

# Allgemeine Geschäftsbedingungen und Preise IT Sofort-Service.

## 1 Vertragspartner

Vertragspartner sind die Telekom Deutschland GmbH (im Folgenden Telekom genannt), Landgrabenweg 151, 53227 Bonn (Amtsgericht Bonn HRB 5919) und der Kunde.

## 2 Vertragsgegenstand

Der Vertragsgegenstand ergibt sich aus diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Diese regeln die Erbringung von Beratungs- und Entstörungsleistungen für den Betrieb von PCs/Notebooks/Netbooks/Smartphones/Tablet-Computer<sup>1)</sup> im Rahmen des IT Sofort-Service in den Varianten

- IT Sofort-Service Basic,
  - IT Sofort-Service Comfort und
  - IT Sofort-Service Premium
- durch die Telekom.

## 3 Zustandekommen des Vertrages

Vorbehaltlich einer gesonderten Regelung kommt der jeweilige Service-Vertrag mit der Telekom mit Zugang der Auftragsbestätigung, spätestens mit Bereitstellung der Leistung zustande.

## 4 Leistungen der Telekom

Für die Erbringung der Leistung ist ggf. ein Remotezugang beim Kunden erforderlich. Das für den Remotezugang kundenseitig erforderliche technische Equipment (z. B. DSL-Anschluss, Internet-Zugang, Modem etc.) ist nicht Gegenstand des jeweiligen Service-Vertrages und muss vom Kunden auf seine Kosten bereitgestellt werden.

### 4.1 IT Sofort-Service Basic

Der Kunde kann die im Folgenden beschriebenen Beratungsleistungen je Kalendermonat über einen Zeitraum von 30 Minuten in Anspruch nehmen. Nicht verbrauchte monatliche Beratungsminuten verfallen am Ende des jeweiligen Kalendermonats. Über diesen Zeitraum hinausgehende Beratungsleistungen werden gesondert berechnet.

IT Sofort-Service Basic beinhaltet folgende Leistungen:

Über eine 0800-Rufnummer ist an Werktagen (montags bis samstags) von 7.00 bis 20.00 Uhr eine Helpline der Telekom erreichbar, die im Wege des telefonischen Supports den Kunden bei der Fehlerdiagnose und ggf. der Fehlerbehebung unterstützt.

- Support und Beratung/Betreuung für folgende Betriebssysteme und Standard-Software<sup>2)</sup>
  - Microsoft Windows XP
  - Microsoft Windows Vista
  - Microsoft Windows 7
  - Microsoft Windows 8
  - Microsoft Windows 10
  - Apple MAC OS X 10.5 (Leopard)
  - Apple MAC OS X 10.6 (Snow Leopard)
  - Apple MAC OS X 10.7 (Lion)
  - Apple MAC OS X 10.8 (Mountain Lion)
  - Apple MAC OS X 10.9 (Mavericks)
  - Apple MAC OS X 10.10 (Yosemite)
  - Microsoft Office Professional
  - Microsoft Outlook
  - Microsoft Windows Live Mail
  - Microsoft Mail
  - Microsoft Internet Explorer
  - WordPerfect Office
  - OpenOffice
  - Adobe Acrobat

- Firefox
  - Chrome
  - Opera
  - Apple Safari
  - Apple Mail
- in deutscher Sprache.
- Support und Beratung/Betreuung zum Thema Viren und Spyware
    - Hilfe bei der Entfernung aller bekannten Viren und Spyware laut aktueller Bedrohungs-Veröffentlichungen des Herstellers Symantec/Norton (Threat-Report).
    - Konfiguration von Standard-Antivirenprogrammen (z. B. der Hersteller Symantec, Kaspersky, Avira, Avast, G Data, F-Secure und McAfee)
    - Online-Check der Kundenhardware über den Befall mit Viren und Spyware
    - Konfiguration der enthaltenen Software-Firewall
    - Konfiguration evtl. vorhandener Anwendungssteuerungen
  - Konfiguration, Fehlerdiagnose und -behebung zum Thema WLAN/LAN
    - für handelsübliche, in Deutschland nicht professionell verwendete Router für Internet-Zugang (z. B. Router der Marken bzw. Hersteller Speedport, AVM Fritzbox, DLINK, Netgear, TP-Link, Sitecom, Zyxel)
    - für handelsübliche, in Deutschland verwendete Computer (PC/Notebook/Netbook) mit Anbindung über WLAN/LAN an Router für Internet-Zugang
    - speziell: Einrichten/Überprüfen der sicheren Kommunikation der Endgeräte mit Router über WLAN
  - Unterstützung bei Fehlern mit Peripheriegeräten
  - Dem Kunden werden weitere Informationen über weiterführende Hersteller-Hotlines für den Fall angeboten, dass dem Kunden über den telefonischen Support nicht geholfen werden kann.

