

## Vertragsbedingungen easyRAUM 5-Star-Service-Vertrag

### 1. Umfang der Service-Leistungen

- 1.1 Die Versorgung mit einem jährlichen Upgrade auf die neueste easyRAUMpro Version.
- 1.2 Mängelbeseitigung auch innerhalb des Programmcodes. Die Reaktionszeit zur Mängelbeseitigung beträgt maximal 3 Werktage
- 1.3 Die Beratung (schriftlich, fernmündlich, mündlich) gegenüber dem Auftraggeber (im folgenden AG), insbesondere bei kritischen Phasen, die der AG zu vertreten hat (wie Stromausfall, Fehlbedienung) oder Störung durch höhere Gewalt und den sich daraus ergebenden Wiederanlaufbedingungen.
- 1.4 Je easyRAUM 5-Star-Service-Kunde 1 Stunde Online-Schulung pro Service-Jahr.
- 1.5 Auf durch easyRAUM angebotene Schulungen/Work Shops -10% Rabatt, zzgl. Reisekosten.
- 1.6 Kostenfreie Teilnahme eines Anwenders pro Servicevertrag an einem der 6 Anwendertagen.
- 1.7 Nutzung des VR-Generators, Upload von 3 Panoramen und kostenfreies generieren von 3 Virtual Reality Panoramen mit URL-Adresse auf unserem Server.

### Zu den Serviceleistungen des easyRAUM 5-Star-Service-Vertrages gehören nicht:

- 1.5 Individualprogrammierung.
- 1.6 Anreise- und Mitarbeiterkosten bei Hilfe vor Ort.
- 1.7 Die Wiederherstellung anwendereigener Daten (s.a. Ziffer 2.2 ... Datensicherung)
- 1.8 Datenträger- und Versandkosten.

### 2. Voraussetzungen für den Service

- 2.1 Es können nur solche Softwareprodukte Bestandteil der Vereinbarung sein, für die vom AG eine entsprechende Lizenz rechtmäßig erworben wurde, Voraussetzung ist eine aktuelle Version.
- 2.2 Voraussetzung für Serviceleistungen ist der Einsatz einer von der easyRAUM GmbH unterstützten, aktuellen Fassung des Betriebssystems durch den AG. Die Kosten für die aktuelle Betriebssystemsoftware trägt der AG (Kauf, Installation, Wartung, Pflege). Zur Mitwirkungspflicht des AG gehört eine regelmäßige Datensicherung (siehe auch Ziffer 1.8), insbesondere von Projekt- und kundenspezifischen Katalogdaten.
- 2.3 Serviceleistungen sind vom AG unverzüglich schriftlich (Fax-Nachricht o.ä.) unter Angabe von Programmversion, Hardware und Betriebssystemversion anzufordern.
- 2.4 Sollte die neueste Betriebssystem- und easyRAUM Software eine Anpassung der Hardware erfordern, so teilt die easyRAUM GmbH dieses dem AG mit. Die Kosten hierfür trägt der AG, der auch einen gesonderten Auftrag für die Hardwareaufrüstung zu erteilen hat.
- 2.5 Die easyRAUM GmbH ist berechtigt, die Serviceleistungen gemäß den Bedingungen dieser Vereinbarung durch Dritte durchführen zu lassen.
- 2.6 Keine Wartung wird geleistet für Programme, die vom AG geändert wurden. Gleiches gilt, sofern der AG an der Hardware Änderungen vorgenommen hat.
- 2.7 Grundlage für eine effektive Hilfestellung über Hotline sind Grundkenntnisse der Programmsysteme, die auf einer von easyRAUM GmbH durchgeführten Schulung erworben wurden.

### 3. Gewährleistungen/Haftung

- 3.1 Die easyRAUM GmbH übernimmt für die Laufzeit der Servicevereinbarung die Gewähr, dass bei Wahrung der unter Ziffer 2 genannten Voraussetzungen die gewartete Software in ihren Nutzungsmöglichkeiten erhalten bleibt.
- 3.2 Die easyRAUM GmbH verpflichtet sich, Serviceleistungen an der Software während der Laufzeit der Vereinbarung in angemessener Zeit zu erbringen, sofern der AG unverzüglich diese gemäß Ziffer 2.3 angefordert hat.
- 3.3 Stellt der AG fest, dass durch die easyRAUM GmbH abgeänderte Software trotz Beachtung der Bedienungsanleitung nicht entsprechend der von der easyRAUM GmbH festgelegten Programmbeschreibungen funktioniert, wird die easyRAUM GmbH die gerügte Funktionsstörung eingrenzen und in einer abgestimmten Frist beseitigen. Die Korrekturen werden in der bei der easyRAUM GmbH aktuell gepflegten Version durchgeführt. Voraussetzung hierfür ist, dass das Ergebnis der Funktionsstörungen reproduzierbar, die Software in der jeweils neuesten Programmversion vorhanden

und dass die Beseitigung der Funktionsstörung bei angemessenem Aufwand technisch möglich ist. Funktionsstörungen sind vom AG unverzüglich zu melden.

