

Geschäftsbedingungen für Software-Serviceverträge

§ 1 Gegenstand

Die Treesoft GmbH & Co. KG, im folgenden Treesoft genannt, bietet dem Kunden die entgeltliche Nutzung verschiedener Serviceleistungen für von ihr hergestellte und verkaufte Software, nebst zugehörigen Software-Zusätzen, "Treesoft-Programm" an. Die Serviceleistungen erstrecken sich eingeschränkt auch auf alle von Treesoft verkaufter Software anderer Hersteller. Die Kosten für die Serviceleistungen werden bei Kauf weiterer Folge-, Arbeitsplatz- oder Benutzer-Lizenzen oder anderer bei Treesoft gekaufter Software, automatisch entsprechend den aktuellen, für den Kunden geltenden Preislisten, angepasst. Die nachfolgenden Geschäftsbedingungen für Software-Serviceverträge ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Treesoft und sind zusammen mit ihnen integrativer Bestandteil des zugrundeliegenden Servicevertrages.

§ 2 Serviceleistungen

1. Hotline

Treesoft verpflichtet sich, dem sich durch Angabe des Kundennamens, der Kundennummer sowie der Seriennummer des Programmes als rechtmäßiger Vertragsnehmer ausweisenden Kunden eine telefonische Anwenderberatung werktags von 9:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung zu stellen. Hiervon ausgenommen sind gesetzliche und regionale Feiertage (z. B. Karneval) sowie Heiligabend und Sylvester. Die Anwenderberatung umfasst telefonische Beratung, Empfehlungen und Informationen im Hinblick auf die Nutzung der Programme sowie eine Hilfestellung bei softwarebedingten Problemen. Treesoft garantiert jedoch keine Problemlösung. Die Anwenderberatung wird grundsätzlich nur für die vom Kunden benannten verantwortlichen Ansprechpartner oder seinen Stellvertreter geleistet. Die telefonische Anwenderberatung setzt voraus, dass der Anwender zuvor die ihm zur Verfügung stehenden Informationsquellen (Programm- dokumentationen, Hilfetexte, Internet-Support-Webseiten) in angemessener Art und Weise zur Lösung seines Problems herangezogen hat. Hotline-Anfragen werden ausschließlich über die aktuelle(n) Hotline-Rufnummer(n) [+49 2266 4763-850] angenommen. Darüber hinaus bearbeitet Treesoft auch an die Abteilung Support via Post, Fax [+49 2266 4763-950] oder E-Mail gerichtete, schriftliche Anfragen. Die E-Mail-Adresse lautet: support@treesoft.de

2. Update-Service

Ein Software-Update bezeichnet die neue Version einer Basissoftware, die Programmängel korrigiert oder kleinere Programmverbesserungen enthält. Treesoft stellt solche Updates kostenlos, in der Regel als Download im Internet, z. B. als "Servicepack", zur Verfügung. Hier wird der Kunde auch über das Erscheinen neuer Updates informiert. Die Updates sind durch eine Änderung der "Build-Nummer" gekennzeichnet. Dieser Service gilt auch für von Treesoft vertriebene Programme anderer Hersteller sofern diese ihrerseits Updates hierzu kostenlos zur Verfügung stellen.

3. Upgrade-Service

Ein Software-Upgrade bezeichnet die neue Version einer Basissoftware, die zusätzliche Funktionen enthält. Diese Upgrades sind durch eine Änderung der Versionsnummer im Produktnamen gekennzeichnet. Ausdrücklich ausgeschlossen hiervon sind die mit den Programmen gelieferten Datenbestände. In der Regel wird der Kunde per E-Mail, mit Treesoft.de-Hyperlink auf das Upgrade-Bestellformular, über das Erscheinen von Upgrades in Kenntnis gesetzt. Die Belieferung erfolgt nur dann, wenn der Kunde über das Upgrade-Bestellformular die Lizenzdatei + Installationsdatei bestellt. Treesoft ist berechtigt, bei Belieferung mit einem Datenträger eine Versandkostenpauschale von 15,00 EUR in Rechnung zu stellen. Upgrades sind für alle Treesoft-Programme kostenfrei. Handelt es sich um von Treesoft vertriebene Programme anderer Hersteller sind diese in der Regel kostenpflichtig.

4. Cross-Upgrades

Ein Cross-Upgrade bezeichnet den Wechsel auf ein anderes Treesoft Produkt oder einen Wechsel auf ein anderes Betriebssystem oder den Wechsel von einem Fremdprodukt auf ein Treesoft Produkt. Cross Upgrades sind in jedem Fall kostenpflichtig. Treesoft bietet diese einem Service-Kunden jedoch zu vergünstigten Konditionen an.

5. Informationspflicht

Treesoft sendet dem Kunden in regelmäßigen Abständen Produktinformationen per E-Mail zu. Hierbei handelt es sich um wichtige Informationen zu den vom Kunden gekauften Produkten, die im Rahmen der Erfüllung des Software-Servicevertrages unerlässlich sind, und ausdrücklich nicht um einen "Newsletter" mit Werbung. Diese informativen E-Mails sind somit Bestandteil des Software-Servicevertrages und bei einer Abmeldung des Treesoft "Newsletters" durch den Kunden nicht automatisch mit eingeschlossen.

6. Kompatibilitäts-Garantie

Treesoft sichert zu, dass beim Einsatz unter dem selben Betriebssystem alle vorhandenen oder vom Kunden mit dem Programm erstellten Daten auch mit den ihm zugesandten Updates oder Upgrade genutzt werden können. Eventuell ist hierzu indes eine Konvertierung der Kundendaten erforderlich, welche dann mit Hilfe eines mitgelieferten Programmes weitgehend automatisch erfolgt.

