

Nutzungsbedingungen zum Service „ExpertTime“ der SOPTIM AG (Stand: 06.11.2020)

Jederzeit den richtigen Ansprechpartner zu finden und zur Verfügung zu haben, ist in der heutigen digitalisierten und äußerst schnelllebigen Welt nicht immer einfach.

Die SOPTIM AG [nachfolgend „SOPTIM“ genannt] bietet ihren Kunden und Partnern die Möglichkeit, über den auf diesen Internetseiten bereitgestellten Terminplanungs- und Buchungsservice [nachfolgend „ExpertTime“ genannt] Experten der SOPTIM zu finden – und z.B. für die Klärung von Fragen zur eingesetzten SOPTIM Software zu buchen.

Diese Experten beantworten bzw. klären dann z.B. per Videochat oder Telefon die Fragen und / oder Themenstellungen, die in dem gebuchten Termin behandelt werden sollen. Eine Leistungserbringung vor Ort beim Kunden bzw. Partner erfolgt nicht.

Für die Nutzung von ExpertTime und insbesondere die damit verbundene Buchung von Terminen und deren Durchführung gelten die nachfolgend aufgeführten Bedingungen. Bitte lesen Sie diese sorgfältig durch, da eine Terminbuchung unter anderem nur dann möglich ist, wenn Sie für sich persönlich und für Ihr Unternehmen die Nutzungsbedingungen akzeptieren.

1 Anbieter von ExpertTime

Anbieter von ExpertTime ist die SOPTIM AG (www.soptim.de).

2 Voraussetzungen zur Nutzung von ExpertTime

2.1 Persönliche Voraussetzungen

Der Besuch der Internetseiten zu ExpertTime ist zunächst ohne eine Registrierung oder die Angabe weitergehender personenbezogener Daten möglich.

Wenn Sie im Rahmen von ExpertTime eine Terminbuchung durchführen möchten, erfordert dies die Angabe nur weniger persönlicher Daten und Daten Ihres Unternehmens. Die entsprechend abgefragten / erforderlichen Daten sind in Punkt 6 dieser Nutzungsbedingungen aufgeführt. Der genannte Punkt enthält auch weitergehende Informationen zum Thema Datenschutz.

Im Rahmen einer Terminbuchung in ExpertTime ist es weiterhin erforderlich, dass Sie für sich persönlich sowie für Ihr Unternehmen diese Nutzungsbedingungen sowie die datenschutzrechtlichen Hinweise durch Bestätigung entsprechender „elektronischer“ Abfragen akzeptieren.

2.2 Technische Voraussetzungen / Randbedingungen der Nutzung

Für die Nutzung von ExpertTime benötigen Sie lediglich eine Internet-Verbindung, über die die Daten zwischen Ihnen und SOPTIM ausgetauscht werden. Dieser Austausch erfolgt in verschlüsselter Form.

3 Leistungsumfang von ExpertTime

3.1 Leistungsbeschreibung

Häufig entstehen bei den Kunden und Partnern der SOPTIM im laufenden Betrieb der Softwarelösung SOPTIM Energy oder in anderen Kontexten rund um das Leistungsangebot von SOPTIM Fragen oder der Bedarf nach kleineren Unterstützungsleistungen, die von SOPTIM kurzfristig erbracht werden sollen.

Die Klärung dieser Fragen bzw. die Erbringung dieser Unterstützungsleistungen gehört häufig nicht zum Leistungsumfang des Supports, der über Softwarepflege- oder Partnerschaftsverträge geregelt ist. Auch ist es häufig nicht möglich, dass der dem Kunden / Partner zugeordnete Consulting-Ansprechpartner solch einer Anfrage kurzfristig nachkommen kann.

Um insoweit das Leistungsangebot von SOPTIM zu erweitern und weiter zu verbessern und solche Fragen oder Unterstützungsleistungen über weitere (themenspezifische) Experten der SOPTIM kurzfristig klären bzw. anfragen zu können, hat SOPTIM den Service ExpertTime etabliert.

In ExpertTime finden Sie Fachexperten von SOPTIM und deren Verfügbarkeit – und können die gewünschten Fachexperten zu den in ExpertTime angegebenen freien Terminen buchen.

Zu Beginn eines gebuchten Termins kontaktiert Sie dann der entsprechende SOPTIM Experte z.B. via Videochat oder Telefonat und steht Ihnen während des Termins für Ihre Fragen / Themenstellungen zur Verfügung.

Eine Leistungserbringung im Rahmen von ExpertTime bei Ihnen vor Ort ist nicht vorgesehen / möglich.

