

SUPPORT VERTRAG

für 1-2 registrierte Benutzer

Büro Hotzenwald Alpenblickstrasse 8 79737 Herrischried Deutschland	Email: services@genusshaus.info Web: https://genusshaus.info WhatsApp: +41 79 5344051 Google Maps: Genusshaus	Bankverbindung IBAN DE5168490000047222702 BLZ 68490000 Volksbank Rhein-Wehra	Geschäftsführer Oliver Reist HRB 724529 UST-ID-Nr: DE351108735
---	--	---	---

Inhaltsverzeichnis

Varianten des Supportvertrags	3
Supportbereich	3
Preise	3
Konditionen und Allgemeines	4
Wordpress: Theme, Plugins	5
Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)	6

Varianten des Supportvertrags

Eine Variante eines Supportvertrags stellt sicher, dass gewisse Dienstleistungen für den Kunden zu bestimmten Zeiten zur Verfügung stehen und dass die vereinbarte Reaktionszeit eingehalten wird.

Ab dem Zeitpunkt, wo die Anfrage bei uns in der WhatsApp-Inbox eintrifft, beginnt für Genusshaus die Reaktionszeit.

Die Dienstleistungen von Genusshaus erfolgen remote.

Servicelevel A

Der Support-Servicelevel A gilt für die Zeit von 09:00 bis 17:00 Uhr. Die Reaktionszeit beträgt 1 Werktag. 8 Stunden sind ein Werktag.

Servicelevel B

Der Support-Servicelevel B gilt für die Zeit von 09:00 bis 17:00 Uhr. Die Reaktionszeit beträgt 4 Stunden.

Servicelevel C

Der Support-Servicelevel B gilt für die Zeit von 09:00 bis 17:00 Uhr. Die Reaktionszeit beträgt 2 Stunden.

Supportbereich

Das sind die Produkte, die unterstützt werden:

- Content Management System - Wordpress 6.x gemäss Liste
- Adobe Creative Cloud
- WhatsApp
- LinkedIn
- Facebook
- Instagram
- Google Unternehmensseite
- Google Maps

Preise

Servicelevel	3 Monate Test	1 Jahr - 12 Monate	2 Jahre - 24 Monate
A	€ 450.00	€ 1'800.00	€ 3'200.00
B	€ 600.00	€ 2'400.00	€ 4'300.00
C	€ 1'200.00	€ 4'800.00	€ 9'100.00

Konditionen und Allgemeines

Dienstreisen Für Leistungen, die Genusshaus nicht am Ort ihrer Geschäftsstelle (Niedergebisbach) erbringen kann, werden Fahrzeiten, -kosten, Spesen und allfällige Übernachtungskosten gesondert in Rechnung gestellt. Es gelten folgende Rahmenbedingungen:

Bahn	1. Klasse	
Auto-Kilometer	€ 2.00/km	
Hotel	max. 4 Sterne	
Tagesspesen	€ 50.00/Tag	
-	Reisezeiten	Je Stunde 1/16 des Tagessatzes

Eigentum/Urheberrechte: Die Komponenten von Genusshaus darf für eigene Zwecke verändert werden. Mit der eigenen Anpassung der Komponenten kann Genusshaus kein Support mehr gewährleisten. Softwarekopien dürfen nicht erstellt werden und der Wiederverkauf ist verboten. Ansonsten gelten die Bestimmungen der AGB's.

Haftung: Genusshaus übernimmt keine Haftung für Schäden aller Art entgangener Gewinn und gegenüber Drittpersonen.

Unsere Stundenansätze

Betrieb, Wartung:	€	90.00 / Std.
Beratung:	€	110.00 / Std.
Schulung:	€	200.00 / Std.

8 Stunden sind ein Arbeitstag. Kleinste Verrechnungseinheit ist 1/2 Arbeitstag.

MwSt.: Die Preise verstehen sich zzgl. 19.0 % MwSt.

Zahlungsmodalitäten Rechnungsstellung ist jeweils Ende Monat, zahlbar innert 10 Tagen netto. Der Kunde erhält ein Rapport der bezogenen Leistungen.

Büro Hotzenwald Alpenblickstrasse 8 79737 Herrischried Deutschland	Email: services@genusshaus.info Web: https://genusshaus.info WhatsApp: +41 79 5344051 Google Maps: Genusshaus	Bankverbindung IBAN DE5168490000047222702 BLZ 68490000 Volksbank Rhein-Wehra	Geschäftsführer Oliver Reist HRB 724529 UST-ID-Nr: DE351108735
---	--	---	---

Wordpress: Theme, Plugins

Die Preise vom Wordpress Theme Blocksy und von den verwendeten Plugins werden zu sehr guten Konditionen an den Kunden weitergegeben. Sofern der Kunde einen Supportvertrag mit Genusshaus abschliesst.

