

Servicevertrag

Dieser Vertrag besteht zwischen den Parteien

Vizoo GmbH, Johann-Karg-Str. 30, 85540 Haar, Deutschland

im Folgenden "Vizoo GmbH" und

das xTex Software erwerbende Unternehmen,

im Folgenden "Kunde"

1. Beginn

Der Servicevertrag ist für das erste Jahr verpflichtend und beginnt mit der Ausgabe der Softwarelizenzen an den Kunden. Detaillierte Information über die Lizenz erhält der Kunde per Email. Lizenzschlüssel und Laufzeit können auch auf der Rechnung eingesehen werden.

Der Jahrestarif wird dem Kunden als Pauschale, zuzüglich gegebenenfalls anfallender Steuern, im Voraus in Rechnung gestellt.

2. Inhalt

Der Servicevertrag beinhaltet:

2.1 Softwareaktualisierungen

Der Vertrag beinhaltet kostenfreie Softwareaktualisierungen während der Laufzeit.

Vizoo GmbH plant mindestens eine Aktualisierung pro Jahr. Aktualisierungen beinhalten neue Funktionen, funktionale Verbesserungen und Fehlerbehebungen. Die Aktualisierungen können über das Kundenportal <https://customers.vizoo3d.com/> heruntergeladen werden. Ein Newsletter informiert den Kunden über jede verfügbare Neuerung, sofern sich der Kunde im Kundenportal für den Newsletter registriert hat.

2.2 Telefonsupport

Der Vertrag beinhaltet Support per Telefon für technische und anwendungsspezifische Probleme.

Telefonnummer: +49 89 379 176 44

Verfügbarkeit: 8:00 bis 17:00 (MEZ), Montag bis Freitag (außer Feiertage)

2.2 Emailsupport

Der Vertrag beinhaltet Support sowohl per Email als auch über das Ticketsystem

(<https://customers.vizoo3d.com/support/>) für technische und anwendungsspezifische Probleme.

Emailadresse: support@vizoo3d.com

Verfügbarkeit: 8:00 bis 17:00 (MEZ), Montag bis Freitag (außer Feiertag)

Antwortzeit: 24 Stunden

2.3 Vizoo Kundenportal

Während der Vertragslaufzeit hat der Kunde Zugang zum Kundenportal.

Dieses beinhaltet (in englischer Sprache):

- Support Ticketsystem
- Schulungsvideos
- Kurse
- Häufige Fragestellungen

Kontakt

Vizoo GmbH
Johann-Karg-Str. 30
85540 Haar
Deutschland

Geschäftsführer:
R. Meier, M. Semsch
Registergericht: München, HRB 231344
Ust.-Id-Nr.: DE292070197

- Hilfestellung zur Fehlerbehebung
- Software & Hardware Handbuch
- Softwaredownloads

Der Inhalt des Kundenportals wird regelmäßig aktualisiert. Die Zugangsdaten werden von der Vizoo GmbH erstellt, nachdem der Kunde die Emailadressen der entsprechenden Nutzer bekannt gegeben hat.

3. Laufzeit und Verlängerungsdatum

Der Servicevertrag wird für ein Jahr geschlossen. Nach Ablauf wird der Vertrag automatisch erneuert, bis der Kunde oder die Vizoo GmbH entsprechend den Bestimmungen (siehe Ziffer 4) kündigt. Die Rechnungstellung erfolgt spätestens 14 Tage vor dem Beginn des neuen Servicevertrages.

4. Kündigung

Sie können den Servicevertrag jederzeit per schriftlicher Mitteilung (Email) an support@vizoo3d.com oder über das Kundenportal kündigen. Die Kündigung muss spätestens 14 Tage vor Ende der Vertragslaufzeit erfolgen. Bei einer Kündigung beenden wir unseren Service am Ende der Vertragslaufzeit.

Vizoo GmbH behält sich vor, den Vertrag jederzeit Ihrerseits aus triftigen Grund zu kündigen und bereits bezahlte Vertragsgebühren zurückzuerstatten.

Kunden ohne aktiven Servicevertrag können alle Softwareupdates nutzen, deren Veröffentlichung vor dem Kündigungsdatum liegen.

Sollten Sie bei bereits gekündigtem Servicevertrag trotzdem eine Softwareaktualisierung wünschen, behält die Vizoo GmbH sich vor, den normalen Listenpreis zu berechnen.

München am 5. März 2019

Vizoo GmbH

Kontakt

Vizoo GmbH
Johann-Karg-Str. 30
85540 Haar
Deutschland

Geschäftsführer:
R. Meier, M. Semsch
Registergericht: München, HRB 231344
Ust.-Id-Nr.: DE292070197