

## Allgemeine Geschäftsbedingungen – Besonderer Teil Support

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen der eLeDia GmbH, Dörpfeldstraße 11 D - 12489 Berlin (nachfolgend „eLeDia“ genannt), können über die Druckfunktion des Browsers des Kunden zum späteren Lesen ausgedruckt werden. Es besteht zudem die Möglichkeit, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen herunterzuladen und auf dem eigenen Computer zu speichern oder zu einem späteren Zeitpunkt unter der URL [www.eledia.de](http://www.eledia.de) abzurufen.

### § 1 Vertragsschluss

Der Vertrag kommt mit Unterzeichnung einer Leistungsvereinbarung (LV) durch die Parteien zustande.

### § 2 Leistungsumfang

eLeDia unterscheidet zwei verschiedene Beratungsmodelle: ein Ticket-System, mit für den Kunden reservierten und eingeplanten Kontingenten und ein rein Aufwandbezogenes Modell.

#### 2.1 Support-Ticketsystem

2.1.1 Das Support-Ticketsystem ermöglicht es dem Kunden die Beratungskompetenz von eLeDia im Rahmen von einzelnen Anfragen in Anspruch zu nehmen. Zu diesem Zweck schließt der Kunde mit eLeDia eine entsprechende LV, die die von eLeDia zu erbringenden Beratungsleistungen konkretisiert. Nicht genutzte Anfragen verfallen am Ende der genannten Geltungszeiträume.

2.1.2 Der Support steht dem Kunden von Montag bis Freitag (außer an bundeseinheitlichen Feiertagen) in der Zeit von 8.00 bis 18.00 Uhr zur Verfügung. eLeDia gewährleistet eine erste Reaktion binnen 24 Stunden nach Eingang der Anfrage des Kunden.

2.1.3 Sofern eine einzelne Anfrage des Kunden mehrere unterscheidbare Anfragen enthält, ist eLeDia berechtigt, diese Anfrage auf eine entsprechende Anzahl von Anfragen im Sinne des Ticketsystems aufzuteilen.

2.1.4 Im Rahmen dieses Supports nimmt eLeDia keinen Zugriff auf das Software-System des Kunden und erbringt keinen technischen Support vor Ort, sondern stellt den nachfolgend näher beschriebenen Support ausschließlich über die Beantwortung der Kundenanfragen per E-Mail oder per telefonischem Rückruf zur Verfügung.

2.1.5 Eine Fehlerbeseitigung ist im Rahmen des Support-Ticketsystems nicht geschuldet und insbesondere nicht zugesichert.

2.1.6 Der Support beinhaltet ausschließlich die folgenden Leistungen:

- Hilfe bei der Bedienung und Handhabung des Software-Systems;
- im Falle einer Störung des Software-Systems: Problemeingrenzung und Hinweise auf etwaige Handlungsmöglichkeiten, ggfs. mit entsprechender Anleitung zur Selbsthilfe.

#### 2.2 Support auf Aufwandsbasis

2.2.1 Der Support auf Aufwandsbasis ermöglicht es dem Kunden, auf Basis einer zeitbezogenen Abrechnung die Beratungskompetenz von eLeDia in Hinsicht auf eine von dem Kunden selbst vorgehaltene, installierte und betriebene oder in Hinsicht auf eine von eLeDia gehostete Software-Plattform in Anspruch zu nehmen. Zu diesem Zweck schließt der Kunde mit eLeDia mittels entsprechender LV einen unbefristeten Vertrag über die Inanspruchnahme der nachfolgend näher beschriebenen Leistungen auf Basis einer zeitbezogenen Abrechnung, wobei in 15-Minuten-Einheiten abgerechnet wird.

2.2.2 Der Support steht dem Kunden von Montag bis Freitag (außer an bundeseinheitlichen Feiertagen) in der Zeit von 8.00 bis 18.00 Uhr zur Verfügung. eLeDia gewährleistet eine erste Reaktion binnen 24 Stunden nach Eingang der Anfrage des Kunden.

2.2.3 Der Support umfasst zunächst die in der LV vereinbarten Leistungen und wird durch den Kunden per E-Mail-Anfrage initiiert. Er wird durch eLeDia via E-Mail oder via Telefon erbracht, per Zeiterfassung nachgehalten und abgerechnet. Ist im Rahmen des Support ein administrativer Fernzugriff auf die Software, das Server- oder Datenbanksystem des Kunden einschließlich der hierfür erforderlichen weiteren Komponenten zur Erbringung der Support-Leistung notwendig, so hat der Kunde eLeDia einen solchen Zugang zu eröffnen. Ebenso hat der Kunde, soweit dies erforderlich und von eLeDia angefordert ist, Zugang zu seinem Server zu gewähren und alle zur Durchführung der Analyse erforderlichen Informationen zur Verfügung zu stellen, so zum Beispiel Log-Protokolle.