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Die nachstehenden Bedingungen dienen einer klaren Regelung der gegenseitigen Beziehungen zwischen Kunden und der Genusshaus GmbH.

1 Vorbemerkung

Die Genusshaus GmbH erbringt ihre Dienstleistungen und liefert ihre Produkte zu den nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), die der Kunde durch Erteilung des Auftrags respektive Annahme der Leistung oder Ware anerkennt.

2 Vertragsumfang und Gültigkeit

Alle Aufträge und Vereinbarungen sind nur dann rechtsverbindlich, wenn sie vom Auftragnehmer schriftlich und firmengemäß gezeichnet werden und verpflichten nur in dem in der Auftragsbestätigung angegebenen Umfang. Einkaufsbedingungen des Auftraggebers werden für das gegenständliche Rechtsgeschäft und die gesamte Geschäftsbeziehung hiermit ausgeschlossen. Angebote sind grundsätzlich freibleibend.

3 Leistung und Prüfung

3.1 Gegenstand eines Auftrages kann sein: - Ausarbeitung von Kommunikationskonzepten - Global- und Detailanalysen - Erstellung von Individualprogrammen - Lieferung von Bibliotheken - (Standard-) Programmen - Erwerb von Nutzungsberechtigungen für Softwareprodukte - Erwerb von Werknutzungsbewilligungen - Einschulung des Bedienungspersonals - Mitwirkung bei der Inbetriebnahme (Umstellungsunterstützung) - Telefonische Beratung - Programmwartung - Erstellung von Programmträgern - Sonstige Dienstleistungen

3.2 Die Ausarbeitung individueller Organisationskonzepte und Programme erfolgt nach Art und Umfang der vom Auftraggeber vollständig zur Verfügung gestellten bindenden Informationen, Unterlagen und Hilfsmittel. Dazu zählen auch praxismgerechte Testdaten sowie Testmöglichkeiten in aus-reichendem Ausmaß, die der Auftraggeber zeitgerecht, in der Normalarbeitszeit und auf seine Kosten zur Verfügung stellt. Wird vom Auftraggeber bereits auf der zum Test zur Verfügung gestellten Anlage im Echtbetrieb gearbeitet, liegt die Verantwortung für die Sicherung der Echtdaten beim Auftraggeber.

3.3 Grundlage für die Erstellung von Individualprogrammen ist die schriftliche Leistungsbeschreibung, die der Auftragnehmer gegen Kostenberechnung aufgrund der ihm zur Verfügung gestellten Unterlagen und Informationen ausarbeitet bzw. der Auftraggeber zur Verfügung stellt. Diese Leistungsbeschreibung ist vom Auftraggeber auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu überprüfen und mit seinem Zustimmungsvermerk zu versehen. Später auftretende Änderungswünsche können zu gesonderten Termin- und Preisvereinbarungen führen.

3.4 Individuell erstellte Software bzw. Programmadaptierungen bedürfen für das jeweils betroffene Programmpaket einer Programmabnahme spätestens 4 Wochen ab Lieferung durch den Auftraggeber. Diese wird in einem Protokoll vom Auftraggeber bestätigt. (Prüfung auf Richtigkeit und Vollständigkeit anhand der vom Auftraggeber akzeptierten Leistungsbeschreibung mittels der unter Punkt 2.2 angeführten zur Verfügung gestellten Testdaten). Lässt der Auftraggeber den Zeitraum von vier Wochen ohne Programmabnahme verstreichen, so gilt die gelieferte Software mit dem Enddatum des genannten Zeitraumes als abgenommen. Bei Einsatz der Software im Echtbetrieb durch den Auftraggeber gilt die Software jedenfalls als abgenommen. Etwa auftretende Mängel, das sind Abweichungen von der schriftlich vereinbarten Leistungsbeschreibung, sind vom Auftraggeber ausreichend dokumentiert dem Auftragnehmer schriftlich zu melden, der um rascheste mögliche Mängelbehebung bemüht ist. Liegen schriftlich gemeldete, wesentliche Mängel vor, das heißt, dass der Echtbetrieb nicht begonnen oder fortgesetzt werden kann, so ist nach Mängelbehebung eine neuerliche Abnahme erforderlich. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, die Abnahme von Software wegen unwesentlicher Mängel abzulehnen.

