

Kundensupport

Stand 01.01.2023

Sehr geehrte Damen und Herren,

sollten Sie speziellen **Support** benötigen können Sie diesen bei uns **bestellen**. Dazu benötigen wir Ihre Bestellung, welche auf jeden Fall

- den Namen des berechtigten Bestellers
 - den exakten Firmennamen
 - die Umsatzsteuer-Identifikationsnummer
 - Kontaktdaten einer Ansprechperson (Wichtig: Telefonnummer für Rückruf)
- beinhalten muss.

Bitte senden Sie uns diese Bestellung per Email an office@intertronic.at, per Brief oder als FAX an +43 2985 30914 -61. Ein Kaufvertrag für diesen Support kommt erst durch unsere Annahme zustande.

Der Support umfasst Standardaufgaben wie die Beantwortung allgemeiner Fragen bzw. Hilfe bei Installationen und Datenimporten auf Desktop-PC's und Notebooks. Nicht enthalten sind Serverinstallationen, Programmierarbeiten, Konzepte erstellen, Konsultationen, Anpassung Konfigurationsfiles,...).

Der Support erfolgt telefonisch oder mittels Fernwartungssoftware. Die Fernwartungssoftware müssen sie zuvor auf ihren Rechner laden.

Laden der Fernwartungssoftware:

Wir verwenden keinen Teamviewer.

Wir verwenden die **Fernwartungssoftware / Remotedesktop „Rustdesk“** und werden die Installation mittels dieser durchführen.

Erklärung Verwendung Rustdesk:

<https://www.intertronic-gmbh.net/documents/rustdesk.pdf>

Download Rustdesk (Windows-Software-Exe):

<https://www.intertronic-gmbh.net/documents/rustdesk>

ACHTUNG: Dateiname nach Download keinesfalls ändern! Dieser sehr lange und ungewöhnlich aber enthält die Zugangsdaten!

Bitte auf allen Rechnern, auf welchen wir Änderungen vornehmen müssen, Rustdesk vorab herunterladen (Server, auf welchem die Empfangssoftware ITSync installiert wird, Rechner, auf welchem easyDATAs am Kabel ausgelesen werden, auf welchen unsere Auswerte-SW installiert ist und easyDATA eingelesen wird).

Sobald die obigen Voraussetzungen erfüllt sind, können wir uns einen Termin für die Installation ausmachen.

Sie starten Rustdesk und senden den Zugangscode per Email an office@intertronic.at . Zusätzlich die Telefonnummer, unter welcher Sie erreichbar sind.

Der Preis des Supports beträgt 37,50 EUR pro angefangenen 15 Minuten exklusive gesetzlicher Steuern.

Die Preise werden jeweils zum 1.1. des Jahres angepasst und in diesem Dokument (<https://www.intertronic-gmbh.net/documents/Kundensupport.pdf>) bekanntgegeben. Die Rechnungslegung erfolgt frühestens am Beginn des auf den Support folgenden Monats nach Möglichkeit als Sammelrechnung. Zahlungsziel 30 Tage. Support ist weiters nur möglich, wenn Sie mit keiner von uns an Sie gelegten Rechnung mit mehr als 30 Tagen in Verzug geraten sind.

Der Support wird mit der größtmöglichen Sorgfalt durchgeführt. Eine Garantie, Ihr Anliegen positiv erledigen zu

interTronic Innovations GmbH, Schiller Strasse 661, A-3571 Gars am Kamp

können, können wir Ihnen leider nicht geben. Subsidiär gilt das Schreiben "ALLGEMEINE BEDINGUNGEN für den Verkauf und die Lieferung von Softwaresupport Leistungen". Speziell wird hier auf den Punkt " 8. Haftung und Gewährleistung" hingewiesen.

Weitere, allgemeine Bedingungen:

Subsidiär wird auf die Lizenzbedingungen der interTronic („ALLGEMEINE NUTZUNGS- UND VERKAUFSBEDINGUNGEN, SOFTWARELIZENZBEDINGUNGEN“) und Lieferbedingungen entsprechend Stand 2002 "Allgemeine Lieferbedingungen herausgegeben vom Fachverband der Elektro- und Elektronikindustrie Österreichs" verwiesen. Weiters gelten subsidiär die „ALLGEMEINE BEDINGUNGEN für den Verkauf und die Lieferung von Organisations-, Programmierleistungen und Werknutzungsbewilligungen von Softwareprodukten“. Die erwähnten Dokumente sind im Internet unter <https://www.intertronic-gmbh.net/AGB> abrufbar.

Der Ausschluss des UN-Kaufrechts gilt als vereinbart. Es gilt österreichisches Recht. Gerichtsstand ist das sachlich zuständige Gericht in Krems an der Donau, soweit nicht zwingende gesetzliche Vorschriften dem entgegenstehen. Leistungsort ist der Firmenstandort von interTronic. Anpassungen (Software, Konfigurationen, Formeln, ...), Softwareerweiterungen und kundenspezifische Softwareentwicklungen stehen dem Anwender als nicht ausschließliches Nutzungsrecht zum Gebrauch entsprechend den oben angeführten Lizenzbedingungen zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

interTronic Innovations GmbH
Schiller Strasse 661
AT-3571 Gars am Kamp