

**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 der Ferrari electronic Hotline bezieht sich auf die Problembhebung bei der Nutzung dieser Produkte, nicht auf die Konfiguration bzw. Installation dieser und erfolgt nach Maßgabe der folgenden Festlegungen:

**1. Hotlineunterstützung**

Ferrari electronic betreibt eine Hotline, die bei Installationsproblemen, allgemeinen Fehlermeldungen und sonstigen Supportanfragen durch den Auftraggeber während der normalen Geschäftszeit (Montag bis Freitag 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 Supporttag.

**2. 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).

**3. Kosten und Zahlungsweise**

Die einmaligen Kosten für die vorstehenden Leistungen betragen € 250,00. Auf den Betrag wird die gesetzliche Mehrwertsteuer erhoben. Die von Ferrari electronic akzeptierten Zahlungsmodalitäten sind auf Seite 2 dieses Dokuments aufgeführt.

**4. Allgemeine Geschäftsbedingungen**

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Ferrari electronic.

**Ansprechpartner des Auftraggebers:**

Herr/ Frau	Herr/ Frau
Telefon	Telefon
Fax	Fax
E-Mail	E-Mail

Teltow, den ...

Ferrari electronic AG

.....  
Auftraggeber

**Beginn des Supports** bitte 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.

**Gewünschte Zahlungsweise** bitte ankreuzen:

- Wir überweisen den Betrag von € 297,50 (inkl. gesetzlicher MwSt.) vorab**
- Wir benötigen für diese Überweisung eine Vorabrechnung

Bitte überweisen Sie den Betrag auf das Konto IBAN DE08 1207 0000 0821 3530 00 Deutsche Bank BIC DEUTDEBB160 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.**

- Einmalige Einzugsermächtigung**

Diese Zahlungsweise ist nur für Kunden möglich, die über ein Bankkonto im SEPA-Gebiet verfügen.

**SEPA-Lastschriftmandat**

Gläubiger-Identifikationsnummer DE06ZZZ00000157680	Mandatsreferenz (Kundennummer)	Supportticket Nummer XXXX/XXXX
---	--------------------------------	-----------------------------------

Ich ermächtige die Ferrari electronic AG, einmalig eine Zahlung in Höhe von € 297,50 für das benannte Supportticket von meinem Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Zugleich weise ich mein Kreditinstitut an, die von der Ferrari electronic AG auf mein Konto gezogene Lastschrift einzulösen.

Hinweis: Ich kann innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit meinem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.

Vorname und Name (Kontoinhaber)	Straße und Hausnummer
Postleitzahl und Ort	Kreditinstitut (Name)
IBAN _ _ _ _   _ _ _ _   _ _ _ _   _ _ _ _   _ _ _ _   _ _	Kreditinstitut (BIC)
Ort, Datum	Unterschrift (Kontoinhaber)

Über den eingezogenen Betrag übersendet Ferrari electronic uns eine ordnungsgemäße Rechnung per Post. **Die Supportnummer für den Zugang zur Ferrari electronic Hotline wird Ihnen sofort mitgeteilt.**

- Wir überweisen den Betrag von € 297,50 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.

**Die Supportnummer für den Zugang zur Ferrari electronic Hotline wird Ihnen sofort mitgeteilt.**

\_\_\_\_\_  
Datum und rechtsverbindliche Unterschrift des Kunden