



## Vereinbarung zum PROMO-Hotline-Service

PROMO Datentechnik + Systemberatung GmbH bietet allen interessierten Kunden kostenpflichtigen Support und Beratung rund um die von PROMO vertriebenen Produkte. Im Einzelnen gelten nachfolgende Regelungen:

Anfragen an den Hotline-Service werden über PROMO-Hotline-Punkte abgerechnet. Die Bearbeitung setzt ein Punkteguthaben voraus und jede Anfrage wird unabhängig vom Aufwand mit einem Hotline-Punkt berechnet. Ergeben sich im Laufe der Bearbeitung einer Anfrage neue Fragen seitens des Kunden, die nicht ursächlich im Zusammenhang stehen, werden diese separat behandelt und abgerechnet. Basiert das Problem nachweislich auf einem bekannten Produktmangel, wird für die Anfrage kein Hotline-Punkt berechnet. PROMO-Hotline-Punkte verlieren 12 Monate nach Kauf ihre Gültigkeit.

PROMO nimmt Anfragen zu Problemen an, die durch den Einsatz der von PROMO vertriebenen Produkte entstehen. Konkret werden Fragen zu Installation und Konfiguration der Produkte akzeptiert. Allgemeine Fragen zu Grundlagen, Funktionalität und Technologien rund um den Einsatz beantworten wir gerne.

Anfragen, die sich auf Probleme beziehen, die durch Netzwerkkonfiguration, Hardware, Betriebssysteme, OEM-Produkte oder andere Komponenten verursacht werden, gehören nicht zum Angebot dieses Hotline-Service.

Eine Anfrage kann außer durch Lösung des Problems mit diversen anderen Aussagen abgeschlossen werden. Hinweise auf Informationen in Handbüchern oder sehr einfach erscheinende Erklärungen sind dabei ebenso kostenpflichtig wie die Aussage, dass eine gewünschte Funktionalität nicht vorhanden ist, dass das analysierte Problem nicht durch das genannte Produkt verursacht wird oder andere Komponenten der Installation verändert werden müssen. PROMO bestätigt dem Kunden das Ergebnis einer Anfrage mit einem Abschlussbericht per Fax oder E-Mail, auf dem außerdem das Restguthaben der bestehenden PROMO-Hotline-Punkte aufgeführt wird.

Anfragen können per E-Mail, Telefon, Fax oder Briefpost gestellt werden. Im Normalfall ist der Support arbeitstäglich von 9.30 bis 11.30 Uhr und 14.30 bis 16.30 Uhr telefonisch erreichbar.

PROMO kann keine Erfolgsszusage für die erteilten Auskünfte geben.

Absender:

---

---

---

---

An  
Promo Datentechnik + Systemberatung GmbH  
Eduardstraße 46-48  
20257 Hamburg

per Fax an:

040 / 85174444

## Bestellung

3 PROMO-Hotline-Punkte à 50,00 € = **150,00 € zzgl. MwSt.**

## Abrufregelung der PROMO-Hotline-Punkte:

- Zum Abruf von PROMO-Hotline-Punkten reicht die Angabe des Firmennamens
- Nur die nachfolgend namentlich aufgeführten Mitarbeiter dieser Firma dürfen PROMO-Hotline-Punkte abrufen:

---

---

## Zahlung der PROMO-Hotline-Punkte:

Die Vereinbarung zum Hotline-Service tritt erst nach Bezahlung der Rechnung in Kraft. Die Bezahlung der PROMO-Hotline-Punkte erfolgt:

per Lastschriftinzugsverfahren

---

Bank BLZ Kontonummer

per Kreditkarte

---

VISA/MasterCard Kartennummer Gültig bis Karteninhaber

per Rechnung

Wir erkennen die Regeln und Verfahren in der uns vorliegenden „Vereinbarung zum Hotline-Service“ an.

---

Ort, Datum, Stempel, Unterschrift