

## Hotline-Nutzungsbedingungen

Diese Hotline-Nutzungsbedingungen sind neben unseren Allgemeinen Liefer- und Leistungsbedingungen Grundlage für jegliche Leistungen, die wir im Zusammenhang mit der von uns angebotenen Service-Hotline erbringen, und zwar auch in laufenden oder künftigen Geschäftsbeziehungen. Abweichende Vereinbarungen, insbesondere widersprechende Geschäftsbedingungen unserer Kunden sowie Nebenabreden bedürfen unserer ausdrücklichen schriftlichen Einwilligung, um Vertragsbestandteil zu werden.

1. Wir bieten als Dienstleistung für unsere Kunden eine telefonische Service-Hotline unter der von uns jeweils bekannt gegebenen Telefonnummer an. Die Leistungen der Service-Hotline beziehen sich nur auf Produkte unseres Hauses.
2. Die Service-Hotline bietet individuelle Unterstützung bei der Analyse von Störungen unserer Produkte sowie bei der Beseitigung solcher Störungen. Einen Erfolg schulden wir nicht, insbesondere nicht den Erfolg einer Beseitigung einer vom Kunden mitgeteilten Störung.
3. Im Rahmen der Leistungen der Service-Hotline kann ein Fernwartungszugriff durch uns auf die Anlage des Kunden erfolgen, soweit die Anlage des Kunden die technischen Voraussetzungen dafür erfüllt und der Kunde dies wünscht.
4. Die Service-Hotline steht den Kunden in der Regel während der folgenden Zeiträume zur Verfügung:

Montag – Freitag von 07:00 Uhr bis 22:00 Uhr

Samstag, Sonntag  
und an Feiertagen von 08:00 Uhr bis 16:00 Uhr.

Eine Garantie für die Verfügbarkeit der Service-Hotline in den vorgenannten Zeiten übernehmen wir nicht. Wir behalten uns vor, die Zeiten der Service-Hotline jederzeit zu ändern oder die Service-Hotline insgesamt einzustellen.

5. Der Kunde wird zu Beginn eines Anrufs bei der Service-Hotline darauf hingewiesen, dass die Inanspruchnahme der Leistungen der Service-Hotline kostenpflichtig ist und dass Grundlage unserer sämtlichen Leistungen im Zusammenhang mit der Service-Hotline diese Hotline-Nutzungsbedingungen sowie unsere Allgemeinen Liefer- und Leistungsbedingungen sind. Der Kunde hat nach diesem Hinweis die Möglichkeit, den Anruf zu beenden, ohne dass eine Vergütung gemäß Ziff. 6 anfällt. Setzt der Kunde den Anruf nach diesem Hinweis fort, akzeptiert er die Geltung dieser Nutzungsbedingungen sowie unserer Allgemeinen Liefer- und Leistungsbedingungen.
6. Für jede Inanspruchnahme der Service-Hotline wird dem Kunden zunächst eine pauschale Grundvergütung berechnet, die in der Zeit von Montag bis Freitag € 180,00 und an Samstagen, Sonntagen oder Feiertagen € 270,00 beträgt. Die Grundvergütung umfasst eine Stunde Beratungstätigkeit durch uns zu der mitgeteilten Störung. Bei einem Zeitaufwand, der über eine Stunde hinausgeht, berechnen wir dem Kunden je angefangene 15 Minuten in der Zeit von Montag bis Freitag einen Betrag in Höhe von € 45,00 und an Samstagen, Sonntagen oder Feiertagen einen Betrag in Höhe von € 67,50. Sämtliche Beträge verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.
7. Die Vergütung gemäß Ziff. 6 fällt an für die Zeit der telefonischen Beratung durch uns sowie für Leistungen, die wir infolge eines Anrufes bei der Service-Hotline in Abstimmung mit dem Kunden erbringen (z.B. Fernwartungsmaßnahmen; Fehleranalyse aufgrund eines von dem Kunden übermittelten Fehlerprotokolls), auch wenn solche Leistungen außerhalb des Anrufs des Kunden erbracht werden. Sollte die Fehleranalyse ergeben, dass Arbeiten an der Anlage des Kunden vor Ort erforderlich sind, werden wir dem Kunden nach Möglichkeit ein entsprechendes Angebot zu unseren jeweils gültigen Preisen und Bedingungen unterbreiten.
8. Neben der Vergütung gemäß Ziff. 6 trägt der Kunde die bei ihm durch die Nutzung der Service-Hotline anfallenden Kosten der Telekommunikation.
9. Der Kunde schuldet kein Entgelt für Leistungen der Service-Hotline, wenn und soweit wir diese Leistungen in Erfüllung vertraglicher oder gesetzlicher Pflichten wie Gewährleistungspflichten oder Garantien erbringen.
10. Neben diesen Hotline-Nutzungsbedingungen gelten für sämtliche unserer Leistungen im Zusammenhang mit der Service-Hotline ergänzend unsere Allgemeinen Liefer- und Leistungsbedingungen, die in der jeweils aktuellen Fassung unter [www.schierholz.de](http://www.schierholz.de) verfügbar sind.