

Kundeninformation (KI_Wartungsvertrag)

Wartungsvertrag

1. Erreichbarkeit

Unsere Hotline ist für Fragen rund um unsere Software in der Zeit von

Montag bis Freitag 08:00 – 20:00 Uhr

Samstag 08:00 – 18:00 Uhr

für Sie erreichbar.

Unser **Notdienst** ist für Kassen- und Ladenstillstand während der gesamten Zeit kostenfrei.

Die Kosten sonstiger Serviceleistungen an der Hotline rund um Ihre Hardware, Installationsleistungen sowie Ladenkonfiguration orientieren sich an unseren allgemeingültigen Preiskonditionen, die Sie jederzeit von uns bekommen können.

Unter www.biooffice-kassensysteme.de/service/infotheke/faq/ steht Ihnen zudem eine umfangreiche Problem- und Lösungssammlung zur Verfügung.

2. Leistungsumfang

Der Wartungsvertrag umfasst die folgenden Leistungen:

- kostenfreie Hotline zu unserer Software in der Kernzeit* sowie bei Kassen- und Ladenstillstand
- Zugang zu unserer Internet-FAQ
- Zugang zum geschützten Downloadbereich
- Kostenfreie Updates zu Ihrer Programmversion
- Kostengünstige Upgrades auf neue Programmversionen bei lückenlosem / ungekündigtem Wartungsvertrag

Sie rufen uns an, schicken ein Fax oder Mail zu Ihrem Problem und erhalten von uns eine Antwort sofort, jedoch spätestens nach 24 Stunden. Wenn Sie den Notdienst anrufen, erfolgt die Antwort garantiert am gleichen Tag.

Ein Anspruch auf die Dienstleistung besteht nur bei einem ausgeglichenen Forderungskonto. Ihre Daten werden zu internen Zwecken gespeichert und nicht an Dritte weitergegeben.

**kostenfreie Kernzeit ist von Montag bis Freitag, 9:00 – 17:00 Uhr*

3. Laufzeit & Kündigung

Die Laufzeit ist nicht befristet. Die Vereinbarung ist jederzeit zum Quartalsende nach den gesetzlichen Anforderungen kündbar. Wenn Sie einen Wartungsvertrag nachträglich oder nach einer Kündigung erneut abschließen, beträgt die Mindestlaufzeit 12 Monate und die Kündigungsfrist gilt zum Vertragsende.

4. Monatliche Kosten

Bei Neukauf (nicht bei Miete) bieten wir unsere Wartungsvertrags-Serviceleistungen bei Vorliegen eines unterschriebenen Wartungsvertrags ab Erstinstallationsdatum für 3 Monate kostenfrei an. Die Höhe der Kosten ist im Wartungsvertrag ([V_Wartungsvertrag](#)) geregelt.