

**Auftragserteilung für das
Supportticket Nr.**

.....
Kunden-Nr.: ...

- nachfolgend Auftraggeber genannt –
bestellt bei der

Ferrari electronic Aktiengesellschaft

- nachfolgend Ferrari electronic genannt –

Ferrari electronic hat dem Auftraggeber Hardware - und Software direkt bzw. über einen Zwischenhändler geliefert. Die Unterstützung des Auftraggebers bei Problemen mit der Nutzung dieser Produkte durch die Hotline der Ferrari electronic erfolgt nach Maßgabe der folgenden Festlegungen:

1. Unterstützte Systeme

Die beim Auftraggeber eingesetzten Produkte müssen ordnungsgemäß registriert sein und die eingesetzte Software muss einen Releasestand aufweisen, der noch offiziell unterstützt wird (siehe dazu www.ferrari-electronic.de/service/support/releases) .

2. Hotlineunterstützung

Ferrari electronic betreibt eine Hotline, die bei Installationsproblemen, allgemeinen Fehlermeldungen und sonstigen Supportanfragen durch den Auftraggeber während der normalen Geschäftszeit (werktags 9:30 bis 16:30) in Anspruch genommen werden kann. Der Auftraggeber benennt in seinem Unternehmen maximal zwei Ansprechpartner, die zur Kontaktaufnahme mit der Hotline berechtigt sind. Diese kann per Email (bevorzugt), per Fax oder telefonisch (Rückrufbestellung) erfolgen. Der Auftraggeber erhält eine Supportnummer, mit der er sich bei allen Anfragen als Berechtigter identifiziert. Ferrari electronic garantiert dem Auftraggeber bei Störungsmeldungen eine Reaktionszeit von 24 Stunden, innerhalb derer die Hotline mit ihm Kontakt aufnimmt, um seine Anfrage zu beantworten bzw. zu bearbeiten. Bei Störungsmeldungen, die die Hotline bis 15:00 Uhr erreichen, erfolgt eine Rückmeldung am gleichen Tag, sonst am nächsten Werktag.

3. Beginn und Dauer der Unterstützung

Der Anspruch auf die Hotline-Unterstützung beginnt, nachdem dieser Auftrag vom Auftraggeber rechtsgültig unterzeichnet und gemäß Punkt 3 dieses Auftrages bezahlt wurde. Der Kunde erhält dazu eine schriftliche Bestätigung von Ferrari electronic, in der ihm seine Supportnummer für den Hotline-Zugang und der Gültigkeitszeitraum mitgeteilt wird. Das Supportticket hat eine Laufzeit von 14 Tagen. Auf Wunsch des Kunden kann der Gültigkeitszeitraum auch zu einem späteren, vom Kunden bestimmten Termin beginnen (siehe Seite 2 dieses Dokuments).

4. Kosten und Zahlungsweise

Die einmaligen Kosten für die vorstehenden Leistungen betragen € 145,00. Auf den Betrag wird die gesetzliche Mehrwertsteuer erhoben. Die von Ferrari electronic akzeptierten Zahlungsmodalitäten sind auf Seite 2 dieses Dokuments aufgeführt.

5. Allgemeine Geschäftsbedingungen

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Ferrari electronic.

Ansprechpartner des Auftraggebers:

Herr/ Frau

Herr/ Frau

Telefon

Telefon

Fax

Fax

Email

Email

Teltow, den

Ferrari electronic AG

.....
Auftraggeber

Beginn des Supports (bitte das gewünschte ankreuzen)

Das Supportticket soll sofort nach Bezahlung gültig werden.

Ich möchte den Startzeitpunkt für die Nutzung des Supporttickets selbst festlegen und Ferrari electronic AG mitteilen. Mir ist bekannt, dass das Supportticket innerhalb von 6 Monaten nach Zustellung genutzt werden muss, da es sonst verfällt.

Zahlungsweise bitte ankreuzen

Einmalige Einzugsermächtigung

Diese Zahlungsweise ist nur für Kunden möglich, die über ein Bankkonto in Deutschland verfügen.

Hiermit ermächtige ich die Ferrari electronic AG, die von mir geschuldete Zahlung für das Supportticket Nr. xxxxxxxx in Höhe von € 172,55 zu Lasten meines folgenden Girokontos einzuziehen:

Konto Nummer:	Bankleitzahl:
Name der Bank:	Kontoinhaber:
Ich bestätige, dass die notwendige Deckung vorhanden ist. Teileinlösungen werden im Lastschriftverfahren nicht vorgenommen. Bei unberechtigten oder nicht abgesprochenen Rückbelastungen erstattet der Kontoinhaber dem Gläubiger die anfallenden Gebühren.	
Unterschrift Kontoinhaber:	Ort, Datum

Über den eingezogenen Betrag übersendet Ferrari electronic uns eine ordnungsgemäße Rechnung per Post.

Wir überweisen den Betrag von € 172,55 vorab

Wir benötigen für diese Überweisung eine Vorabrechnung

Bitte überweisen Sie den Betrag auf das Konto 0821353000 (BLZ 12070000) Deutsche Bank mit dem Vermerk 'Supportticket' und Angabe Ihrer Kundennummer. Nach dem Zahlungseingang übersenden wir Ihnen eine ordnungsgemäße Rechnung per Post.

Bitte beachten Sie, dass wir Ihnen die Supportnummer für den Zugang zur Ferrari electronic Hotline erst nach dem Zahlungseingang übersenden können.

Wir überweisen den Betrag von € 172,55 gegen Rechnungsstellung

Einverständniserklärung des Kunden:

Die Rechnung wird dem Kunden am Tag der Ausstellung des Supporttickets mit einem Zahlungsziel von 14 Tagen per Post zugestellt. Bei nicht fristgerechter Zahlung (Eingang der Zahlung auf dem Konto der Ferrari electronic AG) wird die Rechnung **ohne weitere Mahnung** an die **Creditreform Berlin Wolfram KG** zum Inkasso übergeben. Die Kosten für dieses Verfahren trägt der Kunde.

Datum und rechtsverbindliche Unterschrift des Kunden