

# NEU



## Sicher. Schnell. Effektiv. Und neu: Die novoPLAN Fernwartung.

Ab sofort bietet novoPLAN einen neuen, besonderen Service an: Die komfortable Fernwartung.

Haben Sie Probleme mit Ihrem Computer, die Sie nicht selbst oder nur sehr zeitintensiv lösen können, kann Ihnen die neue Fernwartung unkompliziert, schnell und kompetent helfen.

Bei Update- oder Neuinstallationen Ihrer Programme, bei der Organisation von Datensicherungen und bei Datenrücksicherungen, beim Anlegen von neuen Programm- und Datenpfaden, wie auch beim "Aufräumen" Ihres Datenbestands und der Suche nach alten Daten kann Ihnen der neue Fernwartungsservice Nerven und Zeit sparen.

Dabei sieht unser Mitarbeiter Ihren Bildschirm, als säße er direkt neben Ihnen - ein Blick auf den Bildschirm sagt oftmals mehr als tausend Worte. Sie selbst haben jederzeit vollen Zugriff auf Ihren Rechner. Passwörter brauchen Sie uns nicht zu nennen, Sie können sie - für uns unleserlich - selbst eingeben. Verfolgen Sie zeitgleich, was unser Mitarbeiter auf Ihrem Rechner macht. So sind viele Probleme schnell erkannt und behoben.



Bei auftretenden Problemen oder Fragen können wir Ihnen mit einer Fernwartung schnell und unkompliziert Hilfestellung leisten.

Innerhalb weniger Sekunden loggen wir uns über das Internet mit Ihrer Zustimmung in Ihr System ein und können so Fehlerquellen lokalisieren und fast immer sofort auch beheben. Die Fernwartung findet ausschließlich über die sichere und bewährte Fernwartungssoftware „TeamViewer“ statt. Dazu wird ein kleines Programm auf Ihrem Rechner installiert. Ein Zugriff auf Ihren Computer seitens der novoPLAN ist nur möglich, wenn Sie dieses kleine Programm starten und dem novoPLAN Fernwartungsmitarbeiter die angezeigten Zugangsdaten durchgeben. Der Datenverkehr ist während einer Fernwartungssitzung mit einem hoch wirksamen 256 Bit Algorithmus verschlüsselt. Nach Abschluss der Fernwartungsarbeiten wird die Verbindung unverzüglich beendet - und Ihre Probleme sind verschwunden!

## Fernwartung

Ja, ich/wir schließen den novoPLAN Fernwartungsvertrag ab bei Anerkennung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen/Lizenzvereinbarung der novoPLAN Software GmbH, der Ergänzung für IT-Services (§§1-26) und der Vertragsbedingungen für den Fernwartungsvertrag (s. rechts). Ich habe/Wir haben die Widerrufsbelehrung (s. unten) zur Kenntnis genommen.

## Abrechnung nach Minuten

Preis in EUR	incl. 19% USt.	excl. 19% USt.
Mindestauftragsvolumen 30 Minuten	49,98	42,00
Jede weitere angefangene Minute	1,67	1,40

## Abrechnung pauschal

Preis in EUR	incl. 19% USt.	excl. 19% USt.
Mindestauftragsvolumen 1 Stunde länger als 1 Stunde nach Absprache	99,96	84,00

Ich zahle/wir zahlen per Abbuchung vom folgenden Konto

Bankverbindung:.....

BLZ:.....

Konto-Nummer:.....

Name.....

Straße.....

Ort.....

Telefon.....

Fax.....

E-Mail.....

Datum.....

Unterschrift.....