Der Ablauf zur Nutzung von ExpertTime ist auf der Internetseite schematisch dargestellt und weitergehend beschrieben. SOPTIM behält sich vor, diesen Ablauf und den beschriebenen Leistungsumfang von ExpertTime abzuändern.

3.2 Support

Wenn sich bei der Nutzung von ExpertTime technische Fragen oder Probleme ergeben, können diese auf den üblichen Wegen und zu den üblichen Zeiten (bitte beachten Sie hierzu die entsprechenden Angaben in dem zwischen Ihrem Unternehmen und SOPTIM geschlossenen Softwarepflege- oder Partnerschaftsvertrag) an den SOPTIM Support gemeldet werden.

Eine Rückmeldung von SOPTIM erfolgt im Regelfall zeitnah und üblicherweise per E-Mail oder telefonisch.

Insofern stimmen Sie einer Kontaktaufnahme von SOPTIM auf den genannten Wegen bzw. über Ihre entsprechenden Kontaktdaten zu. Bitte beachten Sie auch in diesem Zusammenhang die datenschutzrechtlichen Hinweise in Punkt 6 dieser Nutzungsbedingungen.

Für die Beantwortung solcher technischen Fragen oder Probleme verlangt SOPTIM keine gesonderte Vergütung. Bitte beachten Sie vor diesem Hintergrund, dass der Support insbesondere keine weitergehende Unterstützung bei der Terminfindung und -buchung umfasst.

4 Buchung und Vergütung

4.1 Buchungsvorgang

Durch eine Terminbuchung via ExpertTime kommt ein Auftrag (durch das Unternehmen, das Sie vertreten) über die kostenpflichtige Erbringung einer Dienstleistung durch SOPTIM wirksam zustande – unter der Voraussetzung, dass ein „generelles“ Dienstleistungsbudget durch Ihr Unternehmen bereits beauftragt ist und mit dem noch offenen Budget die Vergütung für den gebuchten Termin abgedeckt werden kann.

Ohne ein solches Budget ist eine Terminbuchung in ExpertTime nicht möglich bzw. behält sich SOPTIM vor, einen gebuchten Termin ohne Einhaltung einer Frist abzusagen.

Eine weitergehende, formale Beauftragung durch Sie als Nutzer oder durch Ihr Unternehmen ist im Rahmen von ExpertTime nicht vorgesehen. Auch erstellt SOPTIM für Leistungen, die im Kontext von ExpertTime erbracht werden, weder ein Angebot noch eine Auftragsbestätigung.

Eventuelle Freigabe-Erfordernisse durch Ihr Unternehmen, die mit einer solchen Einzel-Beauftragung im Rahmen des „generellen Dienstleistungsbudgets“ verbunden sind, haben keine Gültigkeit. Vielmehr bestätigen Sie mit Ihrer Terminbuchung / Beauftragung, dass Sie von Ihrem Unternehmen dazu ausreichend bevollmächtigt sind.

4.2 Vergütung

Für die Nutzung von ExpertTime als reinen Terminplanungs- und Buchungsservice verlangt SOPTIM keine gesonderte Vergütung. Allerdings erfordert, wie vorstehend ausgeführt, die Leistungserbringung durch SOPTIM die Verfügbarkeit eines von Ihrem Unternehmen bereits beauftragten, ausreichenden Dienstleistungsbudgets.

SOPTIM wird einen Termin, der über ExpertTime gebucht und entsprechend erbracht wurde, über dieses Budget abrechnen. Insofern gelten die im Rahmen des Budgets vereinbarten Tages- oder Stundensätze sowie die Zahlungsbedingungen auch für die Leistungserbringung im Kontext von ExpertTime.

Unabhängig von einer ggf. anderweitigen Festlegung im Rahmen der Beauftragung des Dienstleistungsbudgets, erfolgt die Abrechnung der im Rahmen von ExpertTime erbrachten Leistungen halbstundenscharf. Angefangene 30 Minuten gelten als volle 30 Minuten.

In der Abrechnung wird SOPTIM den Termin sowie die Dauer des Termins ausweisen. Eine weitergehende Dokumentation der Leistungserbringung – auch für Abrechnungszwecke – erfolgt nicht, auch wenn dies ggf. im Kontext der zugrundeliegenden Beauftragung des Dienstleistungsbudgets vereinbart ist.

4.3 Verfügbarkeit von ExpertTime

SOPTIM ist bestrebt, den Terminplanungs- und Buchungsservice unter ExpertTime dauerhaft zur Verfügung zu stellen, kann dies jedoch nicht zusichern und übernimmt deshalb insoweit auch keinerlei Haftung. Weiterhin behält sich SOPTIM das Recht vor, ExpertTime jederzeit einzustellen.

