

Servicebedingungen für Software-Aktualisierungs- und Hotline-Verträge der TERRA Software GmbH

Voraussetzung für den unten aufgeführten Vertrag ist eine funktionierende Internetverbindung zum Rechner, an dem die Hotline durchgeführt werden soll sowie eine mit uns abgeschlossene Auftragsverarbeitung gemäß der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO).

Registrierte Anwender erhalten für alle TERRA Software - Produkte während dreißig Tagen nach dem Kauf kostenlose telefonische Unterstützung (Hotline) und Softwareaktualisierung. Nach Ablauf dieser Frist steht die Hotline allen Anwendern, die einen Hotline-vertrag mit der TERRA Software GmbH abgeschlossen haben, ohne zusätzliche Berechnung zur Verfügung. **Der Hotlinevertrag garantiert registrierten Anwendern Unterstützung zu TERRA Software Softwareprodukten in Konfigurations- und Anwenderfragen ausschließlich zum jeweiligen TERRA Software - Produkt während der Vertragslaufzeit.**

Hotlineanfragen, die Fremdprodukte, insbesondere Betriebssystemfragen und Konflikte mit Virenscannern und Firewalls betreffen, die von TERRA Software nicht vertrieben werden, können von der TERRA Software GmbH nicht übernommen werden, wenden Sie sich hierfür bitte an die Hotline des jeweiligen Softwareherstellers. Sollten wir in Ausnahmefällen trotz eines Problems mit einem Fremdprodukt helfen können, wird diese Leistung gesondert in Rechnung gestellt, wobei wir für diese Leistung keine Gewähr übernehmen.

Der Hotlinevertrag beinhaltet nicht: Installation und Einrichtung, Druckvorlagen, Schulung, Vor-Ort-Leistungen, organisatorische Beratungen, Softwareupdates u. ä. Darüber hinaus besteht kein Anspruch auf Hotlineunterstützung.

Die telefonische Hotline steht Ihnen werktags Montag - Donnerstag von 9:00 bis 17:00 Uhr und Freitag von 9:00 bis 16:00 Uhr zur Verfügung. Schriftliche Anfragen können per Fax, Email oder Brief erfolgen. Der Vertrag ist keine Hotlineverfügbarkeitszusage, d. h., sollten aus irgendwelchen Gründen alle Hotlineleitungen überlastet sein, kann es durchaus zu Wartezeiten kommen. Die TERRA Software GmbH garantiert an den Werktagen (Montag - Freitag, Samstag, Sonn- und Feiertage sowie Betriebsferien ausgenommen) eine Reaktionszeit von höchstens 48 Std. nach Eingang Ihrer Hotline-Anfrage (Nicht-Geschäftszeiten, Samstag, Sonn- und Feiertage und Betriebsferien unterbrechen diese Frist). Die Art der Hotline-Antwort liegt im Ermessen der TERRA Software GmbH, d. h., es besteht kein Anspruch auf telefonischen Rückruf. Insbesondere besteht kein Anspruch auf Rückrufe ins Ausland oder auf Mobiltelefone. Die Hotline-Antwort ist nicht gleichzusetzen mit einer abschließenden Lösung bzw. Erledigung Ihrer Anfrage, es handelt sich lediglich um die Reaktionszeit bis zur ersten Antwort.

Wird die Reaktionsgarantie von 48 Stunden seitens der TERRA Software GmbH nicht eingehalten (ausgenommen Verzögerung durch Umstände, die von der TERRA Software GmbH nicht beeinflusst werden können, wie z. B. ein Serverausfall), kann der Anwender vom Hotlinevertrag zurücktreten und die laufende Jahresgebühr zurückfordern. Eine darüberhinausgehende Haftung der TERRA Software GmbH wird ausdrücklich ausgeschlossen. Für etwaige, gravierende Programmfehler, die trotz dreimaliger Nachbesserung nicht behoben werden konnten, gelten die Bestimmungen des allgemeinen Lizenzvertrages bzw. unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Der Software-Aktualisierungs-Vertrag umfasst die Lieferung von Updateversionen der jeweiligen TERRA Software, sobald eine entsprechende, offiziell freigegebene Version durch die TERRA Software GmbH erstellt wurde (i. d. R. ca. 1 x jährlich). Ihr Programm wird dadurch immer auf dem neuesten TERRA Software Stand gehalten. Ab dem Zeitpunkt des Vertragsabschlusses werden Ihnen die jeweils neuesten Programmversionen automatisch zum Download zur Verfügung gestellt. Ohne Softwareaktualisierungsvertrag stellen wir den neuesten Softwarestand zu folgenden Konditionen zur Verfügung:

Der Updatepreis wird nach folgender Berechnungsformel ermittelt:

Anzahl der Monate seit der letzten Aktualisierung (bzw. seit Kauf) multipliziert mit dem Updatepreis (50% höher als Softwareaktualisierung) je Monat für die jeweilige Software.

Der Abschluss eines Software-Aktualisierungs-Vertrages berechtigt nicht zu kostenloser Hotlineunterstützung. Hierfür ist der zusätzliche Abschluss eines Hotlinevertrages erforderlich!

Auf die durch Abschluss eines Hotline- / Aktualisierungs-Vertrages erworbenen Leistungen haben Sie Anspruch ab dem Datum, an dem die Zahlung bei der TERRA Software GmbH eingegangen ist. Vertragsbeginn ist jedoch frühestens der Erste des nächsten vollen Kalendermonats (bei Abschluss direkt bei Kauf der Software sogar erst der Erste des übernächsten vollen Kalendermonats). Die Vertragsdauer beträgt jeweils ein Jahr. Dieser Vertrag kann von beiden Parteien ohne Angabe von Gründen bis spätestens **30 Tage** vor Vertragsablauf schriftlich gekündigt werden. Ohne schriftliche Kündigung verlängert sich der Vertrag automatisch um ein Jahr.

Soweit individuell nichts anderes vereinbart, prüft die TERRA Software GmbH nach Ablauf von jeweils einem Vertragsjahr, ob die vereinbarten Entgelte noch ortsüblich oder sonst angemessen sind. Bei einer Änderung setzt die TERRA Software GmbH den zusätzlichen oder den weniger zu zahlenden Betrag nach billigem Ermessen fest und teilt dem Kunden die Höhe des künftig zu zahlenden Nutzungsentgelts mit. Verteuern sich dadurch die zu zahlenden Nutzungsentgelte um mehr als 3 % pro Vertragsjahr (kumuliert, soweit in einem Vertragsjahr keine Erhöhung stattgefunden hat), ist der Kunde berechtigt, binnen 2 Wochen nach Ankündigung der Preisanpassung das Vertragsverhältnis zum Ende des Vertragsjahres außerordentlich zu kündigen.

Die Abrechnung erfolgt jeweils für ein Jahr im Voraus. Die Preise verstehen sich pro Monat zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

Durch einen späteren Erwerb zusätzlicher Module ändern sich auch die Aktualisierungs- / Hotlinevertragsgebühren.

Eine Auswahl einzelner X5-Programme / Module ist nicht möglich, da diese sehr eng verzahnt sind und nur gemeinsam aktualisiert werden können.

Eine Hotline ohne Internetverbindung zum Rechner auf dem die Hotline durchgeführt werden soll, ist nicht Bestandteil dieses Vertrages. Wird im Bedarfsfall jedoch durchgeführt aber gesondert abgerechnet.