

Nr. 1 Inanspruchnahme der Leistung

Zur Inanspruchnahme der einzelnen Leistung im Rahmen des jeweiligen Service-Paketes ist der Abschluss einer Rahmenvereinbarung Voraussetzung. Mit Abschluss der Rahmenvereinbarung werden einzelne Leistungen gemäß der jeweils aktuellen Leistungsbeschreibung dem Service-Paket-Berechtigten (nachfolgend „Kunde“ genannt) gegenüber von der Sparkasse Aachen bzw. ihren Vertragspartnern direkt erbracht bzw. bereitgestellt. Nach Maßgabe der nachfolgend beschriebenen Grundsätze kann der Kunde einzelne Leistungen gemäß der jeweils aktuellen Leistungsberechtigung in Anspruch nehmen:

(1) telefonisch (Service-Nummer)

Um über die Servicenummern Aufträge und sonstige Mitteilungen übermitteln zu können, benötigt der Kunde seine gültige Kundennummer sowie das Kennwort. Seine Kundennummer ist identisch mit der Girokontonummer. Das Kennwort kann der Kunde frei wählen und muss es in der Rahmenvereinbarung festlegen.

Zur Auftragsannahme im Service-Center muss sich der Kunde durch Nennung seiner Kontonummer und seines Kennwortes legitimieren (Für einzelne Leistungen reicht auch das Geburtsdatum des Kontoinhabers). Ohne korrekte Legitimation kann der Kunde im Interesse seiner eigenen Sicherheit keine Aufträge telefonisch übermitteln.

(2) schriftlich

Zur Inanspruchnahme einiger Leistungen bedarf es neben dem Abschluss der Rahmenvereinbarung eines Abschlusses einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung. Vor Abschluss dieser Vereinbarung hat sich der Kunde grundsätzlich mit seiner gültigen Kundenkarte gegenüber dem Dritten (Vertragspartner der Sparkasse Aachen) auszuweisen. Die Inhalte dieser Vereinbarung können Abweichungen oder Ergänzungen zu diesen Geschäftsbedingungen enthalten.

(3) mündlich unter Anwesenden

Einige Leistungen können durch direkte mündliche Vereinbarung zwischen dem Kunden und dem Dritten (Vertragspartner der Sparkasse Aachen) in Anspruch genommen werden. Vor Abschluss dieser Vereinbarung hat sich der Kunde grundsätzlich mit seiner gültigen Kundenkarte gegenüber dem Dritten (Vertragspartner der Sparkasse Aachen) auszuweisen. Die Inhalte dieser Vereinbarungen können Abweichungen oder Ergänzungen zu diesen Geschäftsbedingungen enthalten.

Nr. 2 Änderung des Leistungsumfangs

Die Sparkasse Aachen ist berechtigt, Inhalte und Bestandteile der jeweiligen Service-Pakete sowie der einzelnen angebotenen Leistungen zu erweitern oder einzuschränken. Die Sparkasse Aachen ist berechtigt, Versicherungsleistungen im Rahmen der bestehenden Service-Pakete zu erweitern, einzuschränken oder herauszunehmen, sofern hierdurch keine wesentlichen Störungen des Gleichgewichts zwischen Leistung und Gegenleistung eintritt. Der Versicherungsnehmer kann auf den Zeitpunkt der Änderung kündigen. Die Paketkunden werden spätestens sechs Wochen vor Eintreten der Änderung schriftlich informiert. Die Sparkasse Aachen ist ebenfalls berechtigt, das Angebot der Service-Pakete insgesamt einzustellen, wenn sie aus rechtlichen Gründen dazu verpflichtet wird.

In beiden Fällen sind Schadenersatzansprüche gegen die Sparkasse Aachen ausgeschlossen.

Nr. 3 Auftragsbearbeitung

Die der Sparkasse Aachen im Rahmen dieses Service-Paketes übertragenen Aufträge werden mit kaufmännischer Sorgfalt bearbeitet.

Muss die Auftragsausführung aufgrund von Unklarheiten, z.B. nicht vollständig ausgefüllter Anträge, zurückgestellt werden, wird der Kunde hierüber unverzüglich telefonisch oder schriftlich informiert. Die Sparkasse Aachen behält sich in diesem Fall die Einholung einer Bestätigung vor Auftragsausführung vor.

Nr. 4 Sorgfaltspflichten

Der Kunde hat seine Kundenkarte nach Erhalt unverzüglich auf dem dafür vorgesehenen Unterschriftsfeld zu unterschreiben und sie mit besonderer Sorgfalt aufzubewahren, um sie vor missbräuchlicher Verwendung zu schützen.

Kommt die Kundenkarte abhanden, so ist dies unverzüglich dem Service-Center unter Tel. 0241-444-5646 oder der Notfall-Hotline unter 0241-44-44533 mitzuteilen.

Die Zahlungsansprüche der Sparkasse Aachen und ihrer Vertragsunternehmen, die ihnen gegen den Kunden zustehen, werden auf dem Verrechnungskonto gebucht, es sei denn, die Abrechnung ist direkt mit dem Vertragspartner der Sparkasse Aachen erfolgt. Aus diesem Grund hat der Kunde dafür zu sorgen, dass das Verrechnungskonto die erforderliche Deckung aufweist.