Falls erforderlich, werden die o. g. Leistungen über einen Remotezugang an dem PCs/Notebook/Netbook erbracht.

Für die Inanspruchnahme des Remote-Services ist es erforderlich, dass der Kunde sich im Servicefall

- mit Microsoft-Betriebssystemen auf die Internetseite <http://www.telekom.de/1234>
- mit Apple-Betriebssystemen auf die Internetseite <http://www.telekom.de/5678>

für eine sichere Internetverbindung einwählt, den Remote-Client ausführt und die ihm vom Agenten der Telekom genannte und nur für diese Verbindung einmalig gültige Identifizierungsnummer („Sitzungsnummer“) eingibt. Außerdem muss der Kunde für diese Verbindung einem Zugriff auf seinen PC/Notebook/Netbook durch die Telekom zustimmen. Der Kunde kann die Verbindung jederzeit per Tastendruck beenden.

Ein Erfolg der Beratung wird durch die Telekom nicht geschuldet.

Falls die Fehlerbehebung weder telefonisch noch über den Remotezugang möglich ist, wird dem Kunden gegen ein gesondertes Entgelt ein Service vor Ort mit den o. a. Leistungen angeboten.

### 4.2 IT Sofort-Service Comfort

Der IT Sofort-Service Comfort beinhaltet die unter Ziffer 4.1 beschriebenen Leistungen des IT Sofort-Service Basic mit folgenden Abweichungen und weiteren Leistungen:

- Die Helpline der Telekom ist an Werktagen (montags bis samstags) von 7.00 bis 22.00 Uhr erreichbar.
- Die Beratungsleistungen über einen Zeitraum von 30 Minuten je Kalendermonat können sowohl über die Helpline, als auch in bestimmten Telekom-Shops in Anspruch genommen werden.

1) Im Rahmen der jeweils vereinbarten Variante.

2) Die im Dokument genannten Produkt- und Firmennamen sind Marken der jeweiligen Eigentümer.

- Die Leistungen werden auch für Smartphones bzw. Tablet-Computer mit den Betriebssystemen iOS, Android und Windows Phone erbracht; die Leistungen des Remote-Services sind hierfür nicht möglich.

- Konfiguration, Fehlerdiagnose und -behebung zum Thema WLAN/LAN für Smartphones und Tablet-Computer mit Anbindung über WLAN/LAN an Router für Internet-Zugang

- Konfiguration von Kinderschutz Software

Außerdem enthält der IT Sofort-Service Comfort als weitere Leistungen den Service vor Ort im Servicelevel 24 Stunden (s. Ziffer 14) an dem mit dem Kunden bei Vertragsschluss vereinbarten Standort.

Falls die Fehlerbehebung weder telefonisch noch über die Beratung im Telekom-Shop oder den Remotezugang möglich ist, kann der Kunde die im Folgenden beschriebenen Serviceleistungen maximal viermal je Kalenderjahr in Anspruch nehmen. Nicht genutzte Serviceleistungen vor Ort verfallen am Ende des jeweiligen Kalenderjahres. Über diese Anzahl hinausgehende Serviceleistungen vor Ort werden gesondert berechnet.

Beim Kunden wird vor Ort bei anstehenden Problemen eine Beratung bezüglich der Nutzung seiner verwendeten IT-Komponenten durchgeführt.

Mit dem Service vor Ort werden folgende Leistungen angeboten:

- Beratung, Support und Betreuung von Applikationen
- Beratung zur Bereinigung von Virenproblemen
- Konfiguration der IT-Komponenten
- Fehlerdiagnose und Fehlerbehebung.

Der Kunde wird bei der Bedienung, der Konfiguration, der Fehlerdiagnose und ggf. der Fehlerbehebung seiner verwendeten IT-Komponenten beratend unterstützt.

