

## Hotline-Support-Vertrag für den NVS Calender 3

(bitte vollständig ausfüllen und unterschrieben zurückfaxen an:

Fax 09187 / 90 999 88)

zwischen \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Name, vollständige Anschrift und Tel. des Kunden)

und der New-Vision-Soft GbR Claudia Wölfel und Michael Wölfel, Feuerweg 22, 90518 Altdorf, Tel. 09187 / 90 999-30

### 1. Vertragspartner

Der Vertrag wird geschlossen zwischen Ihnen, dem unterzeichneten Nutzer, folgend Kunde genannt und der New-Vision-Soft GbR Claudia Wölfel und Michael Wölfel, folgend "NVS" genannt.

### 2. Vertragsgegenstand

Der Vertrag berechtigt zur Nutzung einer telefonischen Unterstützung sowie per E-Mail bei Fragen und Problemen mit dem Produkt NVS Calender 3 für bis zu 120 Minuten jährlich. Eine darüber hinausgehende Unterstützung wird gesondert zu unten aufgeführten Vorzugskonditionen berechnet.

Der Service kann von Montag bis Donnerstag in der Zeit von 09:00 bis 16:00 Uhr und Freitags von 09:00 bis 12:00 Uhr unter der Telefon Nr.: 09187 / 90 999-30 in Anspruch genommen werden.

Sollte eine sofortige Lösung nicht möglich sein, erfolgt ein Rückruf durch einen unserer Mitarbeiter oder der Zugriff auf das Problem-Computersystem über eine Fernsteuerungssoftware.

Die von NVS zur internen Analyse der Situation, wie auch die zur Remotewartung benötigte Zeit wird als Supportzeit verrechnet und dem Kunden nach Abschluss der Arbeiten mitgeteilt.

NVS ist nicht verpflichtet, dem Kunden Fragen zu beantworten, 1) deren Inhalt sich nicht auf die NVS Calender Software bezieht, 2) die sich mit im Programm nicht implementierten Wünschen des Kunden befassen, 3) die durch unzulässige Installation, Konfiguration oder Eingriffe in die Software entstanden sind.

Nicht beanspruchte Support-Zeit kann nicht in das Folgejahr übernommen werden.

### 3. Kosten und Zahlungsbedingungen

Die Kosten für die Nutzung des telefonischen und/oder E-Mail-Supports für 120 Minuten betragen pro Jahr 240,- € zuzüglich gültiger gesetzlicher Mehrwertsteuer und werden jährlich im Voraus fällig. Sollte darüber hinaus weiterer Support anfallen, so wird dieser zu Vorzugskonditionen von 25,- € pro angefangenen 15 Minuten zuzüglich gültiger gesetzlicher Mehrwertsteuer berechnet und ist sofort nach Abschluss der Arbeiten fällig.

### 4. Laufzeit und Kündigungsfristen

Der Vertrag ist ab dem Tag des Zahlungseingangs des vollen Rechnungsbetrags bei NVS gültig. Die Laufzeit beträgt mindestens ein Jahr. Der Vertrag verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, wenn keine schriftliche Kündigung des Nutzers spätestens sechs Wochen vor Ablauf eines Jahres bei NVS eingeht.

### 5. Haftung des Anbieters

-Haftungseinschränkung  
NVS übernimmt die Haftung für unmittelbare Personen- und Sachschäden, die dem Kunden durch Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit oder leicht fahrlässige Verletzung vertragswesentlicher Pflichten durch NVS entstanden sind. Unmittelbarer Schaden ist derjenige Aufwand, der zur Wiederherstellung des geschädigten Gutes erforderlich ist.

-Begrenzung des Haftungsumfanges  
Die Haftung ist begrenzt auf den Betrag, den der Vertragspartner pro Jahr für diesen Vertrag bei NVS an Gebühren bezahlt.

### 6. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde unterstützt NVS in der Art, dass ein vernünftiger Support durchführbar ist. Unter anderem ist dies die Ermöglichung des Zugangs zum System mit Fernwartungssoftware, die Einräumung von genügend Zeit für Wartungs- und Pflegearbeiten am System, die Mitwirkung bei der Leistungserbringung (wie. z.B. Vorführung von Fehlern)

### 7. Anwendbares Recht, Erfüllungsort, Gerichtsstand

Auf das Vertragsverhältnis anwendbar sind die Bestimmungen dieses Vertrages und ergänzend das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist der Geschäftssitz des Anbieters, sofern der Kunde Kaufmann oder juristische Person des öffentlichen Rechts ist.

### 8. Verschwiegenheit

NVS verpflichtet sich zu absoluter Verschwiegenheit bezüglich aller übermittelter Daten. Die Daten werden nur zur Analyse der Problematiken zwischengespeichert und sofort danach wieder vernichtet.

### 9. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages nicht rechtswirksam sein oder ihre Rechtswirksamkeit durch einen späteren Umstand verlieren oder sollte sich in diesem Vertrag eine Lücke herausstellen, so wird hierdurch die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

Anstelle der unwirksamen Vertragsbestimmung oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung gelten, die, soweit möglich, dem am nächsten kommt, was die Vertragsparteien gewollt haben würden, sofern sie diesen Punkt bedacht hätten.