



A.V.E. Unternehmensberatung  
Meierackerstr. 32  
CH-8610 Uster  
Tel. 044 994 27 27  
Mail. kontakt@ave-info.ch

## Bedingungen für Telefonsupport und Fernwartung

Stand Januar 2014. Änderungen jederzeit vorbehalten

Unser Support ist für folgende Software spezialisiert:



BusPro das Businessprogramme



SIQUANDO Websoftware



MAGIX Wedesigner



XARA Grafik und Webtools

Support für von uns programmierten Homepages

**SUPPORT Anfragen werden in der Regel vom 09.00 Uhr bis 11.30 Uhr und 14.00 Uhr bis 16.00 Uhr beantwortet.**  
Es besteht aber kein Anrecht darauf, dass die Telefone in dieser Zeit wirklich ständig besetzt sind.  
Nach Absprache können Sitzungen auch zu anderen Zeiten getätigt werden. Z.B. am Abend.

### KOSTENLOSER SUPPORT. Für A.V.E. Kunden.

Support für A.V.E. lizenzierte Software, sowie Anwender mit einem Supportabonnement (Sie besitzen eine A.V.E. Kunden Nummer.)  
Halten Sie die **Kundennummer**, oder **Rechnungsnummer bereit**. Ohne diese Daten können wir keinen kostenlosen Support anbieten!  
Der kostenlose Support beschränkt sich auf **Gespräche bis ca. 10 Minuten pro Anruf, sowie maximal 2 Anfragen pro Woche.**  
Übersteigt eine Anfrage 10 Minuten, respektive 2 Anrufe pro Woche, wird die übrige Zeit gemäss unserem Support-Tarif verrechnet.  
**Beachten Sie bitte, dass Sie uns anrufen müssen.** Verlangen Sie einen Rückruf so wird dieser mit CHF 10.—verrechnet.

### KOSTENPFLICHTIGER SUPPORT für NICHT bei uns erworbene Software.

Für nicht von uns lizenzierte Software, bieten wir ebenfalls SUPPORT an. Dieser wird laut unserem Support-Tarif verrechnet.  
Wir stellen Ihnen für unsere Dienstleistungen eine Rechnung. Zahlbar innert 15 Tagen ab Rechnungsdatum.

### Support über Fernwartung. Diese Option ist auch für A.V.E. Kunden kostenpflichtig!

#### Support Tarif: Fr. 3.00 pro angefangene Minute. (Telefon und Fernwartung)

Bei Support über Fernwartung wird mindestens CHF 10.— in Rechnung gestellt.

Bei Fernwartungssitzungen welche länger als 60 Minuten dauern, z.B. für Software Instruktionen, Schulung etc. reduziert sich der Tarif ab der 61 Minute auf CHF 2.50

### Ausgeschlossen vom kostenlosen Support, respektive Kostenpflichtig sind:

**Anfragen über Mail**, welche wir bearbeiten sollen. Beachten Sie, dass der kostenlose Support ausdrücklich für telefonische Kurzanfragen gedacht ist.

**Rückrufe** welche Sie anfordern.

**Das erstellen von schriftliche Anleitungen.**

**Kontrollieren von eingesandten Daten**, Programmcodes, wie Formulare, Makros, Studium von Unterlagen etc.

**Fernwartungs-Zugriff** auf Ihren PC kostenpflichtig.

#### Für BusPro Anwender:

**Kostenpflichtig sind Fragen im Zusammenhang Ihrer Buchhaltung.** „Wie buche ich“ oder ähnliches. Abklärungen von Unregelmässigkeiten in der Debitoren oder Kreditoren Buchhaltung oder der Finanzbuchhaltung. Ebenso ist die Lohnbuchhaltung vom kostenlosen Support ausgeschlossen. Verrechnet werden ebenso Fragen im Zusammenhang Makro-Programmierung und Programm-Erweiterungen.

Für Fragen betreffend Buchhaltung haben wir Ihnen eine visierten und spezialisierten Treuhänder, welcher auch BusPro bestens kennt. Er wird Ihnen helfen. Verlangen Sie im Bedarfsfall bei uns seine Telefonnummer. Er Installiert Ihnen auch die Lohnbuchhaltung oder hilft Probleme in der Finanzbuchhaltung zu lösen.

#### Für SIQUANDO und MAGIX Anwender

Wir bauen gerne Ihre Webseite oder Ihren Shop für Sie auf und übergeben Ihnen das Projekt zur Weiterverarbeitung. Wir lagern Ihnen auch die Seite auf einen Websverer. (Webland Schweiz) und richten für Sie alles ein. Mail Funktionen, Datenbank für den Shop etc.

Brauchen Unterstützung welche über einen normalen Support hinaus geht, Z.B. Software Schulung, kann dies auch direkt in IHJrem Hause getätigt werden. Verlangen Sie eine Offerte.

**A.V.E. lehnt ausdrücklich jede Verantwortung oder Haftung irgend welcher Art ab, wenn durch Auskünfte oder Fernzugriff irgend welche Schäden oder Fehler an Soft- oder Hardware entstehen.** Ebenso wenn der Kunde falsche Manipulationen an Soft- und Hardware vornimmt. Beispielsweise löschen von Daten oder falsche Einstellungen etc. Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass es Sache des Kunden ist, vor einem Support-eingriff von A.V.E. sei es telefonisch oder über Fernwartung eine Datensicherung der zu bearbeitenden Software zu tätigen.