

Allgemeine Bedingungen für Telefonsupport der PREVOMA GmbH

1. Allgemeine Bedingungen:

Die nachstehenden Vertragsbedingungen gelten für die telefonische Information, Hotline, Support und Beratung bezüglich der in der Bestellung des Auftraggebers aufgeführten Software. Die allgemeinen Bedingungen für Telefonhotline/Support der PREVOMA GmbH sind dem Auftraggeber mit der Auftragsbestätigung des Auftragnehmers übergeben worden.

Der Auftraggeber akzeptiert die allgemeinen Bedingungen für Telefonhotline/-Support der PREVOMA GmbH stillschweigend, innerhalb 14 Tagen nach Bestellung des Auftraggebers an den Auftragnehmer, soweit er den Vertragsbedingungen nicht schriftlich widerspricht.

Änderungen der Wartungsgebühr sind dem Auftraggeber schriftlich an zu kündigen. Widerspricht der Auftraggeber der Wartungsgebühr Änderung nicht innerhalb 14 Tagen nachschriftlicher Mitteilung der Wartungsgebühr Änderung, so nimmt der Auftraggeber die Wartungsgebühr Änderung damit stillschweigend an. Der Telefonhotline/-Support Vertrag läuft vorab über eine Dauer von 12 Monaten.

2. Laufzeit und Kündigung

Der Vertrag beginnt mit dem Datum der Vertragsunterzeichnung. Rückwirkend können erbrachte Leistungen nicht darüber abgerechnet werden. Die Mindestlaufzeit für einen Support Vertrag beträgt 12 Monate und verlängert sich automatisch um weitere 12 Monate, wenn er nicht 3 Monate vor Ablauf gekündigt wird. Eine Angabe von Gründen ist nicht erforderlich. Die Kündigung muß schriftlich per Fax oder per Briefpost erfolgen. Ein eingeschriebener Brief ist nicht erforderlich. Die Kündigung wird wirksam durch die Bestätigung der Prevoma GmbH, die ebenfalls per Fax oder Briefpost erfolgt. Ergänzend zu den allgemeinen Bedingungen für Telefonhotline/-Support, gelten alle sonstigen allgemeinen Geschäftsbedingungen der PREVOMA GmbH.

3. Zahlungsbedingungen

Die Wartungsgebühr wird jeweils zu Beginn des Vertragsabschlusses fällig und wird im vor raus für die anstehenden 12 Monate bezahlt. Der Auftraggeber erhält zu Beginn der anstehenden 12 Monate eine Rechnung vom Auftragnehmer.

Der Auftragnehmer ist erst nach vollständiger Zahlung der fälligen Gebühren zur Erbringung von Leistungen aufgrund dieses Vertrages verpflichtet. Telefon-, Porto- und Frachtkosten werden vom Auftraggeber und vom Auftragnehmer für die eigen anfallenden Kosten selbst übernommen. Nebenabreden oder Sondervereinbarungen bedürfen der Schriftform.

4. Vertragsgegenstand:

Im Rahmen des Telefonhotline/-Support Vertrages übernimmt der Auftragnehmer die telefonische Information und Beratung bezüglich der Bedienung folgender Autodesk Produkte:

AutoCAD Inventor Professional, AutoCAD Inventor Simulation Suite, AutoCAD Inventor Routed System Suite, AutoCAD Inventor Suite, AutoCAD Mechanical, AutoCAD, AutoCAD LT, Productstream Professional Pro, Productstream Professional Easy, Productstream Professional Office Vault Professional, Vault Workgroups, Vault Collaboration, Vault.

Jeweils die aktuelle Version und die Versionen der 3 letzten Jahre. Von Autodesk abgekündigte Versionen werden nicht mehr unterstützt.

5. Leistungsumfang:

Der Auftragnehmer leistet seine Telefonhotline/-Support mittels einer Telefonbereitschaft. Diese sind:

Montag - Donnerstag Uhr 9:00 - 16.00 Uhr und

Freitag von 9:00 Uhr bis 15.00 Uhr.

Für die vorübergehende Nichterreichbarkeit durch besetzte Amtsleitungen, sowie außerordentliche Gegebenheiten, wird keine Gewähr übernommen.

Ausgeschlossen sind Sonn- und Feiertage im ortsansässigen Bundesland des Auftragnehmers.

In der Zeit vom 24.12 bis zum 31.12 ist das Unternehmen geschlossen und es wird in diesem Zeitraum dem Auftraggeber kein Hotline-Support gewährt.

6. Durchführung der Leistungen und Leistungseinschränkungen

Die Prevoma GmbH wird erst nach ausdrücklicher Beauftragung durch den Kunden tätig.

Jegliche Behinderungen bei der Tätigkeit der Droste EDV-Beratung, wie z.B. zeitliche Verzögerungen beim Zugriff auf Server oder Clients, gehen zu Lasten des Kunden.

7. Nicht im Vertrag enthaltene Leistungen:

Nicht im Leistungsumfang des Telefonhotline/-Support Vertrages enthalten ist die Erstellung oder Überlassung von jeglicher Software, die Wartung von sonstiger Software und Hardware die nicht in der Bestellung des Auftraggebers beinhaltet oder aufgelistet ist.

Des Weiteren ist jegliche Schulung von Bedienungspersonal nicht in dem Telefonhotline/-Support Vertrages enthalten.

Der Leistungsanspruch entfällt, wenn der Auftraggeber die Original Autodesk Software verändert oder seine Funktionen durch eigene oder die eines Drittanbieters erweitert wenn die Zusatzprodukte nicht von Autodesk zertifiziert sind oder aus dem Hause Prevoma stammen.

8. Haftung:

Der Auftraggeber ist für seine Daten ausschließlich selbst verantwortlich.

Der Auftraggeber hat die Obliegenheit und ist dafür verantwortlich, jeweils geeignete Datensicherungen vorzunehmen und daher einen Datenverlust auszuschließen.

Vom Auftragnehmer wird für verloren gegangene Daten jeglicher Art keine Haftung übernommen.

Haftungsansprüche für Schäden aus Wartungs- und Betreuungsleistungen sowie für Folgeschäden jeglicher Art sind ausgeschlossen.

9. Schlußbestimmungen

Änderungen und Ergänzungen des Vertrages bedürfen der Schriftform. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Rechte aus diesem Vertrag ohne Zustimmung von dem Auftragnehmer auf Dritte zu übertragen. Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages unwirksam sein, so wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen des Vertrages nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmungen tritt eine Ersatzregelung, die dem mit der unwirksamen Bestimmung beabsichtigte Zweck möglichst nahe kommt.

Erfüllungsort ist Saarbrücken.

Alleiniger Gerichtsstand ist der Sitz des Auftragnehmers.

Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland.