Kalendertage (eineinhalb Jahre) nicht mit seiner hinterlegten E-Mail-Adresse und Passwort auf HelpingWorld ein, kann HelpingWorld das Mitgliedskonto mit allen zugehörigen Daten löschen. Das Mitglied wird mindestens vier Wochen vorher per E-Mail über die beabsichtigte Löschung unterrichtet.

tet. Mit der Löschung erlischt das Nutzungsverhältnis.

#### 15. Schlussbestimmungen

- (1) Der Vertrag und seine Änderungen bedürfen der Schriftform. Nebenabreden bestehen nicht.
- (2) HelpingWorld behält sich vor, diese AGB jederzeit ohne Nennung von Gründen zu ändern, es sei denn, das ist für das Mitglied nicht zumutbar. HelpingWorld wird das Mitglied über Änderungen der AGB rechtzeitig benachrichtigen. Widerspricht das Mitglied der Geltung der neuen AGB nicht innerhalb von zwei Wochen nach der Benachrichtigung, gelten die geänderten AGB als vom Mitglied angenommen. HelpingWorld wird das Mitglied in der Benachrichtigung auf sein Widerspruchsrecht und die Bedeutung der Widerspruchsfrist hinweisen. Falls das Mitglied der Geltung der neuen AGB widerspricht, steht HelpingWorld das Recht der außerordentlichen Kündigung zu.
- (3) HelpingWorld ist berechtigt, mit einer Ankündigungsfrist von vier Wochen seine Rechte und Pflichten aus diesem Vertragsverhältnis ganz oder teilweise auf einen Dritten zu übertragen. In diesem Fall ist das Mitglied berechtigt, den Nutzungsvertrag per E-Mail zu kündigen.
- (4) Soweit nichts anderes vereinbart ist, kann das Mitglied alle Erklärungen an HelpingWorld über sein Mitgliedskonto oder per E-Mail mit dem von jeder HelpingWorld-Website aus erreichbaren Kontaktformular abgeben oder diese per Fax oder Brief an HelpingWorld übermitteln. HelpingWorld kann Erklärungen gegenüber dem Mitglied per E-Mail oder Brief an die Adressen übermitteln, die das Mitglied als aktuelle Kontaktdaten in seinem Mitgliedskonto angegeben hat.
- (5) Sollten einzelne Regelungen dieser AGB unwirksam sein oder werden, wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Regelungen nicht berührt. Die unwirksame Bestimmung gilt als durch eine solche ersetzt, die dem Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung in rechtswirksamer Weise wirtschaftlich am nächsten kommt. Gleiches gilt für eventuelle Regelungslücken.

(6) Für Nutzer, die Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuchs, ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen oder eine juristische Person des öffentlichen Rechts sind, ist Frankfurt am Main ausschließlicher Gerichtsstand für alle aus dem Nutzungsvertrag und diesen AGB entstehenden Streitigkeiten.

Für Nutzer, die Verbraucher sind, besteht ein Gerichtsstand am jeweiligen Wohnsitz des Mitglieds. Für alle aus dem Nutzungsvertrag und diesen AGB entstehenden Streitigkeiten ist zusätzlicher Gerichtsstand für Verbraucher Frankfurt am Main.

(7) Für alle Nutzer unterliegt der Nutzungsvertrag einschließlich dieser AGB dem materiellen Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

Im Impressum der Website können weitere Kontaktdaten sowie die Handelsregisterdaten von HelpingWorld eingesehen werden.

## Anlage 1: Leistungsbeschreibung Telefonservice

1. Über den Marktplatz von HelpingWorld können Kunden mit Fragen und Problemen rund um das Thema neue Medien wie z.B. Computer und Internet Aufträge an Helping Hands zur Lösung der Probleme bzw. zur Beantwortung der Fragen mittels Telefonservice vergeben.
2. Neben der Auftragsvergabe über den Marktplatz können Kunden über die Funktion Helping Hand-Suche selbst geeignete Helping Hands suchen und diese über die im Profil genannte 09001-Rufnummer anrufen, sofern diese angegeben ist.
3. Für die Auftragsvergabe über den Marktplatz stellt der Kunde seinen Auftrag über ein Anfrageformular in den Marktplatz von HelpingWorld ein und beschreibt im Vorfeld sein Problem sowie seine technische Ausstattung möglichst ausführlich und präzise. Je genauer die Problembeschreibung ist, umso besser kann eine Helping Hand beurteilen, ob sie kompetent ist, den Auftrag zu übernehmen und zu welchem Preis.
4. Helping Hands können dem Kunden zur besseren Einschätzung des Auftrags über eine systeminterne Mail Fragen stellen, die der Kunde beantwortet. Auch Kunden können den Helping Hands, die ein Angebot abgegeben haben, über eine systeminterne Mail Fragen stellen.
5. Soweit ein Auftrag über HelpingWorld erfolgreich vermittelt wurde, nehmen die Vertragsparteien - Kunde und Helping Hand - nach Vergabe des Auftrags Kontakt zu der jeweils anderen Partei auf.
6. Bei Festpreisaufträgen ruft die Helping Hand den Kunden auf dessen Festnetznummer an, die der Kunde der Helping Hand nennt, es sei denn, es wurde eine andere Vereinbarung getroffen.
7. Aufträge mit Minutenabrechnung sind Dienstverträge. Der Kontakt erfolgt über die 09001-Rufnummer der Helping Hand, da über diese Nummer die Vergütung für die Helping Hand eingezogen wird. Die maximale Verbindungszeit über die 09001-Rufnummer beträgt pro Anruf 60 Minuten.
8. Der Kunde kann nach Erledigung des Auftrags innerhalb von drei Kalendertagen noch eine Rückfrage zum Thema des Auftrags per Mail an die Helping Hand stellen. Fragen zu neuen Themen müssen nicht beantwortet werden.

