WebControl

Allgemeine Servicebedingungen der WebControl GmbH

1. Vertragsgegenstand

Die WebControl GmbH, nachfolgend "WebControl" genannt, bietet Unterstützung (Service, Support) für ihre Produkte und Dienstleistungen ausschließlich auf Basis dieser allgemeinen Servicebestimmungen, den allgemeinen Geschäftsbedingungen und den, der in Anspruch genommenen Leistung, zugrundeliegenden Nutzungs- oder einzelvertraglichen Bestimmungen an.

Sämtliche Supportleistungen sind Dienstverträge, Consultingmaßnahmen stellen Werksverträge dar.

2. Leistungsbeschreibung

Emailsupport

Leistungsart:	alle
Verfügbarkeit:	täglich, 24 Stunden (24/7/365)
Kosten:	kostenlos
Reaktionszeit:	max. 24 Std. an Werktagen max. 48 Std. an Wochenenden max. 72 Std. an Feiertagen
Kontakt:	Email an support@webcontrol.de Ticket auf http://esupport.webcontrol.de
Umfang:	Hilfe bei Fragen zu einer Leistung. Hilfe bei Problemen mit einer Leistung. Hilfe bei Erweiterungen oder Änderungen einer Leistung. Unterstützung bei der Einrichtung eines Services. Allgemeine Fragen zum Leistungsangebot.

Falls der Umfang oder Inhalt einer Anfrage nicht durch den kostenfreien Support abgedeckt ist, wird der Kunden darüber in Kenntnis gesetzt und eine alternative, kostenfreie oder kostenpflichtige, Supportleistung angeboten.

Telefon-Hotline

Leistungsart:	für Produkte unter varioserver.de und webcontrol.de
Verfügbarkeit:	werktags, 9:00 bis 18:00 Uhr
Kosten:	kostenlos
Reaktionszeit:	max. 30 min. an Werktagen
Kontakt:	Telefonisch unter 0800 4678464
Umfang:	Hilfe bei Fragen zu einer Leistung. Hilfe bei Problemen mit einer Leistung. Hilfe bei Erweiterungen oder Änderungen einer Leistung. Unterstützung bei der Einrichtung einer Leistung. Allgemeine Fragen zum Leistungsangebot.

Falls der Umfang oder Inhalt einer Anfrage nicht durch die kostenfreie Hotline abgedeckt ist, wird der Kunden darüber in Kenntnis gesetzt und eine alternative, kostenfreie oder kostenpflichtige, Supportleistung angeboten.

Telefon-Service

Leistungsart:	für Produkte unter varioserver.de und webcontrol.de sowie gebuchter Telefon-Support bei hostingparadise.de
Verfügbarkeit:	werktags, 9:00 bis 18:00 Uhr
Kosten:	es fallen nur die normalen Gesprächsgebühren Ihres Telefonserviceproviders an.
Reaktionszeit:	max. 30 min. an Werktagen
Kontakt:	Telefonisch (0211) 5476100 400
Umfang:	Hilfe bei Problemen mit der Bedienung eines Produktes. Unterstützung bei der Einrichtung einer Leistung.

Falls der Umfang oder Inhalt einer Anfrage nicht durch den Telefon-Service abgedeckt ist, wird der Kunden darüber in Kenntnis gesetzt und eine alternative, kostenfreie oder kostenpflichtige, Supportleistung angeboten.

Hands-On

Leistungsart:	alle
Verfügbarkeit:	werktags, 9:00 bis 18:00 Uhr
Kosten:	29,75 EUR je angefangene 15 Minuten pro Mitarbeiter
Reaktionszeit:	max. 4 Std. an Werktagen
Kontakt:	Email an support@webcontrol.de Ticket auf http://esupport.webcontrol.de Telefonisch (0211) 5476100 400
Umfang:	„Remote-Hands“ für Hardwarearbeiten, Softwareinstallationen, Datenübertragungen, Band- und CD-Wechsel, Allgemeine Erklärungen zum Betriebssystem oder einer Applikation Hilfe bei der Behebung von Problemen aller Art im Zusammenhang mit einer Leistung.
Zuschläge:	Für Arbeiten unter erschwerten Bedingungen wie z.B. bei grober Verschmutzung, hohem Lärmpegel, Arbeiten mit dem Notebook ohne Sitzgelegenheit, u.ä., berechnen wir 10% Aufschlag.