Zur Gewährleistung eines reibungslosen Ablaufes hat der Kunde etwaige Adressänderungen unverzüglich seiner Geschäftsstelle der Sparkasse Aachen mitzuteilen.

Nr. 5 Sicherheitshinweise

Zur Vermeidung von Missbrauch bei der telefonischen Auftragserteilung hat der Kunde insbesondere darauf zu achten, dass er bei der Nennung seiner Kontonummer, seines Geburtsdatums und seines Kennwortes nicht abgehört wird.

Die Verwendung von schnurlosen Telefonapparaten birgt aufgrund ihrer nur bedingten Abhörsicherheit Risiken.

Nr. 6 Sperren/ Ändern des Kennworts

Jeder Kunde kann das Kennwort über das Service-Center unter Tel. 0241-444-5646 oder 0241-44-44533 sperren lassen.

Nach erfolgter Sperre können solange keine telefonischen Aufträge mehr erteilt werden, bis der Kunde persönlich mit der Sparkasse Aachen ein neues Kennwort vereinbart hat.

Nr. 7 Haftung der Sparkasse Aachen

Die Sparkasse Aachen trägt die Schäden, die dem Kunden aus Übermittlungsfehlern, Missverständnissen oder Irrtümern bei der Abwicklung der Aufträge entstehen, sofern den Kunden kein Verschulden trifft.

Für Schäden durch Fehlleitungen und Verzögerungen haftet die Sparkasse Aachen im Rahmen des von ihr zu vertretenden Verschuldens nur in dem Maße, wie sie im Verhältnis zu anderen Ursachen an der Entstehung des Schadens mitgewirkt hat.

Für Mängel der Leistungserbringung der Vertragsunternehmer und/oder Schäden infolge deren Leistungserbringung haftet die Sparkasse Aachen nicht, sofern sie diese nicht selbst schuldhaft (mit)verursacht hat. Sie ist für deren Leistungen lediglich Vermittlerin, Einwände oder Ansprüche aus der Beziehung zu dem jeweiligen Vertragsunternehmen sind unmittelbar bei diesen geltend zu machen.

Für die Nichterreichbarkeit des Service-Centers, insbesondere für den Fall, dass dies vorübergehend oder auf Dauer aus technischen Gründen nicht möglich ist, haftet die Sparkasse Aachen nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.

Nr. 8 Haftung des Kunden

Verletzt der Kunde seine Sorgfaltspflichten schuldhaft, so hat er den daraus resultierenden Schaden zu tragen. Dies ist z.B. der Fall, wenn der Kunde sein Kennwort unberechtigten Personen mitteilt, vorsätzlich oder fahrlässig in sonstiger Weise zur Kenntnis gelangen lässt oder er bei Verdacht, dass eine unberechtigte Person Kenntnis von seinem Kennwort hat, sein Kennwort nicht ändert.

Der Kunde haftet nicht für Schäden, die nach erfolgter Sperrung/Änderung des Kennwortes durch eine unberechtigte Auftragserteilung entstanden sind. Eine Schadensübernahme durch die Sparkasse Aachen setzt eine Strafanzeige des Kunden voraus.

Nr. 9 Kündigungsrecht

(1) Ordentliche Kündigung

Sowohl der Kunde als auch die Sparkasse Aachen kann die Rahmenvereinbarung oder einzelne Vertragsverhältnisse im Rahmen der Service-Pakete jederzeit und ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen, soweit keine abweichenden Vorschriften oder anderweitige Vereinbarungen dem entgegenstehen. Kündigt die Sparkasse Aachen die Rahmenvereinbarungen, so wird sie den berechtigten Belangen des Kunden angemessen Rechnung tragen, insbesondere nicht zur Unzeit kündigen.

(2) Kündigung aus wichtigem Grund

Ungeachtet anderweitiger Vereinbarungen kann sowohl der Kunde als auch die Sparkasse Aachen die Rahmenvereinbarung oder einzelne Vertragsverhältnisse im Rahmen der Service-Pakete jederzeit fristlos kündigen, wenn ein wichtiger Grund vorliegt, aufgrund dessen dem Kündigenden die Fortsetzung der Geschäftsbeziehung nicht zugemutet werden kann.

Für die Sparkasse Aachen ist ein solcher Kündigungsgrund insbesondere gegeben, wenn der Kunde das Verrechnungskonto überwiegend zur Abwicklung unternehmerischer Zahlungsvorgänge nutzt.

Im Falle einer Kündigung darf die Sparkasse Aachen den Zugang zum Service-Center sowie die Kundenkarte sperren.

(3) Rechtsfolgen bei Kündigung

Die Kündigung der Rahmenvereinbarung hat grundsätzlich die gleichzeitige Beendigung der Vertragsverhältnisse über die einzelnen Leistungen zur Folge. Eventuell in Abwicklung befindliche Einzelleistungen können noch erbracht werden. Der Kunde ist außerdem verpflichtet, die Sparkasse Aachen in soweit von allen für ihn oder in seinem Auftrag übernommenen Verpflichtungen zu befreien.

Mit Kündigung der Rahmenvereinbarung darf die Kundenkarte nicht mehr benutzt werden. Sie ist unverzüglich und unaufgefordert zu vernichten oder an die Sparkasse Aachen zurückzugeben.