

## SUPPORTKONDITIONEN

Wir helfen Ihnen gerne bei Fragen und Problemen rund um die Software von Lexware. Unsere Hilfe umfasst die Beratung und Unterstützung:

- › per Telefon
- › per E-Mail
- › per Fernwartung (Zugriff auf Ihren Computer mit dem Tool *pcvisit*)

Aufgrund der gegenwärtigen Rechtslage müssen wir Sie darauf hinweisen, dass unser Support **kostenpflichtig** ist.

Für **Nicht Abo Kunden** bieten wir unseren Supportservice zu einem pauschalen Minutenpreis von 1,75 € zzgl. USt. an.

Sie möchten auch von unseren Abo-Vorteilspreisen/-konditionen profitieren? Dann zögern Sie nicht und stellen Sie Ihr Abo auf uns um. Unsere vergünstigten Preise/Konditionen gelten bereits ab Erhalt Ihres unterschriebenen Angebots. Somit können Sie bereits vor dem Abo-Bezug den Supportservice von Ziemer Consult nutzen.

Für **Ziemer Consult Abo Kunden** bieten wir unseren Service zu einem Minutenpreis von 1,55 € zzgl. USt. an. Außerdem können Sie vergünstigte Stundenpakete erwerben.

Folgende Konditionen bieten wir an:

Paket	Preis pro Stunde	Nettopreis	Minutenpreis
1 Std.	85,00 €	85,00 € zzgl. USt.	1,42 €
3 Std.	80,00 €	240,00 € zzgl. USt.	1,33 €
5 Std.	75,00 €	375,00 € zzgl. USt.	1,25 €

Die Stundenpakete sind im Voraus zu bezahlen. Eine Nutzung ist ab Rechnungsdatum möglich. Vorher wird über den pauschalen Minutenpreis abgerechnet. Weiter ist das Stundenkontingent ab Rechnungsdatum drei Jahre gültig. Sollten Sie es innerhalb der Frist nicht aufbrauchen verfallen die restlichen Minuten. Wenn Sie einen Überblick über die bereits in Anspruch genommene Zeit und Ihre verbleibenden Rest-Minuten haben möchten, senden Sie uns einfach eine E-Mail oder rufen Sie uns an. Wir informieren Sie gerne.

### Hinweis:

Der Mindestbetrag pro Gespräch oder beantworteter E-Mail beträgt 8,50 € netto. Bei Problemen, die wir nicht sofort lösen können und über den gewöhnlichen Support hinausgehen, entscheiden Sie, ob wir weiterhelfen sollen. Hierzu sind dann weitere Arbeiten/Nachfragen/Recherchen von uns nötig. Wenn Sie zustimmen, nehmen wir den Vorgang auf. Dies gilt für Ziemer Consult Abo Kunden sowie Nicht Abo Kunden. Die Abrechnung erfolgt minutengenau.

### **Erreichbarkeit**

Wir rufen Sie an und übernehmen damit die Telefonkosten für Sie. Hierzu teilen Sie uns bitte mit, wann Sie am Tag sowie Folgetag der Anfrage erreichbar sind. Sollten Sie zu der von Ihnen angegebenen Zeit nicht erreichbar sein, berechnen wir pro versuchte Kontaktaufnahme pauschal zwei Minuten. Bitte beachten Sie, dass wir **nur auf Festnetznummern**, aber nicht auf Handynummern zurückrufen.

### **Vorbereitungen**

Um die Gesprächszeit am Telefon zu verkürzen, bitten wir Sie vorab das Tool *pcvisit* auf Ihrem Computer zu starten. Gehen Sie dafür auf unsere Homepage [www.ziemer-consult.de](http://www.ziemer-consult.de) und scrollen Sie bis zum Footer (Seitenende). Dort finden Sie die Schaltfläche *pcvisit*. Klicken Sie nun auf diese Schaltfläche, um die Anwendung herunterzuladen. Die heruntergeladene Datei sollte sich nun in Ihrem Ordner *Downloads* befinden. Hinweis: Falls Sie einen anderen Speicherort für Downloads angegeben haben, müssen Sie jetzt diesen Ordner öffnen. Mit einem Doppelklick auf die Datei startet das Tool.

### **Bitte beachten Sie!**

Beim Zustandekommen dieses Vertrages handelt es sich um einen Dienstvertrag. Im Gegensatz zum Werkvertrag wird hierbei nur ein „Tätigwerden“ geschuldet. Ein rechtlicher Erfolg ist nicht Gegenstand eines Dienstvertrages im Sinne des § 611 BGB. Das bedeutet für Sie, dass wir uns nach bestem Wissen und Können für die Behebung des Problems und die Klärung der Fragen einsetzen. Sollten wir keine endgültige Lösung anbieten können, wird dennoch unsere eingesetzte Zeit in vollem Umfang berechnet. Weiterhin übernehmen wir keine Gewährleistung für Lexware.

Hinweis: Die Preise gelten für Support unter Windows-Betriebssystem. Für Apple-Nutzer gelten andere Preise. Bitte melden Sie sich bei Bedarf.

Stand: 01.02.2022