

Nutzungsbestimmungen, Urheberrecht, Haftungsausschluss sowie Datenschutzerklärung für ***Service & Support***

Software-Hersteller
und Urheber

Stand: 01.05.2019

Gordon Wenk

Sulzbacher Straße 39

65760 Eschborn

info@itconsult24.de

<http://www.itconsult24.de>

Nachfolgend wird die Nutzung der Octagon Service und Supportprodukte geregelt.

Allgemein

Grundsätzlich sind Serviceleistungen wie Schulung, Support etc. kostenpflichtig. Im Einzelfall kann jedoch entschieden werden, ob diese Leistungen auch unentgeltlich erbracht werden.

Alle unsere Leistungen, egal ob entgeltlich oder unentgeltlich, unterliegen den folgenden Bestimmungen sowie dem Haftungsausschluss und der Datenschutzerklärung.

Wenn Sie nicht damit einverstanden sind, nehmen Sie unsere Leistungen nicht in Anspruch!

Grundsupport

Soweit nicht anders angegeben, enthalten unsere Produkte den sogenannten „Grundsupport“. Dieser Grundsupport enthält techn. Hilfestellung für die Installation der bei uns lizenzierten Softwareprodukte sowie bei Fehlermeldungen oder technischen Problemen.

Nicht enthalten ist Beratung, Schulung oder das Erklären von Programmfunktionen oder Fragen zur Bedienung. Hierfür sind gesonderte kostenpflichtige Produkte erforderlich, die im Folgenden Erläutert werden.

Es wird alles im Rahmen der Machbarkeit und Verhältnismäßigkeit in unserem Sinne getan, um eine Besserung zu erwirken. Jedoch besteht kein Anspruch auf die Behebung etwaiger Probleme.

Wir behalten uns das Recht vor, auf Stellen in Handbüchern zu verweisen oder bei Überbeanspruchung oder Unverhältnismäßigkeit den Support zu verweigern.

Antworten können telefonisch, per Email oder Voicemail (Mail mit angehängter Sprachdatei) erfolgen. Es besteht seitens des Kunden kein Anspruch auf eine bestimmte Art und Weise.

Produkt Service & Support 30/60/... etc. / sowie Octagon Startup Support

Die o.g. Produkte enthalten eine bestimmte Anzahl an Serviceminuten, die in Anspruch genommen werden können.

Die Nutzung ist wie folgt geregelt:

Die im Produkt enthaltenen Serviceminuten können vom Käufer oder einer von ihm bestimmten oder beauftragten Person durch Serviceleistungen wie z.B. techn. Support, Schulung, Beratung etc. aufgebraucht werden.

Bei telefonischen Leistungen oder anderen Tätigkeiten werden je nach Zeit je 1 Serviceminute pro aufgewendete Minute verbraucht. Dabei wird im 5-Minuten-Takt gerechnet. Je angef. 5 Minuten kosten somit 5 Serviceminuten. Die Minuten müssen nicht auf einmal aufgebraucht werden, sondern können auch in mehreren Teilen verwendet werden.

Bei Emailanfragen, werden je nach Umfang der Mail und der enthaltenen Fragen zwischen 5 und 10 Serviceminuten berechnet. Sollten aufgrund einer sehr umfangreichen Emailanfrage mehr als 10 Minuten erforderlich sein, so wird das vorher mit dem Käufer abgesprochen. Die Antwort kann als Email oder als Voicemail (Mail mit angehängter Sprachdatei) erfolgen. Es besteht seitens des Kunden kein Anspruch auf eine bestimmte Art und Weise.

Die Serviceminuten sind 12 Monate ab Kaufdatum gültig. Anschließend verfällt nicht genutzte Zeit.

Der Service & Support gewährleistet keine Behebung der Probleme. Es wird jedoch alles im Rahmen der Machbarkeit und Verhältnismäßigkeit in unserem Sinne getan, um die Anforderungen des Kunden zu erfüllen.

Antwortzeiten

Die Antworten erfolgen i.d.R. innerhalb 48 Stunden nach Eingang der Anfrage. In Einzelfällen oder bei aufwendigen Anfragen kann es auch länger dauern. In diesem Fall wird i.d.R. eine Zeitschätzung abgegeben.

In Urlaubszeiten oder bei Krankheit oder anderen Ausfallgründen kann i.d.R. kein Service und Support geleistet werden. Dadurch besteht kein Anspruch auf Rückerstattung der gekauften bzw. gemieteten Produkte oder Leistung. Es sei denn, die Ausfallzeit beträgt länger als 30 Tage. In diesem Falle können gekaufte Service und Support-Produkte anteilsweise erstattet werden. Ausgenommen davon ist der in den Produkten enthaltene Grundsupport.

Haftungsbeschränkung

Sämtliche Leistungen erbringen wir nach besten Wissen und Gewissen und nur im Auftrag des Kunden und ausschließlich auf seine Gefahr. Wir haften nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Die Haftung durch einfache und mittlere Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen.

Des Weiteren haften wir nicht für Schäden die durch evtl. Betriebsunterbrechungen oder vorübergehende Nichtverfügbarkeit der IT entstehen kann.

Schäden müssen unmittelbar angezeigt und zweifelsfrei nachgewiesen werden.

Des Weiteren können wir nicht für Schäden haftbar gemacht werden, die durch den Einsatz von Produkten durch Dritthersteller entstehen.

DATENSCHUTZERKLÄRUNG

Sämtliche Daten und Informationen die wir seitens des Kunden erhalten, ganz gleich aus welchen Grund, werden streng vertraulich behandelt. Sie werden keiner dritten Person zugänglich gemacht.

Sind die Daten nicht mehr erforderlich, werden sie wieder gelöscht.

Es kann nicht ausgeschlossen werden, insbesondere durch Zusendung vertraulicher Daten per Mail, dass solche Daten in Datensicherungen gelangen und über einen längeren Zeitraum gespeichert werden.

Wenn Sie damit nicht einverstanden sind, muss dies vor Zusendung der Daten mitgeteilt werden, damit evtl. Maßnahmen getroffen werden können, die dies verhindern. Jedoch ist in diesen Fällen mit erhöhtem Aufwand sowie weiteren Kosten zu rechnen.

Rechtswirksamkeit dieser Vereinbarung

Sofern Teile oder einzelne Formulierungen dieses Textes der geltenden Rechtslage nicht, nicht mehr oder nicht vollständig entsprechen sollten, bleiben die übrigen Teile des Dokumentes in ihrem Inhalt und ihrer Gültigkeit davon unberührt.