

Allgemeine Supportbedingungen der POSBOX GmbH für Supportleistungen rund um KORONA POS und angeschlossene Systeme

1. Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Supportbedingungen regeln die Erbringung kostenpflichtiger Supportleistungen der POSBOX GmbH für Kunden im Zusammenhang mit der Kassensoftware **KORONA POS**, angeschlossener Hardware, Peripherie sowie unterstützenden Systemkomponenten.

Mit Inanspruchnahme von Supportleistungen erkennt der Kunde diese Bedingungen an.

2. Hersteller- und Lizenzabgrenzung

Die POSBOX GmbH erbringt Support-, Beratungs- und Dienstleistungen rund um die Kassensoftware **KORONA POS**.

Die POSBOX GmbH ist weder Hersteller noch Betreiber der Software **KORONA POS**.

Lizenz-, Miet-, Subskriptions-, Nutzungs- oder Herstellerverträge bezüglich **KORONA POS** bestehen ausschließlich zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Anbieter bzw. Hersteller.

Diese Allgemeinen Supportbedingungen bestehen unabhängig von bestehenden Lizenz-, Miet-, Wartungs- oder Subskriptionsverträgen des Herstellers oder sonstiger Drittanbieter.

Leistungen des Softwareherstellers, Hersteller-SLAs, Hersteller-Support oder vertragliche Verpflichtungen Dritter sind nicht Bestandteil dieser Supportbedingungen.

Bei softwareseitigen Fehlern, die ausschließlich durch Hersteller oder Drittanbieter behoben werden können, behält sich die POSBOX GmbH vor, Fälle an Hersteller oder zuständige Drittanbieter zu eskalieren.

3. Vertragsschluss

Ein Vertrag über Supportleistungen kommt zustande, sobald:

- der Kunde eine Supportleistung telefonisch, per E-Mail, per Fernwartung oder über andere definierte Supportkanäle anfordert und
- die POSBOX GmbH mit der Bearbeitung oder Durchführung der angefragten Leistung beginnt.

Eine gesonderte schriftliche Beauftragung ist für einzelne Supportfälle nicht erforderlich.

4. Kontaktdaten & offizielle Supportkanäle

POSBOX GmbH - Süchtelner Straße 16 - 41066 Mönchengladbach

Telefon: +49 2161 47504 15

E-Mail: support@posbox.net

Supportanfragen können erfolgen über:

- Telefon
- E-Mail

Für eine schnelle Bearbeitung sollten möglichst folgende Informationen bereitgestellt werden:

- KORONA POS Accountname
- Fehlerbeschreibung
- betroffene Filiale / Standort
- betroffene Kasse / Gerät
- Ansprechpartner / Rückrufnummer
- Fehlermeldungen
- Screenshots (falls vorhanden)

Offizielle Supportanfragen werden ausschließlich über die genannten Kanäle bearbeitet.

Anfragen über Messenger-Dienste oder soziale Netzwerke (z. B. WhatsApp, LinkedIn, SMS oder vergleichbare Dienste) gelten nicht als offizielle Supportanfragen und begründen weder Bearbeitungsfristen noch Verfügbarkeiten.

5. Supportzeiten

Montag – Donnerstag

08:30 Uhr – 17:30 Uhr

Freitag

08:30 Uhr – 16:00 Uhr

Ausgenommen sind:

- gesetzliche Feiertage
- Betriebsferien
- angekündigte Wartungszeiten

Supportanfragen außerhalb der regulären Zeiten erfolgen ausschließlich nach Verfügbarkeit und können gesondert berechnet werden.

6. Umfang der Supportleistungen

Die Supportleistungen umfassen insbesondere:

Software-Support

- Unterstützung zu KORONA POS
- Bedienungsfragen
- Fehlersuche und Analyse
- Benutzer- und Rechteverwaltung
- Stammdatenpflege und Konfiguration
- Unterstützung bei Updates von KORONA POS

Hardware- und Infrastruktur-Support

- Kassensysteme und POS-Hardware
- POS-Terminals / Kassen-PCs
- Bondrucker und Etikettendrucker
- Scanner und Erfassungsgeräte
- Kundendisplays
- Kassenschubladen
- Zahlungsanbindungen und Payment-Hardware
- Peripheriegeräte
- Unterstützung bei der Anbindung unterstützter Hardwarekomponenten

Allgemeine Unterstützung

- Fernwartung
- Beratung zu Best Practices
- Unterstützung im Tagesgeschäft
- Eskalation an Hersteller oder Drittanbieter

Hinweise zu Drittanbieter-Komponenten und Fremdsystemen

Die POSBOX GmbH übernimmt keine Gewähr für die Funktionsfähigkeit, Kompatibilität oder dauerhafte Verfügbarkeit von Komponenten, Software, Schnittstellen oder Dienstleistungen Dritter, die nicht durch die POSBOX GmbH geliefert, installiert oder implementiert wurden.

Dies betrifft insbesondere:

- Zahlungsdienstleister und Payment-Terminals
- Netzwerkkomponenten (Router, Switches, Firewalls, WLAN)
- Drittanbieter-Software
- Fremdhardware
- Cloud- und Internetdienste
- externe Schnittstellen
- kundenseitige IT-Infrastruktur

Supportleistungen für diese Systeme erfolgen ausschließlich auf Best-Effort-Basis.

Sollten Fehlerursachen außerhalb des Einflussbereiches der POSBOX GmbH liegen, bleiben bereits erbrachte Analyse-, Abstimmungs- und Supportleistungen dennoch kostenpflichtig.

