



Allgemeine Geschäftsbedingungen für Telefonhotline/-Support der Team4Process GmbH

1. Allgemeine Bedingungen:

- 1.1. Die nachstehenden Vertragsbedingungen gelten für die telefonische Information, Hotline, Support und Beratung bezüglich der in der Bestellung des Kunden aufgeführten Software.
- 1.2. Der Kunde akzeptiert die allgemeinen Geschäftsbedingungen für Telefonhotline/-Support der Team4Process GmbH stillschweigend, innerhalb 14 Tagen nach Bestellung des Kunden, soweit er den Vertragsbedingungen nicht schriftlich widerspricht.
- 1.3. Änderungen der Wartungsgebühr sind dem Kunden schriftlich anzukündigen. Widerspricht der Kunde der Wartungsgebührränderung nicht innerhalb 14 Tagen nach schriftlicher Mitteilung der Wartungsgebühr Änderung, so nimmt der Kunde die Wartungsgebühr Änderung damit stillschweigend an.
- 1.4. Der Telefonhotline/-Support Vertrag läuft vorab über eine Dauer von 12 Monaten. Wird der Telefonhotline/-Support Vertrag nicht 3 Monate vor Ablauf gekündigt, verlängert er sich automatisch und stillschweigend um weitere 12 Monate.
- 1.5. Die Wartungsgebühr wird jeweils zu Beginn des Vertragsabschlusses fällig und wird im vor raus für die anstehenden 12 Monate bezahlt. Der Kunde erhält zu Beginn der anstehenden 12 Monate eine Rechnung von der Team4Process GmbH.
- 1.6. Die Team4Process GmbH ist erst nach vollständiger Zahlung der fälligen Gebühren zur Erbringung von Leistungen aufgrund dieses Vertrages verpflichtet.
- 1.7. Telefon-, Porto- und Frachtkosten werden vom Kunden und von der Team4Process GmbH für die eigen anfallenden Kosten selbst übernommen.
- 1.8. Nebenabreden oder Sondervereinbarungen bedürfen der Schriftform.
- 1.9. Ergänzend zu den allgemeinen Bedingungen für Telefonhotline/-Support, gelten alle sonstigen allgemeinen Geschäftsbedingungen der Team4Process GmbH.

2. Vertragsgegenstand:

- 2.1. Im Rahmen des Telefonhotline/-Support Vertrages übernimmt die Team4Process GmbH die telefonische Information und Beratung bezüglich der Bedienung der vom Kunden in seiner Bestellung gegebenen Produkte die unter der Position Telefonhotline/-Support aufgeführt sind.

3. Leistungsumfang:

- 3.1. Die Team4Process GmbH leistet seine Telefonhotline/-Support mittels einer Telefonbereitschaft.



3.2. Diese sind:

Montag - Donnerstag 9.00 Uhr - 16.00 Uhr
und
Freitag von 9.00 Uhr bis 15.00 Uhr.

3.3. Für die vorübergehende Nichterreichbarkeit durch besetzte Amtsleitungen, sowie außerordentliche Gegebenheiten, wird keine Gewähr übernommen. Ausgeschlossen sind Sonn- und Feiertage im ortsansässigen Bundesland des Auftragnehmers.

3.4. Da die Team4Process GmbH in der Zeit vom 24.12. bis zum 31.12. eines jeden Jahres sein Unternehmen geschlossen hat, wird in diesem Zeitraum dem Kunden kein Hotline-Support gewährt.

4. Nicht im Vertrag enthaltene Leistungen:

4.1. 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 Kunden beinhaltet oder aufgelistet ist.

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

5. Haftung:

5.1. Der Kunde ist für seine Daten ausschließlich selbst verantwortlich. Der Kunde hat die Obliegenheit und ist dafür verantwortlich, jeweils geeignete Datensicherungen vorzunehmen und daher einen Datenverlust auszuschließen.

5.2. Von der Team4Process GmbH wird für verloren gegangene Daten jeglicher Art keine Haftung übernommen.

5.3. Für vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzungen sowie für Schäden aus einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haftet die Team4Process GmbH nach den gesetzlichen Vorschriften. Im Übrigen haftet die Team4Process GmbH nur, wenn die verletzte Vertragspflicht für das Erreichen des Vertragszwecks erkennbar von wesentlicher Bedeutung ist, und nur begrenzt bis zur Höhe des typischerweise vorhersehbaren Schadens.

5.4. Die Team4Process GmbH haftet auch für Schäden, die durch einfache Fahrlässigkeit verursacht werden, soweit diese Fahrlässigkeit die Verletzung solcher Vertragspflichten betrifft, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszwecks von besonderer Bedeutung ist (Kardinalpflichten). Die Team4Process GmbH haftet jedoch nur, soweit die Schäden in typischer Weise mit dem Vertrag verbunden und vorhersehbar sind. Bei einfachen fahrlässigen Verletzungen nicht vertragswesentlicher Nebenpflichten haftet die Team4Process GmbH im Übrigen nicht.

5.5. Eine weitergehende Haftung ist ohne Rücksicht auf die Rechtsnatur des geltend gemachten Anspruchs ausgeschlossen.

5.6. Soweit die Haftung der Team4Process GmbH ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen der Team4Process GmbH.



team4process

6. Schlussbestimmungen

- 6.1. Änderungen und Ergänzungen des Vertrages bedürfen der Schriftform. Der Kunde ist nicht berechtigt, Rechte aus diesem Vertrag ohne Zustimmung der Team4Process GmbH auf Dritte zu übertragen.
- 6.2. Erfüllungsort und alleiniger Gerichtsstand ist der Sitz der Team4Process GmbH.
- 6.3. Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland.