

BESONDERE BEDINGUNGEN VIP-Supportservice

Stand 08.06.2011

Gemäß § 2 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der OVH betreibt OVH eine für den Kunden kostenlose Hotline, über die der Kunde telefonisch oder per E-Mail kundendienst@ovh.de oder Tel.: +49(0)681 906 730 (Ortsnetznummer) Hilfe bei Fragen zu den Diensten, Problemen und Störungen erhält. Die telefonische sowie die E-Mail-Hotline stehen dem Kunden von Montag bis Freitag jeweils von 9:00 Uhr bis 20:00 Uhr und Samstags von 13:30 Uhr bis 17:30 Uhr mit Ausnahme von Feiertagen zur Verfügung. OVH bietet seinen Kunden einen erweiterten VIP-Supportservice an, für den die nachfolgenden besonderen Bedingungen (VIP-Supportservice) in Ergänzung der allgemeinen Geschäftsbedingungen von OVH gelten.

Beschreibung des VIP - Supportservice

Mit Bestellung dieser Dienstleistung *VIP-Supportservice* wird dem Kunden von OVH ein für ihn zuständiger Ansprechpartner für sämtliche kaufmännischen oder technischen Anfragen zugewiesen. Störungsmeldungen des VIP-Supportservice-Kunden werden vorrangig bearbeitet. Diagnosen zu diesen Störungsmeldungen werden dem VIP-Supportservice-Kunden nicht berechnet.

Aktivierung des VIP - Supportservice

Mit der Validierung der Bestellung des VIP-Supportservice des Kunden wird OVH dem Kunden die Kontaktdaten seines für ihn zuständigen Ansprechpartners übermitteln.

Pflichten und Haftung von OVH

OVH verpflichtet sich, Anfragen des VIP-Supportservice-Kunden vorrangig zu bearbeiten. Die Bearbeitungsdauer kann hierbei variieren. OVH verpflichtet sich, dem VIP-Supportservice-Kunden einen für diesen zuständigen Ansprechpartner zuzuweisen. Dieser wird eine personalisierte Verfolgung aller technischen und kaufmännischen Fragen des VIP-Supportservice-Kunden ermöglichen. OVH behält sich vor, dem Kunden neue Ansprechpartner zuzuweisen, um den Fortbestand der Dienstleistung zu sichern. Sollte der zuständige Ansprechpartner des Kunden aus welchen Gründen auch immer nicht verfügbar, krank oder im Urlaub sein, wird OVH dem Kunden nach Maßgabe von OVH einen anderen für ihn dann zuständigen Ansprechpartner zur Bearbeitung seiner Anfragen benennen.

Pflichten und Haftung des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, seine für ihn zuständigen Ansprechpartner nicht wegen Dienstleistungen anzusprechen und zu befragen, die er nicht direkt bei OVH abonniert hat. Der Kunde verpflichtet sich zudem, seine ihm von OVH im Rahmen des VIP-Supportservice zugewiesenen Ansprechpartner nicht mit seinen eigenen Kunden oder Dritten in Verbindung zu bringen zur Nutzung dieses VIP-Supportservice. OVH behält sich das Recht vor, alle Anfragen von Dritten oder an Dritte abzulehnen, die nicht dem personalisierten VIP-Supportservice von OVH für den Kunden entsprechen.

Dauer

Der Vertrag wird auf die Dauer von 12 Monaten ab Validierung der Zahlung geschlossen.

Vergütung

Die Kosten für Diagnosen, die von OVH im Rahmen der Störungsmeldungen für VIP-Supportservice-Kunden durchgeführt werden, trägt OVH. Kostenvoranschläge und die Durchführung der Dienstleistungen, die in den Kostenvoranschlägen beschrieben sind, werden dem Kunden nach Aufwand gesondert in Rechnung gestellt.