Dem Kunden werden weitere Informationen über weiterführende Hersteller-Hotlines für den Fall angeboten, dass dem Kunden über den Service vor Ort bei Hardwaredefekten nicht geholfen werden kann.

Ein Erfolg der Beratung wird durch die Telekom nicht geschuldet.

#### 4.3 IT Sofort-Service Premium

Der IT Sofort-Service Premium beinhaltet die unter Ziffer 4.2 beschriebenen Leistungen des IT Sofort-Service Comfort mit folgenden Abweichungen und weiteren Leistungen:

- Die Helpline der Telekom ist an Werktagen (montags bis samstags) von 7.00 bis 22.00 Uhr und sonn- und feiertags von 10.00 bis 20.00 Uhr erreichbar.

- Die Beratungsleistungen können über einen Zeitraum von 45 Minuten je Kalendermonat in Anspruch genommen werden.

Hierzu zählt auch die Unterstützung bei der

- Anbindung eines der folgenden Entertainment-Endgeräte an das Web und Konfiguration auf individuelle Kundenbedürfnisse:

- Internetfähiges Fernsehgerät über LAN, WLAN oder PowerLine
- Smartphone über WLAN
- Tablet-Computer über WLAN

- Beseitigung von Konnektivitätsproblemen (über WLAN) zwischen zwei oder drei Entertainment-Endgeräten sowie der Konfiguration der Medien.

Voraussetzung für diese Leistung ist die Kompatibilität der verwendeten Entertainment-Endgeräte des Kunden und der Dateiformate.

Ein Erfolg der Beratung wird durch die Telekom nicht geschuldet.

- Eine Anwendungsberatung über einen Zeitraum von 60 Minuten je Kalenderjahr kann an Werktagen in der Zeit von 9.00 bis 20.00 Uhr über den Remote-Zugang bzw. über die Helpline, als auch in bestimmten Telekom-Shops (zu deren Öffnungszeiten) in Anspruch genommen werden.

Die Berechnung des verbrauchten Minuten-Kontingentes erfolgt in Zehn-Minuten-Schritten.

Nicht genutztes Minuten-Kontingent verfällt am Ende des jeweiligen Kalenderjahres.

Mit der Anwenderberatung erfolgt eine Grundlagenschulung zur Nutzung von folgenden Anwendungen:

- Microsoft Windows 7
- Social Media (z. B. Facebook, Twitter)
- Telekom Cloud (Mediencenter)
- E-Mail-Anwendungen
- Nutzung Internet Browser

- Nutzung Virenprogramme.

Außerdem enthält der IT Sofort-Service Premium den Service vor Ort im Servicelevel 8 Stunden (s. Ziffer 14) an dem mit dem Kunden bei Vertragsschluss vereinbarten Standort.

#### 5 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

Der Kunde hat insbesondere folgende Pflichten:

- a) Für jede nicht eingelöste bzw. zurückgereichte Lastschrift hat der Kunde der Telekom die ihr entstandenen Kosten in dem Umfang zu erstatten, wie er das Kosten auslösende Ereignis zu vertreten hat.

- b) Der Telekom ist für den PC/Notebook/Netbook die Fernbetreuung über einen Remotezugang zu gestatten und die notwendigen Zugangsdaten zur Einwahl zur Verfügung zu stellen.

- c) Der Telekom sind vom Kunden auf seine Kosten die bei ihm benötigten Telekommunikationsanschlüsse einschließlich Equipment für den Remotezugang bereit zu stellen.

- d) Im Störfall ist der PC/Notebook/Netbook auf Anforderung der Telekom an den benötigten Telekommunikationsanschluss bzw. Internet-Zugang zur Fernbetreuung über den Remotezugang anzuschalten.

- e) Der Kunde hat seine Daten in anwendungsadäquaten Intervallen in geeigneter Form zu sichern, damit diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Ist der Kunde Unternehmer, so hat er eine tägliche Datensicherung vorzunehmen.

#### 6 Zahlungsbedingungen

- 6.1 Monatliche Preise sind, beginnend mit dem Tage der Übernahme der Servicepflicht, für den Rest des Monats anteilig zu zahlen. Danach sind diese Preise bis zum Ende des Vertragsverhältnisses monatlich im Voraus zu zahlen. Ist der Preis für Teile eines Kalendermonats zu berechnen, so wird dieser für jeden Tag anteilig berechnet.

