

Kunden-Vertragsbedingungen für Ausbildungs- und Beratungsleistungen

1. Ausbildungs- und Beratungsleistungen (im Folgenden: Leistungen)

Support-Paket: Kombination verschiedener kostenpflichtiger Teilleistungen der HS - Hamburger Software GmbH & Co. KG (im Folgenden: HS), die zu verschiedenen Themen angeboten werden.

Seminar: Gruppenschulung zu einem bestimmten Thema mit vom Dozenten festgelegten Inhalten und praktischen Übungen der Teilnehmer am Computer.

Info-Veranstaltung: Vortragsveranstaltung zu einem bestimmten Thema mit vom Dozenten festgelegten Inhalten ohne praktische Übungen der Teilnehmer.

Firmen-Seminar: Individuelle Schulung durch einen Dozenten in den Räumen des Kunden oder bei HS. Der Kunde legt gemeinsam mit dem Dozenten die Inhalte fest. Der Kunde bestimmt die Schulungsteilnehmer aus seinem Unternehmen.

Weitere Details zu den genannten Leistungen stehen im Internet unter www.hamburger-software.de zur Verfügung.

2. Vertragsabschluss

Support-Paket und Firmen-Seminar: Der Vertrag wird mit der schriftlichen Annahme des Angebots von HS durch den Kunden geschlossen. Vereinbarte Termine sind verbindlich und werden von HS schriftlich bestätigt.

Seminar und Info-Veranstaltung: Der Vertrag wird nach der verbindlichen Anmeldung des Kunden zu einem Seminar mit der schriftlichen Bestätigung der Anmeldung durch HS geschlossen.

3. Stornierung/Umbuchung/Terminverschiebung

Stornierungen, Umbuchungen und Terminverschiebungen müssen schriftlich erfolgen. Zusätzlich zu den Kosten für die entsprechende Leistung fallen die unten beschriebenen Kosten an. Wenn lediglich Teilleistungen betroffen sind, bleibt der Vertrag über die gesamte Leistung davon unberührt.

Support-Paket und Firmen-Seminar: Bei Stornierung bis einschließlich zum 3. Werktag vor dem gebuchten Termin bei HS eingehend fallen keine Kosten an. Stornierungen, die ein oder zwei Werktage vor dem gebuchten Termin bei HS eingehen, werden mit 50% und bei Absage am Tage des Termins mit 100% des vereinbarten Leistungspreises berechnet.

Eine Terminverschiebung ist nur bis zum 3. Werktag vor dem Termin möglich. Für die Verschiebung berechnet HS eine Pauschale von EUR 50,00.

Seminar und Info-Veranstaltung: Bei Stornierung einer Buchung bis einschließlich zum 15. Werktag vor dem Termin bei HS eingehend fallen keine Kosten an. Bei Stornierung vom 14. bis einschließlich zum 4. Werktag vor dem Termin bei HS eingehend berechnet HS 50%, ab dem 3. Werktag vor dem Termin 100% des Teilnahmepreises. Der Teilnehmer kann HS kostenlos einen Ersatzteilnehmer nennen. Die Umbuchung eines Teilnehmers auf ein anderes Seminar / eine andere Info-Veranstaltung ist bis einschließlich zum 15. Werktag kostenlos möglich. Ab dem 14. Werktag vor dem Termin berechnet HS dafür eine Pauschale von EUR 25,00. Für die Stornierung eines umgebuchten Teilnehmers berechnet HS bis zum 4. Werktag vor Beginn des neuen Termins 50%, ab dem 3. Werktag vor Beginn des neuen Termins 100% des Teilnahmepreises. Dem Teilnehmer wird gestattet, nachzuweisen, dass ein geringerer oder gar kein Schaden entstanden sei. Der Schadensersatzbetrag ist höher anzusetzen, wenn HS einen höheren Schaden nachweist.

4. Terminabsage/Ausfall

Sollte eine dem Zweck angemessene Durchführung einer Leistung seitens HS nicht möglich sein oder diese aus wichtigem Grund abgesagt werden, wird der Auftraggeber schnellstmöglich durch HS benachrichtigt. HS hat in diesem Fall das Recht, die Leistung zu einem späteren Zeitpunkt nachzuholen. Für Leistungen, die nicht nachgeholt werden können, entfallen die Verpflichtungen des Auftraggebers. Es bestehen keine weitergehenden Ansprüche gegenüber HS durch den Ausfall der Leistung.

5. Leistungskomponenten

Folgende Leistungskomponenten können je nach gewählter Option und Thema Bestandteil des Support-Paketes sein.

Individuelle Planung: HS trifft mit dem Kunden im beiderseitigen Einvernehmen eine Absprache über den zeitlichen Ablauf des Support-Paketes. Die Vereinbarungen insbesondere hinsichtlich der Termine für Erbringung von Leistungen vor Ort und für Workshops sind bindend.

Datenumstellung: HS stellt Daten des Kunden gemäß schriftlicher Absprache (für Support-Paket gilt die Broschüre „Anwendungswechsel von ...“) in den Räumen von HS um. Das Ausdrucken von Unterlagen aus der bisherigen Anwendung wird von HS nicht durchgeführt. Für den Ausdruck rechtlich erforderlicher Unterlagen (z.B. Journal, Kontoblätter, Kassenbuch) ist der Kunde selbst verantwortlich. Der Ausdruck sollte aus dem Stand der Daten erfolgen, der zur Umstellung verwendet wird. Für die Umstellung ist die Übersendung der Daten des Kunden erforderlich.