## Anlage 2: Verhaltenskodex für Helping Hands

1. Helping Hands können nach der Registrierung auf HelpingWorld eine individuelle 09001-Rufnummer beantragen. Diese wird auf die von der Helping Hand angegebene Festnetznummer vermittelt. Die Bearbeitung von Telefonserviceaufträgen mit minutengenauer Abrechnung über die 09001-Rufnummer sollte zügig und zielgerichtet erfolgen. Die Verbindung zur 09001-Rufnummern darf nicht missbräuchlich verlängert werden. Hierzu kann auch das Schalten von Warteschleifen, Eingangsjingles oder eines Anrufbeantworters außerhalb der Tätigkeit für HelpingWorld zählen.
2. Helping Hands müssen bei Werbung für ihre individuelle 09001-Rufnummer auf den Preis von 0,99 Euro/Min. deutsches Festnetz, Mobilfunk abweichend, hinweisen. Die Nutzung des 09001-Dienstes unterliegt dem Verhaltenskodex des Vereins „Freiwillige Selbstkontrolle Telefonmehrwertdienste e.V.“ und im Übrigen sämtlichen gesetzlichen Vorgaben.
3. Helping Hands können in ihrem Profil angeben, ob sie auch für direkte Anrufe über die 09001-Rufnummer zur Verfügung stehen. Das heißt für Aufträge, bei denen der Kunde sich die 09001-Rufnummer aus dem Profil der Helping Hand entnimmt und der Auftrag nicht über den Marktplatz vermittelt wurde. Bei diesen Direktanrufen über die 09001-Rufnummer ist die Helping Hand angehalten, mit dem Kunden zu Beginn des kostenpflichtigen Gesprächs zu klären, ob die Frage beantwortet bzw. der Auftrag bearbeitet werden kann.
4. Helping Hands dürfen sich nur auf die Anfragen im Marktplatz bewerben bzw. Aufträge annehmen, für deren Bearbeitung sie kompetent sind. Für eine bessere Einschätzung des Auftrags können dem Kunden Fragen gestellt werden.
5. Helping Hands dürfen nur Tätigkeiten vornehmen, die nicht der Handwerksordnung unterliegen, es sei denn, sie sind zu diesen durch die Handwerksordnung berechtigt.
6. Gewerblichen Helping Hands wird empfohlen, ihre Kunden auf deren gesetzliches Widerrufsrecht aufmerksam zu machen.
7. Helping Hands dürfen vertrauliche Daten sowie Telefonnummern, die sie vom Kunden zum Zweck der Auftragsbearbeitung erhalten, nicht missbräuchlich verwenden.
8. Falls es bei Telefonserviceaufträgen mit minutengenauer Abrechnung während der Auftragsbearbeitung zu unerwarteten Schwierigkeiten seitens der Helping Hand kommt, kann die Helping Hand dem Kunden anbieten, ihn für die weitere Auftragsbearbeitung auf seiner Festnetznummer zurückrufen.
9. Der Kunde ist berechtigt, nach Erledigung des Auftrags innerhalb von drei Kalendertagen noch eine Rückfrage zum Thema des Auftrags per Mail an die Helping Hand zu stellen. Helping Hands sind angehalten, diese Frage zu beantworten. Fragen zu neuen Themen müssen nicht beantwortet werden.
10. Die steuerlichen Pflichten sowie alle Abgaben und die Entrichtung der Steuern verantwortet die Helping Hand selbst. HelpingWorld kann keine steuerlichen Auskünfte erteilen und verweist auf den Steuerberater der Helping Hand.

### **Anlage 3: Verhaltenskodex für Kunden**

1. Kunden sind beim Einstellen von Anfragen angehalten, möglichst präzise alle notwendigen Informationen anzugeben, da diese für Helping Hands die Grundlage für die Angebotserstellung und Preisfindung sind. Zudem ist eine präzise Auftragsbeschreibung die Basis für eine zügige und zielgerichtete Auftragsbearbeitung.
2. Die Inanspruchnahme der Leistungen einer Helping Hand darf nur im Rahmen des vorher definierten Vertragsumfangs erfolgen. Weitere Fragen und Probleme, die nicht im definierten Vertragsumfang liegen und deren Beantwortung nicht notwendigerweise für die Vertragserfüllung dienen, müssen über einen gesonderten Auftrag bearbeitet werden.
3. Kunden sind gehalten, Daten auf Ihren Systemen wegen der Gefahr von Verlust und Beschädigung eigenverantwortlich zu sichern und vor Fremdzugriff zu schützen, so dass keine Ansprüche gegenüber HelpingWorld oder Dritten wegen Datenverlust oder Beschädigung oder hieraus resultierender Folgeschäden jeglicher Art geltend gemacht werden können.
4. Kunden haben die Helping Hand im Rahmen der Auftragsbearbeitung zu unterstützen, so dass der Auftrag zügig und zielgerichtet bearbeitet werden kann.