## Vertragsbedingungen Fernwartungsvertrag

zwischen Ihnen (Kunde) und der novoPLAN Software GmbH, Rütten

- Gegenstand des Vertrags:** Der Fernwartungsvertrag ist ein eigenständiger Vertrag zwischen der novoPLAN Software GmbH und dem Kunden. Der Fernwartungsvertrag beinhaltet die von Mitarbeitern der novoPLAN Software GmbH durchzuführenden Fernwartungsarbeiten auf einem Computer des Kunden, die zur Installation, Wartung oder Problembehebung für den Computer des Kunden erforderlich sind. Wird die Fernwartung für mehrere Computer oder innerhalb eines Netzwerks des Kunden eingesetzt, muss für eine Fernwartung für jeden einzelnen Rechner ein gesonderter Fernwartungsvertrag bzw. für das Netzwerk ein Netzwerk-Fernwartungsvertrag abgeschlossen werden.
- Technische und organisatorische Maßnahmen:** Der Kunde kann zu den jeweils aktuellen Zeiten (derzeit montags bis freitags von 9-18 Uhr, Änderungen vorbehalten) mit der telefonischen Hotline der novoPLAN Software GmbH einen Termin für die Fernwartungssitzung vereinbaren. Eine Fernwartung ist zu den o.g. aktuellen Zeiten möglich. Sie erfordert für den notwendigen Zeitraum den direkten Zugriff auf den Computer des Kunden. Die Fernwartung findet ausschließlich über die Fernwartungssoftware „TeamViewer“ statt. Dazu erhält der Kunde von der novoPLAN Software GmbH per E-Mail oder Alternativ per Download von der novoPLAN Software GmbH Internetseite ein Programm namens novoPLANQS.exe, das auf dem Rechner des Kunden während der Dauer des Fernwartungsvertrags verbleibt. Ein Zugriff auf den Computer des Kunden seitens der novoPLAN Software GmbH ist nur möglich, wenn der Kunde novoPLANQS.exe startet und dem novoPLAN Software GmbH Fernwartungsmitarbeiter die Zugangsdaten durchgibt, die ihm im Hauptbildschirm von novoPLANQS.exe angezeigt werden. Der Datenverkehr ist während einer Fernwartungssitzung mit einem hochwirksamen 256 Bit Algorithmus verschlüsselt. Der Kunde kann die Fernwartungsarbeiten der novoPLAN Software GmbH auf seinem Bildschirm verfolgen und jederzeit abbrechen. Eventuelle Kennwörter kann der Kunde - ohne Einsicht des Fernwartungsmitarbeiters der novoPLAN Software GmbH - selbst eingeben. Nach Abschluss der Fernwartungsarbeiten wird die Verbindung unverzüglich beendet.
- Allgemeine Pflichten von novoPLAN:** Die novoPLAN Software GmbH verpflichtet sich, die Fernwartung nur durch autorisierte Mitarbeiter, die auf das Datengeheimnis nach §5 Bundesdatenschutzgesetz bzw. §6 Landesdatenschutzgesetz verpflichtet sind, auf Weisung des Kunden durchzuführen. Die novoPLAN Software GmbH begrenzt die Datenzugriffe und den Kreis der Daten des Kunden einsehenden Mitarbeiter auf das Erforderliche. Eine Prüfung auf eventuell unrechtmäßig installierte Software auf dem Kundenrechner wird von der novoPLAN Software GmbH nicht durchgeführt. Keinesfalls werden schädliche Programme wie z.B. Viren sowie nicht auf den Kunden selbst lizenzierte oder illegale Programme von der novoPLAN Software GmbH installiert. Die novoPLAN Software GmbH ist bemüht, nach bestem Wissen und Gewissen die Fernwartungsarbeiten auf dem Rechner des Kunden durchzuführen. Dennoch kann die novoPLAN Software GmbH nicht garantieren, dass die Leistungen der Fernwartung zur Beseitigung eines Fehlers führen. Dies gilt insbesondere dann, wenn beispielsweise festgestellt wird, dass der Rechner des Kunden hardwaremäßig defekt ist, nicht mehr dem aktuellen Stand der Technik entspricht, virenverseucht ist oder das Betriebssystem nicht korrekt installiert ist.