Ein voller monatlicher Preis wird berechnet, wenn der Kunde das Vertragsverhältnis vor Ablauf eines Monats kündigt; dies gilt nicht bei Kündigung aus wichtigem Grund.

- 6.2 Sonstige Preise, insbesondere nutzungsabhängige Preise sind nach Erbringung der Leistung zu zahlen.

- 6.3 Der Rechnungsbetrag ist auf das in der Rechnung angegebene Konto zu zahlen. Er muss spätestens am zehnten Tag nach Zugang der Rechnung gutgeschrieben sein. Bei einem vom Kunden erteilten SEPA-Lastschriftmandat bucht die Telekom den Rechnungsbetrag nicht vor dem siebten Tag nach Zugang der Rechnung und der SEPA-Vorabankündigung (Pre-Notification) vom vereinbarten Konto ab.

- 6.4 Ein Aufrechnungsrecht steht dem Kunden nur zu, soweit seine Gegenforderung rechtskräftig festgestellt oder unbestritten ist. Dem Kunden steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts nur wegen Gegenansprüchen aus diesem Vertragsverhältnis zu.

#### 7 Beanstandungen

Beanstandungen gegen die Höhe der nutzungsabhängigen Preise der Telekom sind umgehend nach Zugang der Rechnung an die Telekom zu richten. Beanstandungen müssen innerhalb von acht Wochen ab Rechnungszugang bei der Telekom eingegangen sein. Die Unterlassung rechtzeitiger Beanstandungen gilt als Genehmigung; die Telekom wird in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei Beanstandungen nach Fristablauf bleiben unberührt.

#### 8 Vertraulichkeit

- 8.1 Die Telekom verpflichtet sich, vom Kunden anvertraute Informationen (Betriebsgeheimnisse etc.) vertraulich zu behandeln. Diese Informationen werden Dritten weder offenbart noch sonst zugänglich gemacht und nur für den vereinbarten Zweck verwendet.

Die Telekom ist berechtigt, vertrauliche Informationen an Subunternehmer weiterzugeben, wenn diese zu entsprechender Vertraulichkeit verpflichtet wurden.

- 8.2 Als anvertraut gelten die Kenntnisse, die die Telekom bei der Erbringung der Leistungen für den Kunden gewinnt und die Tatsache der Leistungserbringung für den Kunden sowie deren Ergebnisse.

## 9 Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), Leistungsbeschreibungen und Preise

- 9.1 Die AGB können geändert werden, soweit hierdurch wesentliche Regelungen des Vertragsverhältnisses nicht berührt werden und dies zur Anpassung an Entwicklungen erforderlich ist, welche bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertragsverhältnisses merklich stören würde. Wesentliche Regelungen sind insbesondere solche über Art und Umfang der vertraglich vereinbarten Leistungen und die Laufzeit einschließlich der Regelungen zur Kündigung. Ferner können Anpassungen oder Ergänzungen der AGB vorgenommen werden, soweit dies zur Beseitigung von Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages aufgrund von nach Vertragsschluss entstandenen Regelungslücken erforderlich ist. Dies kann insbesondere der Fall sein, wenn sich die Rechtsprechung ändert und eine oder mehrere Klauseln dieser AGB hiervon betroffen sind.
- 9.2 Die Leistungsbeschreibungen können geändert werden, wenn dies aus triftigem Grund erforderlich ist, der Kunde hierdurch gegenüber der bei Vertragsschluss einbezogenen Leistungsbeschreibung objektiv nicht schlechter gestellt (z. B. Beibehaltung oder Verbesserung von Funktionalitäten) und von dieser nicht deutlich abgewichen wird. Ein triftiger Grund liegt vor, wenn es technische Neuerungen auf dem Markt für die geschuldeten Leistungen gibt oder wenn Dritte, von denen die Telekom zur Erbringung ihrer Leistungen notwendige Vorleistungen bezieht, ihr Leistungsangebot ändern.
- 9.3 Die vereinbarten Preise können zum Ausgleich von gestiegenen Kosten erhöht werden. Dies ist z. B. der Fall, wenn Dritte, von denen die Telekom zur Erbringung der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen notwendige Vorleistungen bezieht, ihre Preise erhöhen. Ferner sind Preiserhöhungen in dem Maß möglich, in dem es durch eine Erhöhung der Umsatzsteuer veranlasst ist oder durch die Bundesnetzagentur aufgrund von Regulierungsvorschriften verbindlich gefordert wird.
- 9.4 Nach Ziffer 9.1 bis 9.3 beabsichtigte Änderungen der AGB, der Leistungsbeschreibungen sowie Preiserhöhungen, die nicht ausschließlich durch eine Erhöhung der Umsatzsteuer bedingt sind, werden dem Kunden mindestens sechs Wochen vor ihrem Wirksamwerden schriftlich mitgeteilt. Dem Kunden steht zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen ein Sonderkündigungsrecht zu. Kündigt der Kunde innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung nicht schriftlich, werden die Änderungen zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens Vertragsbestandteil. Der Kunde wird auf diese Folge in der Änderungsmitteilung besonders hingewiesen.