Consulting

Leistungsart:	alle
Verfügbarkeit:	werktags, 9:00 bis 22:00 Uhr
Kosten:	297,50 EUR pro Stunde
Reaktionszeit:	nach Vereinbarung
Kontakt:	Email an support@webcontrol.de Ticket auf http://esupport.webcontrol.de Telefonisch (0 21 04) 13940
Umfang:	Beratung und Installation bei/von Netzwerken, Serversystemen, Firewalllösungen, Applikationsprogrammierung, Webdesign

3. Haftung

Bei Dienstverträgen (Emailsupport, Telefonsupport, Notfallsupport) sichert WebControl eine gewissenhafte und sorgfältige Durchführung der angeforderten Leistung zu. Der Vertrag gilt als erfüllt, wenn WebControl die Supportleistung, unabhängig vom Ergebnis, tatsächlich erbracht hat. WebControl haftet nicht für das Ergebnis einer Maßnahme.

Bei Werkverträgen (Consulting) sichert WebControl eine gewissenhafte und sorgfältige Durchführung, sowie den erfolgreichen Abschluss der angeforderten Leistung zu. Der Vertrag gilt als

erfüllt, wenn WebControl die Consultingleistung erbracht hat und dass Projekt zum vereinbarten Termin erfolgreich, gemäß der Vertragsabsprache, abgeschlossen ist.

Für Verzögerungen im Projektablauf, die der Kunde zu vertreten hat, haftet WebControl nicht. In solchen Fällen ist WebControl berechtigt den Abschlusstermin, gemäß eigener Auftragslage, auch ohne Zustimmung des Kunden, neu zu kalkulieren. Für mögliche Folgeschäden haftet der Kunde alleine und in vollem Umfang.

Treten Umstände ein, die den Abschluss unmöglich machen und vom Kunden zu vertreten sind, gilt der Vertrag als erfüllt und das vereinbarte Honorar ist ganz oder, je nach Fortschreiten des Projektes, teilweise fällig. WebControl haftet nur für eigenes, grob fahrlässiges und/oder vorsätzliches Verhalten, dass den Abschluss des Projektes, auch nach angemessener Nachfrist, unmöglich macht. Die Haftung ist auf den Auftragswert beschränkt.

4. Zahlungsbedingungen

Rechnungen für Dienstverträge werden unmittelbar nach Vertragserfüllung erstellt und sind bei Zugang zahlbar.

Rechnungen für Werkverträge werden auf die jeweilige Projektphase abgestellt und sind bei Zugang zahlbar. Ist der Kunden mit einer Rechnung für eine vorangegangene Projektphase im Zahlungsverzug, ist WebControl berechtigt das Projekt bis zum Ausgleich der Forderung zu stoppen.

5. Gültigkeit

Die ASB in der vorliegenden Fassung gelten für Lieferungen und Leistungen mit Leistungserbringung, bzw. Verträge mit Vertragsbeginn ab dem 1.2.2013.

6. Schlussbestimmungen

Abweichungen von den ASB sind nur wirksam, wenn sie schriftlich vereinbart werden.

Sollte eine Bedingung dieser ASB rechtsunwirksam sein oder werden, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen dadurch nicht berührt. Die Vertragspartner werden sich, soweit eine Bestimmung unwirksam ist, auf eine neue Bestimmung einigen, die der gewollten Regelung möglichst nahe kommt und rechtlich Bestand hat.