

## Kunden Supportinformation

Nutzen Sie Services oder auch Dienstleistungen der za-internet GmbH ohne gültigen Supportvertrag, steht Ihnen unser Support-Team dennoch zur Verfügung. Die hier erbrachten Dienstleistungen im Rahmen Ihrer Supportanfrage werden nach Zeitaufwand berechnet.

Wir weisen darauf hin, dass unsere Systeme von der Bundesnetzagentur regelmäßig geprüft und rund um die Uhr überwacht werden. Fehler werden umgehend automatisch per SMS gemeldet und von uns jeweils schnellstmöglich behoben.

Liegt die Ursache für den Fehler bei der za-internet GmbH, fallen für die Behebung für Sie selbstverständlich keine Kosten an.

Um eine schnelle Abwicklung Ihrer Anfrage gewährleisten zu können, senden Sie dieses Schreiben ausgefüllt an die unten genannte Email-Adresse oder Faxen Sie uns diese einfach zurück. Beachten Sie bitte, dass der Support für Sie immer aktiv ist. Dieses Schreiben dient lediglich dazu, Sie vorab über die anfallenden Kosten zu informieren. Die Bearbeitungszeit nach einer Anfrage ist abhängig vom momentanen Supportaufkommen.

## Kostenübernahmeerklärung

Wir erklären uns hiermit einverstanden, für die Nutzung des za-internet Supports, die Grundpauschale für die ersten 10 Minuten in Höhe von 19,00 € inkl. MwSt. und für jede weitere Minute einen Kostenbeitrag von 1,90 € inkl. MwSt. bis zu einem Betrag von maximal 100,00 EUR zu übernehmen. Aufwände darüber hinaus werden vorher abgeklärt. Den zu zahlenden Betrag werden wir sofort und ohne Abzüge, nach Erhalt der Rechnung, direkt an die za-internet GmbH überweisen.

Dieser Vertrag ist so lange gültig, bis er schriftlich widerrufen wurde. Die za-internet GmbH behält sich das Recht vor, die Preise und auch die Abrechnungsmodalität anzupassen. Hierzu werden Sie von uns jedoch schriftlich in Kenntnis gesetzt.

Firma/Name: \_\_\_\_\_

Ansprechpartner: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

Datum/Unterschrift \_\_\_\_\_

Bitte senden Sie uns das ausgefüllte Formular per Email an: „[support@za-internet.de](mailto:support@za-internet.de)“ oder per Fax an: 07471 930 199-99. Es gelten unsere AGB und Nutzungsbedingungen.