## 10 Gewährleistung

Bei fehlerhafter Durchführung der Fehlerbehebung kann der Kunde von der Telekom Nacherfüllung innerhalb angemessener Frist verlangen. Schlägt die Nacherfüllung fehl, so kann der Kunde die Rückgängigmachung des Vertrages oder Herabsetzung des Preises und, sofern die Telekom den Mangel zu vertreten hat, Schadensersatz verlangen. Die Gewährleistungsrechte stehen dem Kunden gegenüber der Telekom zwei Jahre ab Abnahme der jeweiligen Leistung zu. Ist der Kunde Unternehmer, so stehen ihm die Gewährleistungsrechte gegenüber der Telekom ein Jahr ab Abnahme der jeweiligen Leistung zu.

## 11 Haftung

- 11.1 Bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie bei Fehlen einer

## 14 Servicelevel (Service vor Ort bei IT Sofort-Service Comfort und Premium)

Die Servicebereitschaftszeit ist montags bis freitags von 8.00 bis 20.00 Uhr und samstags 8.00 bis 16.00 Uhr soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind.

### 14.1 Servicelevel 24 Stunden

Die Telekom nimmt an Werktagen (montags bis samstags) von 7.00 bis 22.00 Uhr Fehlermeldungen des Kunden unter einer Servicenummer entgegen.

Die Serviceleistungen werden innerhalb von 24 Stunden unter Berücksichtigung der oben beschriebenen Servicebereitschaftszeit erbracht.

### 14.2 Servicelevel 8 Stunden

Die Telekom nimmt an Werktagen (montags bis samstags) von 7.00 bis 22.00 Uhr und sonn- und feiertags von 10.00 bis 20.00 Uhr Fehlermeldungen des Kunden unter einer Servicenummer entgegen.

Die Serviceleistungen werden innerhalb von acht Stunden unter Berücksichtigung der oben beschriebenen Servicebereitschaftszeit erbracht.

- 11.2 Bei leichter Fahrlässigkeit haftet die Telekom im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbeschränkt. Wenn die Telekom durch leichte Fahrlässigkeit mit ihrer Leistung in Verzug geraten ist, wenn ihre Leistung unmöglich geworden ist oder wenn die Telekom eine wesentliche Pflicht verletzt hat, ist die Haftung für darauf zurückzuführende Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypischen vorhersehbaren Schaden begrenzt. Eine wesentliche Pflicht ist eine solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszweckes gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.
- 11.3 Für den Verlust von Daten haftet die Telekom bei leichter Fahrlässigkeit unter den Voraussetzungen und im Umfang von Ziffer 11.2 nur, soweit der Kunde seine Daten in anwendungsadäquaten Intervallen in geeigneter Form gesichert hat, damit diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Ist der Kunde Unternehmer, so hat er eine tägliche Datensicherung vorzunehmen.
- 11.4 Die Haftung für alle übrigen Schäden ist ausgeschlossen, insbesondere für Datenverluste, die durch Inkompatibilität der auf dem PC-System des Kunden vorhandenen Komponenten mit der neuen bzw. zu ändernden Software verursacht werden und für Systemstörungen, die durch vorhandene Fehlkonfigurationen oder ältere, störende, nicht vollständig entfernte Treiber entstehen können. Die Haftung nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes bleibt unberührt.