- Allgemeine Pflichten des Kunden:** Der Kunde muss dafür sorgen, dass novoPLAN eine für die Fernwartung geeignete Internet-Verbindung mit ihm aufrufen kann. Die Verantwortung für alle auf seinem Computer installierten Programme trägt der Kunde. Der Kunde hat eine ausreichende Sicherung seines EDV-Systems (aktueller Virens Scanner und Firewall) sicherzustellen. Gewährleistungsansprüche gleich welcher Art sind ausgeschlossen, wenn unrechtmäßige Software, nicht lizenzierte Software oder illegale Daten zum Zeitpunkt der Fernwartung auf dem Computer des Kunden installiert sind.
- Zweckbindung:** Personenbezogene, dienstliche und geschäftliche Daten, die die novoPLAN Software GmbH im Rahmen der Erfüllung dieses Vertrags bekannt werden, darf die novoPLAN Software GmbH nur für Zwecke der Fernwartung verwenden. Eine Weitergabe dieser Daten an Dritte ist der novoPLAN Software GmbH untersagt. Dies gilt insbesondere für Daten, die der novoPLAN Software GmbH übermittelt werden oder die die novoPLAN Software GmbH vom Computer des Kunden abgezogen und auf einen seiner eigenen Rechner kopiert hat.
- Haftung:** novoPLAN haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit sowie für zugesicherte Eigenschaften nach den gesetzlichen Vorschriften. Alle Mitarbeiter der novoPLAN Software GmbH, die Fernwartungsleistungen erbringen, bemühen sich qualifiziert, sorgfältig und konzentriert zielführende Leistungen zu erbringen. Sollte es dabei versehentlich, unabhängig oder fahrlässig zu Schäden jedweder Art an einem Kundencomputersystem oder Kundendaten kommen, ist die Haftung auf die Höhe des durch den Kunden nachzuweisenden Schadens oder die im Rahmen der Fernwartung erhaltenen Zahlung beschränkt. Es gilt immer der niedrigere Betrag dieser beiden Parameter.
- Laufzeit des Vertrags:** Der Fernwartungsvertrag gilt, wenn nicht ausdrücklich vorab schriftlich erklärt, für eine Fernwartungssitzung.
- Vergütung und Zahlweise:** Das Entgelt für den Fernwartungsvertrag wird pro Computer und Fernwartungssitzung berechnet und ist fällig am Tag der Rechnungserstellung zeitgleich mit dem Erbringen der Leistung für den Kunden. Die Abrechnung erfolgt entweder im Minutentakt entsprechend der Logdatei der Fernwartungssoftware oder auf Wunsch pauschal. Das Mindestauftragsvolumen beläuft sich auf 30 Minuten.
- Sonstiges:** Sollte eine Bestimmung in diesen Geschäftsbedingungen unwirksam sein oder werden, so wird hiervon die Wirksamkeit der sonstigen Bestimmungen nicht berührt. Die unwirksame Bestimmung soll durch eine andere gültige Bedingung ersetzt werden, die dem Regelungsgehalt am nächsten kommt, der zwischen den Parteien vereinbart worden wäre, wenn sie die Nichtigkeit der ungültigen Bestimmung vorher gekannt hätten. Sofern der Kunde ein Kaufmann im Sinne des HGB oder eine Körperschaft des öffentlichen Rechts ist, ist das Amtsgericht des Geschäftssitzes der novoPLAN Software GmbH ausschließlicher Gerichtsstand. Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen/Lizenzvereinbarung der novoPLAN Software GmbH mit der Ergänzung für IT-Services (§§1-26), die diesem Vertrag beiliegen.

