

Support System

Telefon Hotline: +49 (0) 5734 66 99 0
Hotline- Zeiten: Montag- Donnerstag, 09:00 – 12:30 Uhr und 14:00 – 16:30 Uhr
Freitag, 09:00 – 12:30 Uhr

Ihr Vorteil: Bei uns erhalten Sie kompetenten und zeitnahen Support direkt vom Hersteller.
Ihr Vorteil: Unser Konzept von Supportpunkten.. Sie bezahlen bedarfsgerecht genau so viel Support, wie Sie wirklich brauchen. Sollten Sie einen Supportzeitvertrag bevorzugen, richten wir uns gerne nach Ihren Bedürfnissen und erstellen Ihnen ein individuelles Angebot.
Bitte sprechen Sie uns darauf an.

Kostenloser Grundsupport

Dauer: 30 Tage

Beginn: Mit Ihrem ersten Supportkontakt oder der Installation durch einen Techniker von CAD Line.
Spätestens jedoch 5 Monate nach Lieferung der Produkte.

Vom kostenlosen Grundsupport ausgenommen:

- Anfragen außerhalb der oben aufgeführten Hotline- Zeiten
- Hardwarefehler und allgemeine Computerfehler
- Produkte von Drittanbietern, z.B. AutoCAD, Virtual Digitizing, Rhino, etc.
- Virenprobleme auf dem Kundenrechner
- Treiberprobleme oder Vergleichbares
- Wiederholte Installation (auch innerhalb des kostenlosen Grundsupports)

Das Punktesystem

Wir berechnen den Support nach Punkten. Für jeden Support in der oben aufgeführten Hotline- Zeit wird je angefangene 15 Minuten Support ein Punkt vom Punktekonto abgebucht oder berechnet. Für dringende telefonische Anfragen oder dringende Anfragen per Fax oder E- Mail außerhalb der oben aufgeführten Hotline- Zeit wird ein zusätzlicher Punkt abgebucht oder berechnet. Anfragen per Fax oder E- Mail werden in der oben aufgeführten Hotline- Zeit bearbeitet und mit einem Punkt je angefangene 15 Minuten Bearbeitungszeit abgebucht oder berechnet.

Servicepunkte sind nicht übertragbar und dürfen nicht weiterveräußert werden. Das Punktekonto ist auf den Lizenznehmer beschränkt. Ist der Lizenznehmer eine Firma, so können die Punkte auch von verschiedenen Mitarbeitern des Lizenznehmers in Anspruch genommen werden.

Die Dauer eines Servicefalles ist nicht auf die Dauer der Anfrage bzw. Telefonat beschränkt. Recherchen, Wiederherstellen von Konfigurationen und Einsehen von Datensicherungen, sowie die eigentliche Problemanalyse und Erarbeiten, Dokumentieren und Sichern von Daten zählen auch zu Ihrer Supportzeit.

Betreute Punkte

Generell werden **nur die aktuellen Produkte** der CAD Line GmbH betreut. Veraltete Versionen werden nur ohne Gewähr betreut, sofern sich Aussagen aus der aktuellen Version auf die „veraltete“ Version übertragen lassen. In solchen Fällen werden wir Ihnen ein entsprechendes Update anbieten.

So geht's!

Sie bestätigen Ihr Einverständnis mit dem aufgeführten Support System. Sie bestellen die gewünschte Anzahl an Servicepunkten, oder Sie wählen die Abrechnung zum Einzelpreis. Und schon können Sie vom Support profitieren!

Preise und Rabatte

Service-Pauschale: 80,00 € zzgl. Berechnung der Servicepunkte (pro 15min.= 1 Punkt).

Anzahl der Punkte	Stückpreis zzgl. ges. MwSt.
1	EUR 40,-
5	EUR 38,-
10	EUR 35,-

Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Zahlbar ohne Abzug innerhalb von 8 Tagen.

Wichtig zu wissen:

Aufgrund ihrer Komplexität können manche Fragen nicht am Telefon sondern nur auf schriftlichem Wege geklärt werden. In manchen Fällen werden Sie uns die betreffenden Dateien gepackt per Mail oder ähnlich zukommen lassen müssen. Darunter fallen Anfragen zu Postprozessoren, Zeichnungen, Makros und anderem. Darum werden Sie gegebenenfalls von dem jeweiligen Support- Mitarbeiter gebeten.

Unser Support kann nur Hilfestellungen, nicht aber die eigentliche Durchführung, Realisierung oder Projektlösung umfassen. Dies fällt bei unseren Produkten in den Bereich Anpassung und ist eine gesonderte Dienstleistung, die wir Ihnen entweder gerne selbst erbringen, oder durch einen unserer Partner erbracht wird.

Je nach Komplexität ist der Support zu modifizierten oder von Ihnen erstellten Makros ebenfalls nicht durch unseren kostenlosen Grundsupport abgedeckt, sondern wird Ihnen als Anpassung berechnet. Dies klären unsere Support- Mitarbeiter jedoch zu Beginn Ihrer Supportanfrage mit Ihnen ab, so dass Sie stets wissen, woran Sie sind und welche Möglichkeiten bestehen.

Änderungen und Irrtümer vorbehalten.

Erklärung

Ich möchte am Support System von CAD Line teilnehmen und akzeptiere die oben aufgeführten Bedingungen.

- Ich bestelle _____ Punkte für mein Support Konto!
- Meine Punkte sollen so berechnet werden, wie sie anfallen. Ich verzichte damit auf die entsprechenden Rabatte!

(Bitte markieren Sie die gewünschte Variante und tragen Sie die Anzahl der bestellten Service- Punkte ein.)

Firma: _____

Ort: _____

Name: _____

Datum: _____

Unterschrift: _____

Bitte die Erklärung unterschrieben zurückfaxen an **+49 (0) 5734 6699 18**.