

P·D·H - Bedingungen für Softwaremiete, Softwarewartung und -pflege

- 1) **Vertragsgegenstände** sind die auf der Rückseite oder im separaten Vertrag oder in der Auftragsbestätigung unter Programmbezeichnung aufgeführten Softwarepakete, Nutzungslizenzen und Programm-Module. Individuelle, anwenderbezogene Programmänderungen und/oder Erweiterungen sind nicht Gegenstand dieses Vertrages.
Durch Abschluß eines Service-/Pflege-/Mietvertrags (rechtsverbindliche Unterschrift unter einem Vertrag oder rechtsverbindliche Unterschrift unter einer Auftragsbestätigung oder einem Bankeinzugsformular) über Branchensoftware von P·D·H erhält der Servicekunde oder Mieter automatisch die unten aufgeführten Leistungen, die einem Software-Servicevertrag gleichkommen. Zusätzlich zu diesen Bedingungen gelten die dem Kunden bzw. dem Mieter / der Mieterin zugänglich gemachten und deshalb bekannten „Allgemeinen Liefer-, Zahlungs- und Lizenzbedingungen“ von P·D·H, die durch Abschluß des Vertrags anerkannt werden. Auch nachzulesen auf unserer Internetseite (www.PDH-Computer.de).
- 2) **Call in:** P·D·H stellt sicher, daß Ihnen während der Hotline-Zeiten an normalen Arbeitstagen eine Fachkraft telefonisch zur Verfügung steht, um Ihnen bei Bedienungsproblemen und hinsichtlich organisatorischer Fragen, bezugnehmend auf von P·D·H hergestellte Software, kostenlos Hilfestellung zu geben (Die Hotline-Zeiten z.Zt.: Mo-Do von 10-12 Uhr und 14-16 Uhr, Fr 10-12 Uhr, nicht vor und nach gesetzl. Feiertagen, nicht zwischen Weihnachten und Neujahr und nicht während der Betriebsferien von P·D·H). Zusätzlich gibt es einen für Sie kostenlosen Fernwartungsservice.
P·D·H stellt sicher, daß Ihnen innerhalb von spätestens 24 Stunden ein kompetenter Mitarbeiter für Ihre Fragen zur Verfügung steht. Gibt es nachweislich Probleme beim Telefonprovider, beim Internetprovider oder beim/im Internet allgemein, so ist P·D·H von der Erbringung der o.g. Leistungen befreit.
- 3) **Software:** Der Softwareservice umfaßt vom Gesetzgeber vorgeschriebene gesetzliche Änderungen der Vertragsgegenstände soweit diese vom Anwender nicht selbst vorgenommen werden können. Z.B.: Die Änderung der Mehrwertsteuer, Änderungen von Abrechnungsarten, etc... Ausgenommen hiervon sind alle Programme und P·D·H-Schnittstellenmodule zu Programmen, die nicht von P·D·H selbst hergestellt wurden.
Programmfehler, in den von P·D·H hergestellten Programmen, die u.U. durch individuelle Datenkonstellationen auftreten können, werden kostenlos beseitigt. Eine korrigierte Programmversion wird auch dann kostenlos zur Verfügung gestellt, wenn andere Anwender Fehler im Programm entdecken sollten.
Programmänderungen bzw. Erweiterungen von P·D·H-Programmen innerhalb einer Hauptversionsnummer (z.B. von 6.2 auf 6.3, jedoch nicht von z.B.: 6.3 auf 7.0) werden Ihnen kostenlos zur Verfügung gestellt.
Programmmodule, die neu in das Programm aufgenommen werden, werden Ihnen automatisch angeboten und können bei Bedarf zusätzlich gemietet bzw. in den Service-/Pflegevertrag aufgenommen werden.