4.4 Dauer der Termine, Stornierung

Im Rahmen des Buchungsvorgangs wird durch die Auswahl des von Ihnen gewünschten Termins das dazu ausgewiesene Zeitfenster bzw. die damit verbundene Dauer des Termins festgelegt.

Unabhängig von diesem Zeitfenster bzw. dieser Dauer wird jedoch die tatsächliche Dauer des Termins, wie in Punkt 4.2 beschrieben abgerechnet.

Sollte ein gebuchter Termin von SOPTIM nicht wahrgenommen werden können, wird Sie SOPTIM unverzüglich darüber unterrichten und, soweit dies SOPTIM möglich ist, innerhalb von 14 Tagen einen Ausweichtermin anbieten.

Wenn ein gebuchter Termin von Ihnen oder Ihrem Unternehmen mit einer Ankündigungszeit von weniger als zwei Werktagen abgesagt wird oder Sie bzw. Ihr Unternehmen einen gebuchten Termin nicht wahrnehmen, behält sich SOPTIM vor, den gebuchten Termin bzw. den entsprechenden Zeitraum, so wie er im Rahmen des Buchungsvorgangs festgelegt wurde, vollständig abzurechnen.

5 Mängelhaftung / Haftung

Die Nutzung der reinen Terminplanung sowie der Funktionalitäten zur Buchung von Terminen in ExpertTime ist für Sie kostenfrei. Aus diesem Grunde erfolgt die Benutzung auf eigene Gefahr und ohne jedwede Mängelhaftung seitens SOPTIM.

Für die Leistungserbringung durch die SOPTIM Experten im Kontext von ExpertTime gilt:

SOPTIM kann keine Gewährleistung dafür übernehmen, dass in den gebuchten Termine Fragen / Themenstellungen vollständig geklärt bzw. Probleme vollständig gelöst werden können.

Unabhängig davon gewährleistet SOPTIM, dass die erbrachten Leistungen korrekt bzw. mängelfrei sind.

Darüber hinaus leistet SOPTIM Schadensersatz ausschließlich nach Maßgabe folgender Grenzen:

- a. bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit in voller Höhe, ebenso bei Fehlen einer Beschaffenheit, für die SOPTIM eine Garantie übernommen hat;
- b. in anderen Fällen: nur aus Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, wenn dadurch der Vertragszweck gefährdet ist, jedoch stets nur in Höhe des vorhersehbaren und typischen Schadens.

Die genannten Haftungsbegrenzungen gelten nicht bei der Haftung für Personenschäden und bei der Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.

Die Verjährungsfrist für alle Schadensersatzansprüche beträgt 12 Monate mit der Maßgabe, dass für Ansprüche wegen Vorsatz und grober Fahrlässigkeit sowie für Ansprüche für Personenschäden und nach dem Produkthaftungsgesetz die gesetzliche Verjährungsfrist gilt.

6 Datenschutzrechtliche Hinweise

SOPTIM nimmt den Schutz Ihrer Daten sehr ernst. Bei der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung Ihrer Daten beachten wir selbstverständlich die geltenden datenschutzrechtlichen Vorschriften, insbesondere die Vorschriften der Datenschutz-Grundverordnung, des Bundesdatenschutzgesetzes sowie des Telemediengesetzes.

Insbesondere folgende persönliche Daten werden bei einer Terminbuchung in ExpertTime vom System abgefragt:

- Name, Vorname
- Unternehmen
- E-Mail-Adresse
- Telefon
- Weitergehende Informationen zu der zu behandelnden Themenstellung (optional)
- Gebuchter Termin

Weiterhin wird im System hinterlegt, wann Sie die Buchung durchgeführt haben und dass Sie in diesem Rahmen die zum Zeitpunkt der Buchung geltenden Nutzungsbedingungen sowie die entsprechend geltende Datenschutzerklärung bestätigt haben.

Weitere Informationen zur Verarbeitung Ihrer Daten finden Sie auch in unserer Datenschutzerklärung, die Sie über den entsprechenden Link auf diesen Internetseiten aufrufen können.

7 Änderungen dieser Nutzungsbedingungen

SOPTIM behält sich Änderungen dieser Nutzungsbedingungen vor.

8 Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung dieser Nutzungsbedingungen unwirksam sein oder werden, so bleibt die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. An Stelle der unwirksamen Bestimmung gilt eine wirksame Bestimmung als vereinbart, die der von den Parteien gewollten wirtschaftlich am nächsten kommt.

9 Anwendbares Recht

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Ausschließlicher Gerichtsstand ist Aachen.