7. Fehlerkorrektur

Sofern im Programm ein Fehler auftritt, ist der Kunde verpflichtet, Treesoft eine detaillierte schriftliche Fehlerbeschreibung abzugeben. Stellt sich heraus, dass es sich um einen nachvollziehbaren und die Nutzbarkeit des Programmes wesentlich einschränkenden Programmfehler handelt, wird sich Treesoft um eine umgehende Korrektur bemühen. Sollte Treesoft einen behebbaren Fehler nicht beseitigen, den Treesoft aufgrund einer vorstehenden Leistungsbeschreibung hätte beseitigen müssen, so kann der Kunde Treesoft schriftlich eine angemessene Nachfrist zur Beseitigung des Fehlers setzen. Treesoft behält sich das Recht vor, die Fehlerkorrektur mit einer Update-Lieferung zu verbinden. Diese Verpflichtung zur Fehlerbeseitigung besteht nur für die von Treesoft hergestellten Programme.

8. Dokumentationspflicht

Sofern sich die Bedienbarkeit und die Funktionsweise des Programmes aufgrund von Fehlerkorrekturen, Funktionserweiterungen oder Programmergänzungen teilweise ändert, wird Treesoft den Kunden auf diese Änderungen hinweisen und ihm gegebenenfalls entsprechende Informationen, Hilfetexte und/oder Ergänzungs-Dokumentationen, in denen die Neuerungen erläutert werden, zur Verfügung stellen.

§ 2.1 Fernunterstützung/-wartung

1. Fernunterstützung

Fernunterstützung bezeichnet den technischen Support über das Internet bei Hotline-Anfragen, die sich ausschließlich auf die Anwendung der Treesoft-Programme beziehen. Die Fernunterstützung ist Bestandteil des Software-Servicevertrages.

2. Fernwartung

Im Gegensatz zu der Fernunterstützung bezeichnet die Fernwartung den technischen Support über das Internet bei Hotline-Anfragen, die sich nicht auf die Anwendung der Treesoft-Programme beziehen. Eine Fernwartung, beispielsweise zur Installation von Upgrades und der Wartung eines PCs oder Servers, ist ausdrücklich nicht Bestandteil des Software-Servicevertrages und wird separat nach tatsächlichem Aufwand abgerechnet. Voraussetzung zur Durchführung einer Fernwartung ist eine vorher vom Kunden unterzeichnete Kostenübernahmeerklärung.

Bei einer Fernunterstützung oder Fernwartung schaltet sich Treesoft mit dem Einverständnis des Kunden über das Internet mit einer geeigneten Fernunterstützungs-/Fernwartungs-Software auf den PC des Kunden auf. Der Kunde hat dabei jederzeit uneingeschränkte Kontrolle über seinen PC.

Geschäftsbedingungen für Software-Serviceverträge

§ 3 Vertragsbeginn und Vertragsdauer

Der Servicevertrag kommt durch die schriftliche Bestätigung von Treesoft, spätestens aber – bei Fehlen einer solchen Auftragsbestätigung – durch Zusendung der ersten Rechnung für die Kosten der bestellten Serviceleistungen zustande. Er wird für eine Laufzeit von 12 Monaten geschlossen. Diese verlängert sich um jeweils weitere 12 Monate, sofern der Vertrag nicht mindestens 2 Monate vor Laufzeitende schriftlich gekündigt wird. Bei Kündigung des Software-Service Pluspaketes bleibt der Software-Servicevertrag bestehen. Wenn der Kunde den Software-Servicevertrag kündigt, wird ein abgeschlossenes Software-Service Pluspaket mit beendet. Das Software-Service Pluspaket ist an den Software-Servicevertrag gebunden.

§ 4 Kosten der Serviceleistungen

Die Kosten für Serviceleistungen sind der jeweils aktuellen Preisliste zu entnehmen. Sie sind im voraus für 12 Monate beginnend ab Datum der ersten Rechnung, netto ohne Skontoabzug, zu zahlen. Treesoft ist berechtigt, nachweisliche Preiserhöhungen, von in Treesoft Produkte eingebundenen oder kombinierten Komponenten anderer Hersteller bei der nächsten Rechnungslegung, an den Kunden weiterzugeben.

§ 5 Übertragbarkeit

Rechte und Pflichten aus dem Software-Servicevertrag und alle hierbei dem Kunden gewährleisteten Serviceleistungen können ohne vorherige schriftliche Zustimmung durch Treesoft nicht zugewiesen oder auf andere Weise vom Kunden auf Dritte übertragen werden.

Treesoft ist berechtigt, ohne Zustimmung des Kunden die Serviceleistungen durch einen Dritten erbringen zu lassen, sofern dadurch für den Kunden keine Beeinträchtigung der Serviceleistungen zu erwarten ist.

§ 6 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam oder undurchführbar sein oder nach Vertragsschluss unwirksam oder undurchführbar werden, so wird dadurch die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen nicht berührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung soll diejenige wirksame und durchführbare Regelung treten, deren Wirkungen der wirtschaftlichen Zielsetzung möglichst nahe kommen, die die Vertragsparteien mit der unwirksamen beziehungsweise undurchführbaren Bestimmung verfolgt haben. Die vorstehenden Bestimmungen gelten entsprechend für den Fall, dass sich der Vertrag als lückenhaft erweist. § 139 BGB gilt als ausgeschlossen.