Die novoPLAN Software GmbH hat sich bemüht, vollständige und korrekte Informationen zusammenzustellen. Für Irrtümer und Fehler in dieser Beschreibung der vorgestellten Leistungen kann jedoch keine Haftung übernommen werden. Die novoPLAN Software GmbH behält sich Änderungen im Leistungs- und Serviceumfang Ihrer Dienstleistungen vor. Windows, TeamViewer sind eingetragene Warenzeichen zugunsten Dritter. Alle Preisangaben (gültig ab dem 01.08.2011) sind - wenn nicht anders gekennzeichnet - unverbindliche Preisempfehlungen in Euro incl. 19% USt. Bitte beachten Sie, dass Ihr Auftrag nur bearbeitet wird, wenn Sie den Bankauftrag ausfüllen und unterschreiben. Gerichtsstand ist 59581 Warstein.

**Widerrufsbelehrung:** Verbraucher haben ein Widerrufsrecht gemäß der nachfolgenden Regelung. Ein Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu einem Zweck abschließt, der weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann. **Widerrufsrecht** Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen in Textform (z. B. Brief, Fax, E-Mail) oder - wenn Ihnen die Sache vor Fristablauf überlassen wird - durch Rücksendung der Sache widerrufen. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung in Textform, jedoch nicht vor Eingang der Ware beim Empfänger (bei der wiederkehrenden Lieferung gleichartiger Waren nicht vor Eingang der ersten Teillieferung) und nicht vor Erfüllung unserer Informationspflichten gem. § 312 c Abs. 2 BGB in Verbindung mit § 1 Abs. 1, 2 und 4 BGB InfoV sowie unserer Pflichten gem. § 312 e Abs. 1 Satz 1 BGB in Verbindung mit § 3 BGB InfoV und 246 § 2 in Verbindung mit § 1 Abs. 1 und 2 EGBGB, bei Erbringung von Dienstleistungen außer Zahlungsdiensten jedoch nicht vor Vertragsschluss und auch nicht vor Erfüllung unserer Informationspflichten gemäß Artikel 246 § 2 in Verbindung mit § 1 Absatz 1 und 2 EGBGB, bei Verträgen im elektronischen Geschäftsverkehr (§ 312g Absatz 1 Satz 1 BGB) jedoch nicht vor Erfüllung unserer Pflichten gemäß § 312g Absatz 1 Satz 1 BGB in Verbindung mit Artikel 246 § 3 EGBGB. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs oder der Sache. Der Widerruf ist zu richten an: novoPLAN Software GmbH, Hardtstraße 21, 59602 Rütten, E-Mail: info@novoplan.de, Fax: 02952/3236 **Widerrufsfolgen** Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren und ggf. gezogene Nutzungen (z. B. Zinsen) herauszugeben. Können Sie uns die empfangene Leistung sowie Nutzungen (z. B. Gebrauchsvorteile) nicht oder teilweise nicht oder nur in verschlechtertem Zustand zurückzugewähren beziehungsweise herausgeben, müssen Sie uns insoweit Wertersatz leisten. Bei Fernabsatzverträgen über Dienstleistungen kann dies dazu führen, dass Sie die vertraglichen Zahlungsverpflichtungen für den Zeitraum bis zum Widerruf gleichwohl erfüllen müssen. Für die Verschlechterung der Sache und für gezogene Nutzungen müssen Sie Wertersatz nur leisten, soweit die Nutzungen oder die Verschlechterung auf einen Umgang mit der Sache zurückzuführen ist, der über die Prüfung der Eigenschaften und der Funktionsweise hinausgeht. Unter "Prüfung der Eigenschaften und der Funktionsweise" versteht man das Testen und Ausprobieren der jeweiligen Ware, wie es etwa im Ladengeschäft möglich und üblich ist. Im Übrigen können Sie die Pflicht zum Wertersatz für eine durch die bestimmungsgemäße Ingebrauchnahme der Sache entstandene Verschlechterung vermeiden, indem Sie die Sache nicht wie Ihr Eigentum in Gebrauch nehmen und alles unterlassen, was deren Wert beeinträchtigt. Paketversandfähige Sachen sind auf unsere Gefahr zurückzusenden. Sie haben die regelmäßigen Kosten der Rücksendung zu tragen, wenn die gelieferte Ware der Bestellen entspricht und wenn der Preis der zurückzusendenden Sache einen Betrag von 40,00 € nicht übersteigt oder wenn Sie bei einem höheren Preis der Sache zum Zeitpunkt des Widerrufs noch nicht die Gegenleistung oder eine vertraglich vereinbarte Teilzahlung erbracht haben. Andernfalls ist die Rücksendung für Sie kostenfrei. Nicht paketversandfähige Sachen werden bei Ihnen abgeholt. Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 30 Tagen erfüllt werden. Die Frist beginnt für Sie mit der Absendung Ihrer Widerrufserklärung oder Sache, für uns mit deren Empfang. Bei einer Dienstleistung erlischt Ihr Widerrufsrecht vorzeitig, wenn der Vertrag von beiden Seiten auf Ihren ausdrücklichen Wunsch vollständig erfüllt ist, bevor Sie Ihr Widerrufsrecht ausgeübt haben. Das Widerrufsrecht ist ausgeschlossen, wenn Sie den von uns gelieferten und versiegelten Software-Datenträger entsiegelt haben. **Ende der Widerrufsbelehrung**