

COMHAIR GmbH
Heinenkamp 4
38444 Wolfsburg
Tel.: 05308.406-0

Fax: 05308 / 406-300
Email: info@comhair.de

Hotline-Servicevertrag

Hotline-Service

Gegenstand der Vereinbarung ist ein Hotline-Service, der die **telefonische Hilfestellung und Erläuterung zu den Funktionen** der aktuellen COMCASH-Software und dem gelieferten PC inkl. Zubehör beinhaltet.

Bei Bedarf kann auch eine weitergehende Schulung von Programmfunktionen oder zum Betriebssystem bzw. den Grundfunktionen des PCs über die Hotline erfolgen, ist aber nicht Bestandteil dieses Servicevertrages und wird daher nach entsprechendem Hinweis mit 75 €/h gesondert in Rechnung gestellt.

Auch die Analyse von Datensicherungen und die Suche nach Eingabefehlern anhand von überlassenen Unterlagen oder Daten des Auftraggebers gehören nicht zum Vertragsbestandteil und werden daher gesondert mit 75 €/h in Rechnung gestellt.

Bei den Hilfestellungen handelt es sich um Tipps und Empfehlungen. Zur Sicherheit ist **vor einer Veränderung** von Daten und Einstellungen **stets eine Datensicherung** zu machen, da COMHAIR in keiner Weise für evtl. Datenverlust oder fehlerhafte Datenänderungen haftet.

Der Hotline-Service steht **montags bis freitags, jeweils von 8:00 bis 18:00 Uhr und samstags von 8:00 bis 13:30 Uhr** außer an gesetzlichen Feiertagen zur Verfügung, und darf vom Auftraggeber und dessen Mitarbeitern nach Nennung der betreffenden Geschäftsadresse genutzt werden.

Bei direkter oder indirekter Weitergabe der persönlichen PIN-Nummer an Inhaber oder Mitarbeiter anderer Betriebe gilt für jeden Fall des nachgewiesenen Missbrauchs eine Vertragsstrafe von 100 € als vereinbart.

Je nach Anfrageaufkommen und Umfang der Anfragen muss mit Wartezeiten gerechnet werden.

Vor-Ort-Servicebesuch mit Preisvorteil bei Upgrades

Der Auftraggeber erhält **alle 12 Monate einmal einen Vor-Ort-Servicebesuch** zur Beantwortung von Fragen und Anliegen. Falls noch nicht vorhanden, wird dabei auch das aktuelle **Upgrade mit 20% Preisvorteil** installiert und erläutert.

Der Servicebesuch beinhaltet eine Servicestunde, zusätzlicher Bedarf wird mit 75 €/h + MwSt. gesondert berechnet.

Der Besuchstermin wird von COMHAIR vorgegeben und ein bis zwei Wochen vorher mitgeteilt.

Sonstige Vereinbarungen

Die COMHAIR GmbH behandelt sämtliche direkt oder indirekt überlassenen Daten vertraulich und verpflichtet ihre Mitarbeiter ebenfalls zur Verschwiegenheit im Sinne des Datenschutzgesetzes während und nach der Tätigkeit bei COMHAIR.

Bei der vertraglich vereinbarten **Leistungserbringung** kommt es nicht auf die tatsächliche Nutzung des Hotline-Service an, sondern allein auf die Möglichkeit zur Nutzung während der genannten Bereitschaftszeiten.

Sämtliche aus diesem Vertrag entstehenden monatlichen oder jährlichen Beiträge sind im Voraus zu entrichten. Der Auftraggeber ermächtigt die COMHAIR GmbH – jederzeit widerruflich – den fälligen Betrag zzgl. einer Buchungsgebühr von 1,50 Euro unter nachfolgender Bankverbindung durch Lastschrift einzuziehen.

Bankinstitut:

BLZ:

Kto-Nr.:

Für den Fall, dass Lastschriften nicht bezahlt werden, wird je Rückbelastung eine Bearbeitungsgebühr von 15 Euro zzgl. anfallender Bankgebühren fällig. Außerdem wird der vertraglich vereinbarte Hotlineservice erst nach Eingang des fälligen Zahlungsbetrages auf dem Konto der COMHAIR GmbH wieder freigeschaltet.

Während dieser Zeit steht die Hotline bei Bedarf nur über die kostenpflichtige Servicenummer 0900-1-266 42 47 zum Minutenpreis von 1,24 € inkl. 19% MwSt. aus dem deutschen Festnetz zur Verfügung. Preise für Anrufe aus dem Mobilfunknetz können abweichen.

Der säumige Gesamtbetrag wird nach schriftlicher Mitteilung erneut per Lastschrift eingezogen.

Im Übrigen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der COMHAIR GmbH als vereinbart, die dem Auftraggeber bereits bekannt sind und auf www.comhair.de eingesehen werden können.

Vertragslaufzeit und Zahlungsweise

Vertragsbeginn: ab sofort
(Datum des Vertragseingangs)

Vertragsablauf: am 31.12.
des Folgejahres um 24:00 Uhr

Der Servicevertrag verlängert sich jeweils um ein Jahr, wenn er nicht drei Monate vor Vertragsablauf von einem der Vertragspartner schriftlich gekündigt wurde.

Die nachfolgend genannten Beträge verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

Die erste Beitragszahlung erfolgt bei Vertragsabschluss für die verbleibenden Monate bis zum Ende des Kalenderjahres. Folgebeiträge sind jährlich jeweils zum 01.01. zu zahlen.

Leistungen und Beiträge (pro Lizenz/System)

COMCASH Hotline-Service
je angefangenen Monat **11,90 Euro**

**Vor-Ort-Servicebesuch
mit Preisvorteil bei Upgrades**
monatlich **19,00 Euro**

Auftraggeber (Adresse/Stempel)

ggf. mit Standort, falls abweichend:

Datum, Unterschrift