



Bitte lesen Sie die untenstehenden Nutzungsbedingungen sorgfältig durch.

Diese **Nutzungsbedingungen** werden Bestandteil eines Vertrag zwischen Ihnen und der Agilogik GmbH (Agilogik), wenn Sie Support von Agilogik anfordern.

Es gelten außerdem die **Allgemeine Geschäftsbedingungen** - AGBs und die Agilogik, die **Preis- und Tarifinformationen** und die **Datenschutzerklärung**.

Wenn Sie diesen Bedingungen nicht zustimmen, sind Sie nicht berechtigt, Support in Anspruch zu nehmen, oder unsere Produkte (Apps, Services und Dienste) zu nutzen. Indem Sie unseren Support nutzen, erkennen Sie alle Bestimmungen der Nutzungsbedingungen und AGB an und akzeptieren sie uneingeschränkt, einschließlich des Umgangs mit Ihren Kontoinformationen gemäß der Datenschutzrichtlinie.

Alle Dokumente finden Sie unter: <http://www.agilogik.de/rechtliches.shtml>.

1. Vertragspartner

Vertragspartner ist die Agilogik GmbH, Welfenstr. 14, 86989 Steingaden, Handelsregister: Amtsgericht München, HRB 183592, Ust-Idnr: DE269692913 (im Folgenden „Agilogik“).

2. Vertragsgegenstand und Nutzungsumfang

Gegenstand ist die Inanspruchnahme von Support-Hilfestellungen eines Mitarbeiters der Agilogik GmbH durch Sie. Dieser Support kann auf beliebigen Supportkanälen (zB. E-Mail, Ticketbearbeitung, telefonischer Anruf, telefonischer Rückruf, Teilnahme an einer Videokonferenz, Präsenz eines Agilogik-Mitarbeiters vor Ort) geleistet werden. Für Support ist eine vorherige Terminvereinbarung, im Regelfall per E-Mail nötig.

3. Kosten

Ein kostenpflichtiger Supportfall entsteht durch eine Kontaktaufnahme mit der Agilogik und deren anschließendes Bearbeitung des so vorgebrachten Anliegens. Der Supportfall ist auch dann kostenpflichtig, wenn das Anliegen nicht mit dem vom Kunden erwarteten Ergebnis abgeschlossen werden kann und ist allein in der durch die Agilogik aufgebrauchten Zeit für die Dienstleistung begründet.

Ist der Supportfall keiner der im Tarifschema (DOK006 bzw. DOK013) aufgeführten Optionen zuzuordnen, werden die Kosten nach der Zahl der angefangenen Stunden und der obersten Preiskategorie fällig.

Die Agilogik kann nach ihrem Ermessen die Supportpreise reduzieren, oder auf eine Berechnung verzichten.

Kosten sind mit Erbringung der Leistung fällig.

4. Support-Bonus-Punkte

1. Support-Bonuspunkte können durch Kauf erworben, einem Produkt als Startguthaben beigelegt oder durch Rabatt-Aktionen erhalten werden.
2. Diese Bonuspunkte sind einem Kunden fest zugeordnet und können nicht auf einen anderen Kunden übertragen werden. Die Bonuspunkte werden für jeden Kunden auf einem Bonuspunkte-Konto geführt.
3. Bonuspunkte werden in der Reihenfolge verbraucht, in der sie durch Kauf erworben oder als Rabatt gewährt werden.
4. Bonuspunkte, die durch Kauf erworben wurden sind bei Kündigung des Bonuspunktekontos rückzahlbar. Da die Kosten pro Bonuspunkt variieren muss bei einer Kündigung mittels Rechnungsbelegen nachgewiesen werden, welcher Betrag für die einzelnen, durch Kauf erworbenen Bonuspunkte entrichtet wurde. Die Summe dieser Beträge wird abzüglich einer Bearbeitungsgebühr von 48.-- € zzgl. ges. MwSt. zurückerstattet. Bei der Berechnung der Werte der Bonuspunkte wird dabei die Reihenfolge gemäß 4.3 beachtet.
5. Bonuspunkte können nur für Supportleistungen eingelöst werden, die im Tarifschema (DOK006) für das Bonuspunkte-Programm freigegeben sind.
6. Der Tarif richtet sich nach dem Bedingungen zum Zeitpunkt der Inanspruchnahme.
7. Das Support-Bonus-Konto kann mit einer Frist von 2 Wochen zu jedem Ende eines Kalendermonats gekündigt werden.
8. Das Bonus-Konto verfällt nach Ablauf von drei Kalenderjahren, beginnend nach dem Jahr der letzten Inanspruchnahme (Ges. Verjährungsfrist.)
9. Das Bonus-Konto darf maximal mit Punkten im Gegenwert von 2.000.-- € aufgefüllt werden.

5. Haftung und Gewährleistung

Die Haftung und Gewährleistung wird durch die AGB geregelt.

6. Widerrufsrecht

Wenn Sie Endverbraucher im Sinne des §355 BGB sind, steht Ihnen das gesetzliche Widerrufsrecht gemäß AGB zu. Gilt nicht für Unternehmer im Sinne von §14 BGB. Bei einer Dienstleistung erlischt Ihr Widerrufsrecht vorzeitig, wenn der Vertrag von Ihnen und Agilogik auf Ihren ausdrücklichen Wunsch erfüllt wird, bevor Sie Ihr Widerrufsrecht ausgeübt haben. Ihre Rechte aus Ziffer 4.3 und 4.6 werden davon nicht berührt.