7. Nicht Bestandteil der Supportleistungen

Nicht Bestandteil der allgemeinen Supportleistungen sind insbesondere:

- Projektleistungen
- Schulungen
- Datenmigrationen
- individuelle Entwicklungen / Customizing
- Vor-Ort-Leistungen
- Neuinstallationen
- Third-Level-Herstellerleistungen
- Infrastrukturprojekte
- Netzwerkumbauten
- Arbeiten an Fremdsystemen außerhalb des POSBOX-Leistungsumfangs

Diese Leistungen werden gesondert angeboten und berechnet.

Nicht Bestandteil der Supportleistungen sind darüber hinaus betriebswirtschaftliche, steuerliche, rechtliche oder sonstige fachliche Beratungsleistungen.

Allgemeine Supportbedingungen der POSBOX GmbH für Supportleistungen rund um KORONA POS und angeschlossene Systeme

Der Kunde ist verpflichtet, entsprechende Fragestellungen mit hierfür qualifizierten Fachberatern (z. B. Steuerberater, Rechtsberater oder Unternehmensberater) abzustimmen.

8. Supportprozess

Der typische Ablauf erfolgt wie folgt:

1. Eingang der Anfrage
2. Erste Analyse und Priorisierung
3. Bearbeitung / Fehleranalyse
4. Umsetzung oder Handlungsempfehlung
5. Dokumentation und Abschluss

Eine garantierte Reaktions- oder Lösungszeit wird ausdrücklich nicht zugesichert.

9. Abrechnung der Supportleistungen

Supportleistungen werden nach tatsächlichem Aufwand berechnet.

Arbeitseinheiten (AE)

- 1 Arbeitseinheit (AE) = 15 Minuten
- Abrechnung je angefangene Arbeitseinheit
- Mindestabrechnung: 1 AE

Beispiele:

- 1–15 Minuten = 1 AE
- 16–30 Minuten = 2 AE
- 31–45 Minuten = 3 AE

Vergütung:

30,00 EUR netto je AE (15 Minuten)

zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer

Abgerechnet werden insbesondere:

- Telefonischer Support
- Fernwartung
- E-Mail-Bearbeitung
- Analysezeiten
- Dokumentation
- Recherche
- Rückfragen
- Konfigurationen
- Nacharbeiten
- Abstimmungen mit Herstellern oder Drittanbietern
- Abstimmungen mit Dritten im Auftrag des Kunden
- Wartezeiten aufgrund fehlender Kundeninformationen oder Rückmeldungen, sofern diese im direkten Zusammenhang mit einer laufenden Bearbeitung entstehen

Bereits begonnene Tätigkeiten und Analysen bleiben auch dann kostenpflichtig, wenn die Ursache außerhalb des Einflussbereiches der POSBOX GmbH liegt.

10. Vor-Ort-Leistungen und sonstige Dienstleistungen

Folgende Leistungen werden separat vereinbart und berechnet:

- Vor-Ort-Einsätze
- Installationen
- Hardwaretausch
- Projektarbeiten
- Rollouts
- Schulungen

Zusätzlich können berechnet werden:

- Fahrtzeiten
- Reisekosten
- Übernachtungen
- Spesen

11. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich:

- notwendige Informationen bereitzustellen
- Fernzugriffe zu ermöglichen
- Ansprechpartner zu benennen
- regelmäßige Datensicherungen durchzuführen
- Änderungen an Infrastruktur oder Fremdsystemen mitzuteilen

Verzögerungen aufgrund fehlender Mitwirkung gehen nicht zu Lasten der POSBOX GmbH.

12. Fernwartung / Remotezugriff

Fernwartungen erfolgen ausschließlich nach Zustimmung des Kunden.

Der Kunde trägt Verantwortung für:

- funktionierende Internetverbindungen
- Erreichbarkeit der Systeme
- notwendige Zugriffsrechte
- Bereitstellung geeigneter Fernwartungszugänge oder Remote-Zugriffsmöglichkeiten

POSBOX haftet nicht für Einschränkungen, Verzögerungen oder Verbindungsabbrüche außerhalb des eigenen Einflussbereiches.

13. Haftung

POSBOX haftet ausschließlich bei vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten.

Eine Haftung für:

- Datenverluste
- Umsatzausfälle
- Betriebsunterbrechungen
- Folgeschäden
- entgangenen Gewinn

ist - soweit gesetzlich zulässig - ausgeschlossen.

Der Kunde ist für regelmäßige Datensicherungen selbst verantwortlich.

14. Rechnungsstellung & Zahlungsbedingungen

Die Rechnungsstellung erfolgt grundsätzlich zum Monatsende.

Zahlungsbedingungen:

- Bei vereinbartem Lastschriftinzug erfolgt der Einzug automatisch nach Rechnungsstellung.
- Ohne Lastschrift sind Rechnungen innerhalb von 7 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug zahlbar.

POSBOX behält sich vor, Supportleistungen bei offenen Forderungen auszusetzen.

15. Preisänderungen

POSBOX behält sich vor, Preise und Konditionen anzupassen.

Preisänderungen werden mindestens 30 Tage vor Inkrafttreten schriftlich angekündigt.

16. Schlussbestimmungen

Sollten einzelne Regelungen unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

Es gilt deutsches Recht.

Gerichtsstand ist - soweit gesetzlich zulässig - Mönchengladbach.

POSBOX GmbH
Süchtelner Straße 16
41066 Mönchengladbach