- 4) **Preislistenservice** (nur für P·D·H-ProGlas ab V7 / gilt nicht für P·D·H-ProSan, P·D·H-ProElo, P·D·H-ProHolz, P·D·H-ProStahl): P·D·H erstellt bei Änderungen der Versicherungspreise speziell für Sie eine neue Liste, die Ihnen automatisch zugesandt wird. Hierbei können Sie sogar zwischen verschiedenen Preislisten (z.B. Allianz oder Gothaer, etc...) wählen. Ab Programmversion P·D·H-ProGlas V7 erhalten Sie automatisch alle z.Zt gültigen Versicherungspreislisten (Ausnahme VGH-Liste) kostenlos. Kunden im norddeutschen Raum können nach spezieller Anfrage bei der VHV-Hannover diese Liste gegen geringe Gebühr
- 5) **Archivierung:** P·D·H archiviert die im Vertrag aufgeführten Programme, sofern diese von P·D·H hergestellt wurden und liefert hierfür bei Verlust oder Zerstörung unverzüglich kostenlos Ersatz. Bei Datenverlust versucht P·D·H noch vorhandene Daten zu 'retten', insbesondere Projekt-, Kunden- und Artikeldateien. Grundsätzlich gilt jedoch, daß jeder Kunde für seine Daten selbst verantwortlich ist (siehe auch AGB's von P·D·H).
P·D·H übernimmt keine Haftung für freiwillig oder auf Anforderung zugesandtes Datenmaterial. Jeder Kunde ist selbst für dieses Material verantwortlich und hat zuvor eine Sicherung davon anzufertigen. P·D·H sollte grundsätzlich nur Datenmaterial in Form einer Kopie zugesandt werden.
- 6) **Kosten:** Grundsätzlich sind sämtliche, sich im Rahmen dieser Bedingungen befindlichen Serviceleistungen von P·D·H, kostenfrei für den Kunden. Ausnahmen (siehe auch AGB's von P·D·H) sind: Hilfestellung bei z.B. Virenbefall, fehlender Datensicherung, etc... P·D·H behält sich für diese Fälle vor, sämtliche Serviceleistungen (egal ob vor Ort Service oder via Fernwartung) dem Kunden lt. aktueller Preisliste in Rechnung zu stellen.
- 7) **Datensicherung:** Für Datensicherungen darf nur und ausschließlich von P·D·H geprüftes und freigegebenes Zubehör, insbesondere Datenträger, verwendet werden. Informieren Sie sich bei P·D·H über freigegebenes Datensicherungsmaterial. Bei Mißachtung ist P·D·H von der Erbringung der o.g. Leistungen befreit. P·D·H empfiehlt „Acronis“ als Software für regelmäßige Datensicherungen und alle Sicherungsmedien namhafter Hersteller. P·D·H gibt keine Medien (USB-Sticks, Speicherkarten, ext. Festplatten, etc...) frei, die für sehr wenig Geld und oftmals „Made in China“ auf dem Markt angeboten werden.
- 8) **Kündigung:** Eine Kündigung dieses Vertrags ist von beiden Vertragsparteien erstmals 3 Monate vor Ablauf der Mindestmietzeit/Mindestvertragslaufzeit zum Ablauf der Mindestmietzeit/Mindestvertragslaufzeit oder danach jeweils bis zum 30.09. eines Kalenderjahres zum Ende des Kalenderjahres möglich. Bereits bezahlte Gebühren werden nach Kündigung des Vertrags anteilmäßig zurückgezahlt. Bei zu spät oder nicht gezahlten Gebühren steht P·D·H ein außerordentliches Kündigungsrecht zu. Ein außerordentliches Kündigungsrecht steht P·D·H auch zu, wenn der Kunde sich über längere Zeit nicht vertragstreu verhalten hat (lt. AGB's und diesen Bedingungen) oder, trotz Aufforderung, zu sehr in Zahlungsrückstand geraten ist. In einem solchen Fall werden sämtliche Forderungen von P·D·H an den Kunden sofort fällig und im Regelfall auch sofort geltend gemacht.
Eine rechtmäßige Kündigung kann vom Kunden erst ausgesprochen werden, wenn das Buchhaltungskonto des Kunden bei P·D·H komplett ausgeglichen ist. Gibt es also noch offene Posten bei P·D·H ist jedwede Kündigung grundsätzlich unwirksam. Kündigungen, die lt. diesen Bedingungen unwirksam sind, werden von P·D·H nicht anerkannt.