Installation und Konfiguration der Anwendung: HS führt die Installation der Anwendung auf den vom Kunden dafür vorgesehenen Rechnern durch. Die Rechner müssen den HS System- und Hardwarevoraussetzungen der zu installierenden Anwendung entsprechen. Diese sind im Internet unter www.hamburger-software.de erhältlich oder können im HS Kunden-Center angefordert werden. Die Anwendung wird für den Einsatz durch den Kunden gemäß dem Handbuch der Anwendung und der Broschüre „Installation der Anwendung und Einrichten einer Datenbank“ konfiguriert.

Einrichtung und Konfiguration des Datenbestands: HS erzeugt einen Datenbestand für den Kunden. Der Datenbestand wird auf den vom Kunden vorgesehenen Rechner kopiert und gemäß der Broschüre „Installation der Anwendung und Einrichten einer Datenbank“ eingerichtet und konfiguriert. Importe weiterer Daten (z.B. Kunden- oder Artikeldaten) bietet HS kostenpflichtig an.

Prüfung des umgestellten Datenbestands: HS führt mit dem Kunden vor Ort oder online eine Sichtprüfung des Inhaltes des umgestellten Datenbestandes durch. Die Prüfung gilt als erfolgreich, sofern der Kunde dem nicht binnen 5 Werktagen schriftlich widerspricht.

Grundeinweisung in die Anwendung: HS weist den Kunden gemäß der Definition im Angebot in die neue Anwendung ein.

6. Mitwirkungspflichten des Kunden

Allgemein: Der Kunde schafft die notwendigen technischen Voraussetzungen. Diese sind dem Angebot zu entnehmen. Er stellt einen kompetenten Mitarbeiter zur Verfügung, der die Anweisungen von HS zuverlässig umsetzt und HS ggf. auf nicht erkennbare Besonderheiten des Kunden-EDV-Systems hinweist. Der Kunde erbringt seine für die Durchführung der Leistung erforderliche Mitwirkungspflicht rechtzeitig gemäß den getroffenen Absprachen und für HS kostenlos.

Datenbestandsübermittlung: Der Kunde verpflichtet sich, sofern dies für die Durchführung der Leistung erforderlich ist, HS den Datenbestand seiner bisherigen Anwendung gemäß den Anweisungen eines von HS bestimmten HS Mitarbeiters zur Verfügung zu stellen. Die Bereitstellung erfolgt zeitlich nach den getroffenen Absprachen. Die Bereitstellung kann der Kunde unter Zuhilfenahme des Merkblatts „Datenbestand an HS übermitteln“ (Dok-Nr. 12269) sicherstellen.

Internetverbindung für Online-Leistungen: Der Kunde stellt für die Erbringung einer Leistungen per Fernsupport eine ausreichende Internetverbindung seiner betr. rechner sicher. Genaue Spezifikationen können bei HS erfragt werden.

Folge unzureichender Erfüllung der Mitwirkungspflichten: Falls der Kunde seinen Mitwirkungspflichten gar nicht, nicht termingerecht oder nicht ausreichend nachkommt, ist HS von ihrer Verpflichtung zur Erbringung der betroffenen Teile der Leistung so lange befreit, bis eine neue Planung erfolgt ist. Führt die unzureichende Erfüllung der Mitwirkungspflichten dazu, dass eine Erbringung von Leistungen vor Ort nicht wie geplant stattfinden kann, so ist der Kunde HS gem. den Regelungen der Ziffer 3 zum Schadenersatz verpflichtet.

7. Weitere Leistungen

Verpflegung: Im Rahmen von Seminaren und Firmen-Seminaren bei HS werden den Teilnehmern Getränke und eine Mittagsverpflegung serviert. Bei Info-Veranstaltungen stehen Getränke und Snacks bereit.

8. Haftung

HS übernimmt keine Garantie für den Erfolg der Beratung. HS haftet nicht in den Fällen, in denen der Kunde Änderungen an der Software vorgenommen hat, es sei denn, dass diese Änderungen ohne Einfluss auf die Entstehung des Mangels waren. Für den Verlust von Daten haftet HS nur insoweit, wie der Schaden auch bei regelmäßiger, anwendungsadäquater Datensicherung durch den Kunden eingetreten wäre. HS haftet nach den gesetzlichen Bestimmungen für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit – auch ihrer Vertreter und Erfüllungsgehilfen. Soweit HS keine vorsätzliche Vertragsverletzung angelastet wird, ist die Haftung auf den vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden begrenzt. Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten – auch durch ihre Vertreter und Erfüllungsgehilfen – ist die Haftung von HS ganz ausgeschlossen. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen betreffen nicht Ansprüche des Kunden aus Produkthaftung. Die Haftungsbeschränkung gilt auch nicht bei HS zu-rechenbaren Körper- und Gesundheitsschäden oder bei Verlust des Lebens.

9. Sonstiges

Werktage im Sinne dieser Bedingungen sind Montag bis Freitag mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage des Bundeslandes Hamburg. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt. in ihrer jeweiligen Höhe. Es steht HS frei, für die Übermittlung von Rechnungen und Gutschriften auch elektronische Medien (z.B. e-mail) einzusetzen. Mündliche Nebenabreden bedürfen der schriftlichen Bestätigung durch HS. Im Übrigen gelten die Kunden-Vertragsbedingungen der HS - Hamburger Software GmbH & Co. KG für Kauf-Vertrag, Miet-Vertrag, Service-Vertrag, Schulungsversion-Service-Vertrag, Sonstige Leistungen.

HS Kunden-Nummer
Firma
Ort, Datum
Name in Klerschrift
Firmenstempel, Unterschrift