3.4 Im Übrigen gilt § 11 der AGB. Der AG hat die Möglichkeit erstellte Virtual Reality Panoramen mit den nur dem AG zugänglichen Zugangsdaten auf Server der easyRAUM GmbH hochzuladen. Bei einem Absturz des Servers, einem Angriff von außen (Hackerangriff/Cyberangriff) und dem damit einhergehenden Datenverlust haftet easyRAUM lediglich im Rahmen von § 11 der AGB. Im Übrigen ist die Haftung für einen Datenverlust auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrenstprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.

### 4. Service-Zeiten

- 4.1 Serviceleistungen werden zu einem im Einverständnis mit dem AG festgelegten Termin im Rahmen dieser Vereinbarung ausgeführt.
- 4.2 Falls die easyRAUM GmbH in Verzug gerät, kann der AG nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist von 14 Tagen die Vereinbarung fristlos kündigen, wenn die Serviceleistungen nicht innerhalb dieser Nachfrist durchgeführt worden sind. Weitergehende Ansprüche wegen Verzug sind gegenüber der easyRAUM GmbH ausgeschlossen.

### 5. Kündigung

- 5.1 Die Vereinbarung läuft über 1 Jahr und verlängert sich im Anschluss jeweils um 1 Jahr.
- 5.2 Die Vereinbarung ist von beiden Seiten mit einer Frist von acht Wochen zum Ablauf eines jeden Servicejahres schriftlich kündbar. Die Möglichkeit der fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt davon unberührt.

### 6. Vergütungen

- 6.1 Zahlung per Einzugsermächtigung; jährlich, halbjährlich oder monatlich im Voraus per Einzug zahlbar (Rechnungsstellung als Beleg).
- 6.2 Grundlage der Servicekosten ist die Anzahl der Nutzungen je Programmsystem.
- 6.3 Bei Serviceleistungen außerhalb des Hauses der easyRAUM GmbH werden Fahrtkosten, gemäß gültiger Preisliste getrennt in Rechnung gestellt.
- 6.4 Die Wiederherstellung von Programmen auf Programmträgern, die infolge von Bedienungs- oder Hardwarefehlern beschädigt sind, werden zum Selbstkostenpreis vorgenommen.
- 6.5 Verbrauchtes/ersetztes Material wird nach der jeweils gültigen Zubehörpreisliste berechnet.
- 6.6 Die Mehrwertsteuer wird in ihrer jeweils gesetzlichen Höhe zusätzlich berechnet.
- 6.7 Die easyRAUM GmbH behält sich eine jährliche Anpassung der Servicekosten vor.
- 6.8 Datenträger für Lieferungen werden von der easyRAUM GmbH zum Selbstkostenpreis zzgl. Porto- und Verpackungskosten in Rechnung gestellt. Eine Rückvergütung dieser Kosten bei Rücksendung ist nicht möglich.
- 6.9 Befindet sich der Kunde mit der Zahlung der Servicekosten im Rückstand, ist die easyRAUM GmbH berechtigt, Austauschlieferungen und Beratungen vom Zahlungseingang abhängig zu machen.
- 6.10 Eine Erstattung nicht in Anspruch genommener Serviceleistungen ist nicht möglich.

### 7. Schlussbestimmungen

- 7.1 Sollten einzelne Bestandteile des Vertrages ungültig sein, so werden sie durch solche ersetzt, die dem wirtschaftlichen Zweck dieses Vertrages am nächsten kommen. Sämtliche Abweichungen von diesem Vertrag und Nebenabreden sind mit der easyRAUM GmbH als Anlage zu diesem Vertrag schriftlich abzustimmen und bedürfen der rechtsgültigen Unterschrift beider Vertragspartner. Sonderabreden treten grundsätzlich erst nach schriftlicher Abstimmung in Kraft.
- 7.2 Für alle weiteren Punkte gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) in der jeweils gültigen Fassung auf unserer Homepage: [www.easyraum.de](http://www.easyraum.de) ersichtlich!
- 7.3 Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Düsseldorf.
- 7.4 Es gilt Deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

Stand 08/2016