3.5 Bei Bestellung von Bibliotheks- (Standard-) Programmen bestätigt der Auftraggeber mit der Bestellung die Kenntnis des Leistungsumfanges der bestellten Programme.

3.6 Sollte sich im Zuge der Arbeiten herausstellen, daß die Ausführung gemäß Leistungsbeschreibung tatsächlich oder juristisch unmöglich ist, ist der Auftragnehmer verpflichtet, dies dem Auftraggeber sofort anzuzeigen. Ändert der Auftraggeber die Leistungsbeschreibung nicht dahingehend bzw. schafft die Voraussetzung, daß eine Ausführung möglich wird, kann der Auftragnehmer die Ausführung ablehnen, ist die Unmöglichkeit der Ausführung die Folge eines Versäumnisses des Auftraggebers oder einer nachträglichen Änderung der Leistungsbeschreibung durch den Auftraggeber, ist der Auftragnehmer berechtigt, vom Auftrag zurückzutreten. Die bis dahin für die Tätigkeit des Auftragnehmers aufgelaufenen Kosten und Spesen sowie allfällige Abbaukosten sind vom Auftraggeber zu ersetzen.

3.7 Ein Versand von Programmträgern, Dokumentationen und Leistungsbeschreibungen erfolgt auf Kosten und Gefahr des Auftraggebers. Darüber hinaus vom Auftraggeber gewünschte Schulung und Erklärungen werden gesondert in Rechnung gestellt. Versicherungen erfolgen nur auf Wunsch des Auftraggebers.

4 Preise, Steuern und Gebühren

4.1 Alle Preise verstehen sich in Euro ohne Umsatzsteuer. Sie gelten nur für den vorliegenden Auftrag. Die genannten Preise verstehen sich ab Geschäftssitz bzw. -stelle des Auftragnehmers. Die Kosten von Programmträgern (z.B. Magnetbänder, Harddisks, Streamer Tapes, Magnetbandkassetten usw.) sowie allfällige Vertragsgebühren werden gesondert in Rechnung gestellt.

4.2 Bei Bibliotheks- (Standard-) Programmen gelten die am Tag der Lieferung gültigen Listenpreise. Bei allen anderen Dienstleistungen (Unternehmensberatung, Programmierung, Einschulung, Umstellungsunterstützung, telefonische Beratung usw.) wird der Arbeitsaufwand zu dem am Tag der Leistungserbringung gültigen Sätzen verrechnet. Abweichungen von einem dem Vertragspreis zugrundeliegenden Zeitaufwand, der nicht vom Auftragnehmer zu vertreten ist, wird nach tatsächlichem Anfall berechnet.

4.3 Die Kosten für Fahrt-, Tag- und Nächtigungsgelder werden dem Auftraggeber gesondert nach den jeweils gültigen Sätzen in Rechnung gestellt. Wegzeiten gelten als Arbeitszeit.

5 Liefertermin

5.1 Der Auftragnehmer ist bestrebt, die vereinbarten Termine der Erfüllung (Fertigstellung) möglichst genau einzuhalten.

5.2 Die angestrebten Erfüllungstermine können nur dann eingehalten werden, wenn der Auftraggeber zu den vom Auftragnehmer angegebenen Terminen alle notwendigen Arbeiten und Unterlagen vollständig, insbesondere die von ihm akzeptierte Leistungsbeschreibung lt. Punkt 2.3 zur Verfügung stellt und seiner Mitwirkungsverpflichtung im erforderlichen Ausmaß nachkommt. Lieferverzögerungen und Kostenerhöhungen, die durch unrichtige, unvollständige oder nachträglich geänderte Angaben und Informationen bzw. zur Verfügung gestellter Unterlagen entstehen, sind vom Auftragnehmer nicht zu vertreten und können nicht zum Verzug des Auftragnehmers führen. Daraus resultierende Mehrkosten trägt der Auftraggeber.

5.3 Bei Aufträgen, die mehrere Einheiten bzw. Programme umfassen, ist der Auftragnehmer berechtigt, Teillieferungen durchzuführen und Teilrechnungen zu legen.

6 Zahlung

6.1 Die vom Auftragnehmer gelegten Rechnungen inklusive Umsatzsteuer sind spätestens 14 Tage ab Fakturerhalt ohne jeden Abzug und spesenfrei zahlbar. Für Teilrechnungen gelten die für den Gesamtauftrag festgelegten Zahlungsbedingungen analog.