## 12 Vertragslaufzeit / Kündigung

### 12.1 Vertragslaufzeit

IT Sofort-Service Basic, IT Sofort-Service Comfort und IT Sofort-Service Premium werden jeweils mit einer Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten überlassen. Die Mindestvertragslaufzeit beginnt mit dem in der Auftragsbestätigung genannten Termin. Die Vertragslaufzeit verlängert sich jeweils um zwölf Monate, wenn nicht spätestens ein Monat vor ihrem Ablauf in Textform (z. B. per Brief oder E-Mail) gekündigt wird.

### 12.2 Kündigung

Das jeweilige Vertragsverhältnis ist für beide Vertragspartner frühestens zum Ablauf der jeweiligen Mindestvertragslaufzeit bzw. der sich jeweils um zwölf Monate verlängernden Vertragslaufzeit kündbar. Die Kündigung muss der Telekom oder dem Kunden mindestens einen Monat vor dem Tag, an dem sie wirksam werden soll, in Textform (z. B. per Brief oder E-Mail) zugehen. Das Recht, aus wichtigem Grund zu kündigen, bleibt unberührt.

## 13 Sonstige Bedingungen

- 13.1 Die Telekom ist berechtigt, die Leistungen durch Dritte als Subunternehmer zu erbringen. Die Telekom haftet für die Leistungserbringung von Subunternehmern wie für eigenes Handeln.
- 13.2 Der Kunde kann die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung der Telekom auf einen Dritten übertragen.
- 13.3 Für die vertraglichen Beziehungen der Vertragspartner gilt deutsches Recht.
- 13.4 Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Bonn, soweit der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist. Ein etwaiger ausschließlicher Gerichtsstand ist vorrangig.

**15 Preise**

Die angegebenen Preise mit Umsatzsteuer (USt) sind auf volle Cent aufgerundete Beträge. Maßgeblich für die Abrechnung der in Anspruch genommenen Leistungen sind die angegebenen Preise ohne USt. Diese werden für die Rechnungslegung zusammengefasst und sind Grundlage für die Berechnung des Umsatzsteuerbetrages.

Die Preise mit USt errechnen sich aus den Preisen ohne USt zuzüglich der Umsatzsteuer in der jeweils gesetzlich vorgeschriebenen Höhe. Bei einer Änderung des Umsatzsteuersatzes werden die Preise mit USt entsprechend angepasst.

	Preise in EUR	
	ohne USt	mit USt
<b>IT Sofort-Service Basic</b>		
je PC/Notebook/Netbook, monatlich .....	5,00	5,95
längere Inanspruchnahme der Beratungs-/Supportleistung (mehr als 30 Minuten im Kalendermonat), Nutzung je angefangene weitere Minute .....	1,50	1,79
Der Kunde wird vorher auf die Kostenpflicht hingewiesen.		
Service vor Ort, je Serviceeinsatz .....	nach Aufwand	
<b>IT Sofort-Service Comfort</b>		
je PC/Notebook/Netbook und ein Smartphone oder ein Tablet-Computer, monatlich .....	8,36	9,95
längere Inanspruchnahme der Beratungs-/Supportleistung (mehr als 30 Minuten im Kalendermonat), Nutzung je angefangene weitere Minute .....	1,50	1,79
Der Kunde wird vorher auf die Kostenpflicht hingewiesen.		
weiterer Service vor Ort (mehr als viermal pro Kalenderjahr), je Serviceeinsatz .....	nach Aufwand	
<b>IT Sofort-Service Premium</b>		
je PC/Notebook/Netbook und ein Smartphone und ein Tablet-Computer oder zwei Smartphones oder zwei Tablet-Computer, monatlich .....	12,56	14,95
längere Inanspruchnahme der Beratungs-/Supportleistung (mehr als 45 Minuten im Kalendermonat), Nutzung je angefangene weitere Minute .....	1,50	1,79
Der Kunde wird vorher auf die Kostenpflicht hingewiesen.		
weiterer Service vor Ort (mehr als viermal pro Kalenderjahr), je Serviceeinsatz .....	nach Aufwand	
<b>Arbeitsleistungen nach Aufwand</b> .....	Es gelten die Preise der Preisliste Installation und Instandsetzung nach Aufwand	