### eLearning im Dialog GmbH

Dörpfeldstr. 11  
D-12489 Berlin

Telefon: 0049 30 50 56 10 70  
Telefax: 0049 30 50 59 08 60

Mail: [info@eledia.de](mailto:info@eledia.de)

Internet: [www.eledia.de](http://www.eledia.de)

Umsatzsteuer ID: DE270979748

Sitz der Gesellschaft: Berlin  
Amtsregister Charlottenburg  
Registernummer: HRB 126668 B

Geschäftsführer:  
André Krüger  
Ralf Hilgenstock

2.2.4 Eine Fehlerbeseitigung ist im Rahmen des Supports auf Aufwandsbasis nicht geschuldet und insbesondere nicht zugesichert.

### **§ 3 Keine Fehlerbeseitigung im Rahmen der Supportleistungen**

Eine Fehlerbeseitigung (Hardware, Betriebssoftware, Software) eines von eLeDia gehosteten Servers (Hosting auf Kundensystem/ ASP-Hosting) ist allein aufgrund eines zwischen eLeDia und dem Kunden vereinbarten Hosting-Vertrages geschuldet und von der nach dem Hosting Vertrag geschuldeten Vergütung abgegolten. Näheres hierzu regelt eine entsprechende LV, sowie der Besondere Teil Hosting (Hosting auf Kundensystem/ ASP-Hosting) der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Sofern im Rahmen des Supports ein Fehler in der vom Kunden eingesetzten Software festgestellt wird, kann zwischen den Parteien eine Einzelleistung (Softwareentwicklung) zur Behebung des Fehlers gesondert vereinbart werden.

### **§ 4 Entgelte**

Die im Rahmen des Supports entstehenden Entgelte ergeben sich aus der zwischen den Parteien geschlossenen LV.

### **§ 5 Vertragsdauer/Kündigung**

#### 5.1 Support-Ticketsystem

Soweit die zwischen den Parteien geschlossene LV keine anderweitigen Regelungen enthält, hat der Vertrag eine Grundlaufzeit von drei Monaten. Er kann mit einer Frist von einem Monat zum Ende der Grundlaufzeit von beiden Parteien gekündigt werden. Wird er nicht fristgerecht gekündigt, verlängert er sich automatisch um jeweils einen weiteren Monat. Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

#### 5.2 Support auf Aufwandsbasis

Soweit die zwischen den Parteien geschlossene Leistungsvereinbarung (LV) keine anderweitigen Regelungen enthält, gilt der Vertrag als auf unbestimmte Zeit geschlossen. Er kann jederzeit von beiden Parteien mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden. Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Sofern eine Behebung für eLeDia absehbar länger als vier Stunden Zeitaufwand erfordert, erhält der Kunde nach einer ersten kostenpflichtigen Analyse eine Abschätzung des Zeitaufwands, welche durch den Kunden vor Beginn der Ausführung zu bestätigen ist.

### **§ 6 Widerruf seitens eines Verbrauchers**

#### 6.1 Widerruf/Frist

Sofern es sich um ein Fernabsatzgeschäft mit einem Verbraucher handelt, kann dieser seine Vertragserklärung innerhalb von zwei Wochen (sofern eine gesonderte Widerrufsbelehrung in Textform vor Vertragsschluss ausgehändigt wird, ansonsten beträgt die Widerrufsfrist 1 Monat) ohne Angabe von Gründen in Textform (z. B. Brief, Fax, E-Mail) widerrufen. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung in Textform, bei Fernabsatzverträgen

(§ 312 b Abs. 1 Satz 1 BGB) über die Erbringung von Dienstleistungen jedoch nicht vor Vertragsschluss und auch nicht vor Erfüllung eLeDias Informationspflichten gemäß § 312 c Abs. 2 BGB in Verbindung mit § 1 Abs. 1, 2 und 4 BGB-InfoV; bei Verträgen im elektronischen Geschäftsverkehr (§ 312e Abs. 1 Satz 1 BGB) jedoch nicht vor Erfüllung eLeDias Pflichten gemäß § 312e Abs. 1 Satz 1 BGB in Verbindung mit § 3 BGB-InfoV. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs. Der Widerruf ist zu richten an:

eLeDia GmbH, Dörpfeldstraße 11, D-12489 Berlin  
Fax +49 (0) 30 50 59 08 60  
oder per E-Mail: [info@eledia.de](mailto:info@eledia.de)

#### 6.2 Widerrufsfolgen

Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren und ggf. gezogene Nutzungen (z. B. Zinsen) herauszugeben.

Ende der Widerrufsbelehrung

#### 6.3 Erlöschen des Widerrufsrechts

Das Widerrufsrecht erlischt, wenn eLeDia mit der Ausführung der Dienstleistung mit ausdrücklicher Zustimmung des Verbrauchers vor Ende der Widerrufsfrist begonnen hat oder der Verbraucher diese selbst veranlasst hat.

Stand: Mai 2010