6.2 Bei Aufträgen, die mehrere Einheiten (z.B. Programme und/oder Schulungen, Realisierungen in Teilschritten) umfassen, ist der Auftragnehmer berechtigt, nach Lieferung jeder einzelnen Einheit oder Leistung Rechnung zu legen.

6.3 Die Einhaltung der vereinbarten Zahlungstermine bildet eine wesentliche Bedingung für die Durchführung der Lieferung bzw.

Vertragserfüllung durch den Auftragnehmer. Die Nichteinhaltung der vereinbarten Zahlungen berechtigen den Auftraggeber, die laufenden Arbeiten einzustellen und vom Vertrag zurückzutreten. Alle damit verbundenen Kosten sowie der Gewinnentgang sind vom Auftraggeber zu tragen. Bei Zahlungsverzug werden Verzugszinsen im banküblichen Ausmaß verrechnet. Bei Nichteinhaltung zweier Raten bei Teilzahlungen ist der Auftragnehmer berechtigt, Terminverlust in Kraft treten zu lassen und übergebene Akzpte fällig zustellen.

6.4 Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Zahlungen wegen nicht vollständiger Gesamtlieferung, Garantie- oder Gewährleistungsansprüchen oder Bemängelungen rückzuhalten.

7 Urheberrecht und Nutzung

7.1 Alle Urheberrechte an den vereinbarten Leistungen (Programme, Dokumentationen etc.) stehen dem Auftragnehmer bzw. dessen Lizenzgebern zu. Der Auftraggeber erhält ausschließlich das Recht, die Software nach Bezahlung des vereinbarten Entgelts ausschließlich zu eigenen Zwecken, nur für die im Vertrag spezifizierte Hardware und im Ausmaß der erworbenen Anzahl Lizenzen für die gleichzeitige Nutzung auf mehreren Arbeitsplätzen zu verwenden. Durch den gegenständlichen Vertrag wird lediglich eine Werknutzungsbewilligung erworben. Eine Verbreitung durch den Auftraggeber ist gemäß Urheberrechtsgesetz ausgeschlossen. Durch die Mitwirkung des Auftraggebers bei der Herstellung der Software werden keine Rechte über die im gegenständlichen Vertrag festgelegte Nutzung erworben. Jede Verletzung der Urheberrechte des Auftragnehmers zieht Schadenersatzansprüche nach sich, wobei in einem solchen Fall volle Genugtuung zu leisten ist.

7.2 Die Anfertigung von Kopien für Archiv- und Datensicherungszwecke ist dem Auftraggeber unter der Bedingung gestattet, daß in der Software kein ausdrückliches Verbot des Lizenzgebers oder Dritter enthalten ist, und dass sämtliche Copyright- und Eigentumsvermerke in diese Kopien unverändert mitübertragen werden.

7.3 Sollte für die Herstellung Interoperabilität der gegenständlichen Software die Offenlegung der Schnittstellen erforderlich sein, ist dies vom Auftraggeber gegen Kostenvergütung beim Auftragnehmer zu beauftragen. Kommt der Auftragnehmer dieser Forderung nicht nach und erfolgt eine Dekompilierung gemäß Urheberrechtsgesetz, sind die Ergebnisse ausschließlich zur Herstellung der Interoperabilität zu verwenden. Missbrauch hat Schadenersatz zur Folge.

8 Rücktrittsrecht

8.1 Für den Fall der Überschreitung einer vereinbarten Lieferzeit aus alleinigem Verschulden rechtswidrigem Handeln des Auftragnehmers ist der Auftraggeber berechtigt, mittels eingeschriebenen Briefes vom betreffenden Auftrag zurückzutreten, wenn auch innerhalb der angemessenen Nachfrist die vereinbarte Leistung in wesentlichen Teilen nicht erbracht wird und den Auftraggeber daran kein Verschulden trifft.

8.2 Höhere Gewalt, Arbeitskonflikte, Naturkatastrophen und Transportsperrungen, sowie sonstige Umstände, die außerhalb der Einflußmöglichkeiten des Auftragnehmers liegen, entbinden den Auftragnehmer von der Lieferverpflichtung bzw. gestatten ihm eine Neufestsetzung der vereinbarten Lieferfrist.

8.3 Stornierungen durch den Auftraggeber sind nur mit schriftlicher Zustimmung des Auftragnehmers möglich. Ist der Auftragnehmer mit einem Storno einverstanden, so hat er das Recht, neben den erbrachten Leistungen und aufgelaufenen Kosten eine Stornogebühr in der Höhe von 30% des noch nicht abgerechneten Auftragswertes des Gesamtprojektes zu verrechnen.

