

# Vertragsbedingungen cobra Support-Zusatzkontingent

## § 1 Vertragsgegenstand

1. Gegenstand dieses Vertrages ist ein Support-Zusatzkontingent für die Produkte cobra ADRESS PLUS, cobra CRM PLUS, cobra CRM PRO, cobra CRM BI sowie alle cobra Branchenlösungen (im Folgenden „Software“ genannt) für den Kunden. Explizit davon ausgenommen sind cobra Zusatzprodukte, Fremdprodukte sowie Schnittstellen zu diesen.
2. Der Kunde kann Supportanfragen per Telefon, E-Mail und schriftlich an den cobra Support richten. cobra wird die Supportanfragen unverzüglich bearbeiten und dem Kunden die gefundenen Lösungen mitteilen. Hierzu wird cobra dem Kunden eine entsprechende Telefonnummer bzw. E-Mail-Adresse zur Verfügung stellen, die der Kunde nicht an Dritte weitergeben darf.
3. Der genaue Leistungsumfang ergibt sich aus dem Bestellformular. Darüber hinaus gehende Leistungen bedürfen einer gesonderten Vereinbarung.

## § 2 Support-Leistungen, Abrechnung

1. cobra bietet dem Kunden an Werktagen qualifizierten technischen Support an. Die Supportzeiten sind unter [www.cobra.de](http://www.cobra.de) nachzulesen.
2. Der Kunde ist insofern zur Mitwirkung verpflichtet, als dass er alle erforderlichen Informationen zur Hard- und Softwareumgebung verfügbar hat und Unterlagen und Daten gegebenenfalls (nach eigener Sicherung) cobra zur Verfügung stellt.
3. cobra behandelt alle Daten und Informationen vertraulich gemäß den jeweils anwendbaren Datenschutzvorschriften.
4. cobra ist nicht verpflichtet, dem Kunden Fragen zu beantworten,
  - a. deren Inhalt sich nicht auf cobra Software bezieht,
  - b. die sich mit im Programm nicht implementierten Wünschen des Kunden befassen,
  - c. die durch unzulässige Installation, Konfiguration oder Eingriffe in die Software entstanden sind.
 Können die Supportanfragen des Kunden nur durch weitergehende Schulungen, Beratungen oder Entwicklungsleistungen erfüllt werden, so sind diese nicht Bestandteil dieses Vertrages.
5. Die Abrechnung des Support-Zusatzkontingentes erfolgt im 5-Minuten-Takt. Nicht genutzte Minuten können verfallen zum Vertragsende.

## § 3 Vertragsdauer

Der Dienst-Vertrag beginnt mit dem 1. des auf den Abschluss des Dienst-Vertrages folgenden Kalendermonats und hat eine feste Laufzeit von 6 Monaten. Er endet automatisch, ohne dass es einer gesonderten Kündigungserklärung bedarf und ist vorher nicht ordentlich kündbar. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

## § 4 Vergütung

Die zu entrichtende Vergütung ist im Bestellformular Support Zusatzkontingent angegeben und ist bei Vertragsschluss fällig.

## § 5 Sonstiges

1. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrags unwirksam sein oder werden, oder sollte ein wesentlicher Punkt nicht geregelt sein, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die Parteien verpflichten sich, anstelle der unwirksamen oder fehlenden Bestimmung eine Regelung herbeizuführen, die dem beabsichtigten Erfolg am nächsten kommt und die die Parteien vereinbart hätten, wenn sie die Unwirksamkeit der Bestimmung gekannt hätten.
2. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages sind nur in Textform und bei Bezugnahme auf diesen Vertrag wirksam und von beiden Parteien zu unterzeichnen. Der Anspruch des Kunden auf Support ist nicht auf einen anderen Kunden übertragbar.
3. Erfüllungsort und Gerichtsstand dieses Vertrages ist der Geschäftssitz von cobra in Konstanz.

cobra - computer's brainware GmbH  
 Weberinnenstraße 7  
 78467 Konstanz  
 Stand September 2020