Eine Kündigung kann entweder via eingeschriebenen Brief, via Telefax oder auch per eMail erfolgen. Im Falle einer Kündigung via eMail erhalten Sie bei einer rechtmäßigen Kündigung eine Kündigungsbestätigung von P·D·H ebenfalls via eMail.
Ist eine Kündigung lt. diesen Bedingungen unrechtmäßig, so muß in jedem Fall eine neue, rechtmäßige Kündigung ausgesprochen, schriftlich verfaßt und P·D·H fristgemäß zugestellt werden.
- 9) **Anpassungsklausel:** P·D·H ist berechtigt, die jährliche Gebühr für den Miet-/Servicevertrag, in Anlehnung an die allgemeinen Lohn-/Preiserhöhungen im Dienstleistungsbereich, jährlich oder auch spontan zu erhöhen. Bereits bestehende Mietkaufverträge behalten jedoch Ihre Gültigkeit und werden in der Regel bis zum Ablauf der Vertragslaufzeit nicht verändert, so daß die Kosten hierfür während der kompletten Laufzeit konstant bleiben.
- 10) **Zahlung:** Die Zahlung der Vertragsgebühr erfolgt vertragsgemäß (auch durch Unterschrift unter einer Auftragsbestätigung und/oder einem Bankeinzugsformular) im voraus via Bankeinzug oder Überweisung ohne Abzug. Bei verspäteter Zahlung ist P·D·H bis zum Zeitpunkt des Zahlungseingangs, inklusive eventuell entstandener Mahngebühren, von der Erbringung der o.g. Leistungen befreit. Sollte P·D·H sich dennoch bereit erklären, trotz Zahlungsverzugs Leistungen zu erbringen (dazu gehören sämtliche Dienstleistungen, wie z.B. telefonische Auskünfte, Fernwartung, etc.), so werden diese laut aktueller Preisliste berechnet (z.B.: Telefonsupport incl. Fernwartung z.Zt. EUR 1,80 à Minute).
P·D·H erlaubt sich, Zahlungen von Kunden immer auf die älteste, noch offene Rechnung zu buchen (ganz so, wie es auch die Finanzämter machen). Der angegebene Verwendungszweck bei Überweisungen ist durch diese Klausel für P·D·H nicht mehr relevant. Mit Abschluß eines Miet-/Mietkaufvertrags oder Service-/Pflegevertrags, und/oder der Unterschrift unter einer Auftragsbestätigung / eines Bankeinzugsformulars, stimmen Sie dieser Klausel ausdrücklich zu.
Die Bezahlung erfolgt im Regelfall via Überweisung im voraus auf eines der Konten von P·D·H. Wurde Bankeinzug vereinbart, so hat der Kunde dafür Sorge zu tragen, daß sein Konto die erforderliche Deckung aufweist. Konnte ein Bankeinzug nicht eingelöst werden, so trägt der Kunde die Kosten dafür (z.Zt. € 18,- à nicht eingelöstem Bankeinzug). In diesem Fall behält sich P·D·H ein außerordentliches Kündigungsrecht vor.
- 11) **Fernwartung / Telefonsupport:** Zum Zwecke der Qualitätssicherung und -verbesserung können Telefongespräche und Fernwartungssessions elektronisch aufgezeichnet und bei PDH gespeichert werden. Sie haben ein Recht, diesen Aufzeichnungen zu widersprechen. Außerdem haben Sie das Recht, bereits getätigte Aufzeichnungen nach angemessener Zeit löschen zu lassen. P·D·H verwendet Aufzeichnungen grundsätzlich nur für interne Zwecke. Außerdem werden getätigte Aufzeichnungen regelmäßig von P·D·H gelöscht.
Wenn Sie Bedenken gegen solche Aufzeichnungen haben, so müssen Sie das vor einem Gespräch oder vor einer Fernwartung Ihrem Gesprächspartner gegenüber klar und deutlich äußern (siehe dazu auch DSGVO auf unserer Internetseite).