9 Gewährleistung, Wartung, Änderungen

9.1 Mängelrügen sind nur gültig, wenn sie reproduzierbare Mängel betreffen und wenn sie innerhalb von 4 Wochen nach Lieferung der vereinbarten Leistung bzw. bei Individualsoftware nach Programmabnahme gemäß Pkt.

9.2 schriftlich dokumentiert erfolgen. Bei gerechtfertigter Mängelrüge werden die Mängel in angemessener Frist behoben, wobei der Auftraggeber dem Auftragnehmer alle zur Untersuchung und Mängelbeseitigung erforderlichen Maßnahmen ermöglicht.

9.3 Korrekturen und Ergänzungen, die sich bis zur Übergabe der vereinbarten Leistung aufgrund organisatorischer und programmtechnischer Mängel, welche vom Auftragnehmer zu vertreten sind, als notwendig erweisen, werden kostenlos vom Auftragnehmer durchgeführt.

9.4 Kosten für Hilfestellung, Fehldiagnose sowie Fehler- und Störungsbeseitigung, die vom Auftraggeber zu vertreten sind sowie sonstige Korrekturen, Änderungen und Ergänzungen werden vom Auftragnehmer gegen Berechnung durchgeführt. Dies gilt auch für die Behebung von Mängeln, wenn Programmänderungen, Ergänzungen oder sonstige Eingriffe vom Auftraggeber selbst oder von dritter Seite vorgenommen worden sind.

9.5 Ferner übernimmt der Auftragnehmer keine Gewähr für Fehler, Störungen oder Schäden, die auf unsachgemäße Bedienung geänderter

Betriebssystemkomponenten, Schnittstellen und Parameter, Verwendung ungeeigneter Organisationsmittel und Datenträger, soweit solche vorgeschrieben sind, anormale Betriebsbedingungen (insbesondere Abweichungen von den Installations- und Lagerbedingungen) sowie auf Transportschäden zurückzuführen sind.

9.6 Für Programme, die durch eigene Programmierer des Auftraggebers bzw. Dritte nachträglich verändert werden, entfällt jegliche Gewährleistung durch den Auftragnehmer

9.7 Soweit Gegenstand des Auftrages die Änderung oder Ergänzung bereits bestehender Programme ist, bezieht sich die Gewährleistung auf die Änderung oder Ergänzung. Die Gewährleistung für das ursprüngliche Programm lebt dadurch nicht wieder auf.

10 Haftung

Der Auftragnehmer haftet für Schäden, sofern ihm Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden, im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. Der Auftraggeber garantiert, dass die von ihm zur Verfügung gestellten Inhalte und Informationen nicht in rechtswidriger Weise in Rechte Dritter eingreifen. Er stellt appssolute GmbH hiermit von jeglichen Ansprüchen in diesem Zusammenhang frei und ersetzt ihm die Kosten der Rechtsverteidigung. Der Ersatz von Folgeschäden und Vermögensschäden, nicht erzielten Ersparnissen, Zinsverlusten und von Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Auftragnehmer ist in jedem Fall, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.

11 Loyalität

Die Vertragspartner verpflichten sich zur gegenseitigen Loyalität. Sie werden jede Abwerbung und Beschäftigung, auch über Dritte, von Mitarbeitern, die an der Realisierung der Aufträge gearbeitet haben, des anderen

Vertragspartners während der Dauer des Vertrages und 12 Monate nach Beendigung des Vertrages unterlassen. Der dagegen verstoßende Vertragspartner ist verpflichtet, pauschalierten Schadenersatz in der Höhe eines Jahresgehaltes eines Mitarbeiters zu zahlen.

12 Datenschutz, Geheimhaltung

Der Auftragnehmer verpflichtet seine Mitarbeiter, die Bestimmungen gemäß § 20 des Datenschutzgesetzes einzuhalten.

13 Schlußbestimmungen

Soweit nicht anders vereinbart, gelten die zwischen Vollkaufleuten zur Anwendung kommenden gesetzlichen Bestimmungen ausschließlich nach deutschem Recht, auch dann, wenn der Auftrag im Ausland durchgeführt wird. Für eventuelle Streitigkeiten gilt ausschließlich die örtliche Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichtes für den Geschäftssitz des Auftragnehmers als vereinbart. Für den Verkauf an Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes gelten die vorstehenden Bestimmungen nur insoweit, als das Konsumentenschutzgesetz nicht zwingend andere Bestimmungen vorsieht.