Leistungsumfang Hotline-Vertrag

1) Leistungsumfang

- Fragen zur Standard-Installation und -Konfiguration für die aktuelle Version
- Fragen zur Programmbedienung
- Fragen zu inhaltlichen Themen, sofern diese konkret formuliert sind.

Nicht Bestandteil dieses Hotline-Vertrages sind:

- Fragen zur individuellen Installation und Konfiguration (z.B. Serverlizenz, Kommandozeilenversion, Firewall, Virenscanner)
- Allgemeine Fragen z.B. Wie funktioniert Ihre Software eigentlich?
- Dienstleistungen wie:
    - Können Sie mal schauen, ob ich alles richtig gemacht habe?
    - Anpassung von Druckvorlagen
    - Korrektur fehlerhafter GAEB-Dateien
    - Programmierschnittstelle/benutzerdefinierte Anpassungen

2) Erreichbarkeit

- per Telefon: +49 3378 202 79 – 12
- per Fax: +49 3378 202 79 – 29
- per Mail: info@t-t.de
- montags bis freitags von 09:00 – 12:00 Uhr und von 13:00 bis 17:00 Uhr
- ausgenommen sind gesetzliche Feiertage in Deutschland bzw. im Land Brandenburg
- Sollten Sie uns nicht erreichen, weil alle Leitungen besetzt oder alle Mitarbeiter im Gespräch sind, senden Sie uns eine Mail mit einer Rückrufnummer im Festnetz. Wir rufen schnellstmöglich zurück, ausgenommen hiervon sind Anrufe ins Mobilfunknetz.

3) Voraussetzungen

- Mit der Übertragung Ihrer Telefonnummer beim Anruf stehen uns sofort viele Informationen zur Verfügung, um einen effektiven Support zu gewährleisten z.B.:
    - Firma und Name des Anrufenden,
    - Anzahl der Lizenzen, gekaufte Module,
    - die von Ihnen genutzte Programmversion.
- Internetverbindung zur Fernwartung (Ihre Erlaubnis vorausgesetzt)
- aktuelle Version der gekauften Lizenz und installierte Windows-Servicepacks

4) Gebühren, Vertragsdauer und Kündigungsfrist

- Haben Sie mehrere Lizenzen erworben, kann der Hotline-Vertrag nur für alle Lizenzen abgeschlossen werden.
- Die Gebühr berechnet sich nach dem kompletten Programmumfang entsprechend aktueller Preisliste (monatliche Grundgebühr in Höhe von 5,00 Euro netto pro gleichzeitigen Nutzer zzgl. 1% des Lizenzwertes) und ist für das laufende Kalenderjahr im Voraus fällig. Die Gebühr kann per Überweisung oder Lastschrift bezahlt werden. Wenn Sie sich für das SEPA-Last-schriftverfahren entscheiden, senden Sie uns bitte das beigefügte Formular ausgefüllt zurück.
- Bei Abschluss des Vertrags bis 30.09. läuft dieser bis Ende des aktuellen Kalenderjahres; bei Abschluss ab dem 01.10. bis Ende des darauffolgenden Kalenderjahres.
- Der Vertrag verlängert sich automatisch um ein Jahr, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Vertragsende gekündigt wird.

Es gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen der T&T Datentechnik GmbH.