
SwissT.net-Servicebedingungen

1. Geltung

Die swissT.net-Bedingungen gelten, wenn die Parteien sie ausdrücklich oder stillschweigend anerkennen. Änderungen sind nur wirksam, soweit der Lieferant sie schriftlich bestätigt.

2. Kommunikationsmittel

Die Parteien verkehren miteinander mündlich, schriftlich oder mit elektronischem Datenaustausch.

Als schriftlich gelten Briefe, Protokolle, Zeichnungen, Pläne, Telefax, E-Mail und andere Übertragungsformen, welche den Nachweis durch Text oder Bild ermöglichen. Unterschriftlich bedeutet, dass eine eigenhändige Unterzeichnung oder eine entsprechend qualifizierte elektronische Signatur notwendig ist.

3. Leistungsumfang

Mit dem Service erbringt der Lieferant Leistungen, um bestimmte Anlagen und Geräte in gebrauchstauglichem Zustand zu erhalten.

Der Service erfolgt für jene Anlagen und Geräte an jenen Orten, die beim Lieferanten registriert sind.

Für Umfang und Ausführung der Leistungen ist die Abmachung unter den Parteien massgebend.

4. Serviceleistungen gegen pauschale Entschädigung

Ist ein Service gegen pauschale Entschädigung

vereinbart, erbringt der Lieferant folgende Leistungen:

- a) telefonische Beratung bei Störungen;
- b) periodische Prüfung, Justierung und Reinigung;
- c) Beheben von Störungen nach Eingang einer qualifizierten Störungsmeldung, d. h. einer Störungsmeldung, aufgrund welcher die Intervention eines Technikers notwendig wird;
- d) Einbau von Ersatzteilen auf Austauschbasis. Ausgetauschte Teile gehen in das Eigentum des Lieferanten über;
- e) Einbau von technischen Verbesserungen, soweit diese nach Beurteilung des Lieferanten für die Funktion der Geräte notwendig sind oder deren Unterhalt erleichtern.

Für das verwendete Material kann der Lieferant zusätzlich Rechnung stellen.

5. Serviceleistungen gegen Aufwandentschädigung

Ist ein Service gegen Aufwandentschädigung vereinbart, erbringt der Lieferant:

- a) Beheben von Störungen oder Schäden, die durch Eingriffe Dritter oder durch unsachgemässe Behandlung sowie durch äussere Einflüsse verursacht wurden;
- b) Beheben von Störungen, wenn Mehraufwendungen anfallen, weil die Installationen oder Standorte (Raumgrössen, Umfeld) nicht den Anweisungen des Lieferanten entsprechen;
- c) Änderung an den Anlagen und Geräten oder den Einbau von Zusatzeinrichtungen, wenn die Störungen auf Datenübermittlungs-Leitungen und -Geräte sowie elektrische Installationen und Klimaanlage zurückgehen, für die Dritte verantwortlich sind;
- d) Einbau oder die Entfernung von Zubehör oder Zusatzeinrichtungen oder die Auffrischung von Gehäusen;
- e) Austausch von Teilen, weil der Kunde Zubehör verwendet hat, das nicht den richtigen Spezifikationen entspricht.

6. Befreiung von der Serviceleistung

Der Lieferant wird von der Serviceverpflichtung befreit, wenn

- a) an den Anlagen oder Geräten Änderungen vorgenommen wurden, die wichtige Funktionen betreffen, oder die nicht mehr gesetzlichen Vorschriften entsprechen;
- b) das Servicepersonal gefährdet werden könnte;
- c) Servicearbeiten nicht vom Lieferanten oder von autorisiertem Personal vorgenommen wurden;
- d) Servicearbeiten durch Beseitigen oder Hinzufügen von Zubehör und Zusätzen erschwert werden;
- e) die Anlagen oder Geräte ohne Zustimmung des Lieferanten an einem andern Ort aufgestellt sind.

Der Lieferant wird von den Serviceverpflichtungen vorübergehend befreit, wenn er den Service auf Grund von Hindernissen, die ausserhalb seiner Verantwortung liegen, nicht erbringen kann. In diesem Fall verlängern sich alle Termine und Fristen angemessen.

7. Mitwirkung des Kunden

Der Kunde hat in seinem Betrieb alle personellen, organisatorischen und technischen Voraussetzungen dafür zu schaffen, dass der Lieferant die vereinbarten Leistungen erbringen kann. Dazu gehören:

- a) Gewährung des Zugangs zu den Anlagen und Geräten;
- b) Bekanntgabe der Schnittstellen zu andern Einrichtungen;
- c) Verfügbarkeit von Maschinenzeit, Datenträgern, Dokumentation, Fachpersonal, Arbeitsplatz und Arbeitsmitteln;
- d) Einrichtung und Betrieb der notwendigen Kommunikationsverbindungen;
- e) Dokumentation von Ausnahmeständen und Fehlermeldungen;
- f) Unterstützung des Lieferanten bei Analysen und Korrekturen;
- g) Sicherung der Anlagen und Geräte;
- h) Sicherung der Software und Daten gegen Verlust oder Veränderung.

8. Eintrittsinspektion

Der Lieferant ist berechtigt, eine Eintrittsinspektion durchzuführen, ausgenommen, wenn eine Anlage oder ein Gerät bei Lieferung durch den Lieferanten spätestens nach Ablauf der Gewährleistungsfrist in den Servicevertrag aufgenommen wird, oder wenn ein Gerät aus einem bestehenden Servicevertrag übernommen wird,

Die Eintrittsinspektion umfasst das Beheben von Störungen und den Einbau von technischen Verbesserungen auf einen für den einwandfreien Service erforderlichen Stand.

9. Bereitschafts-, Reaktions- und Reparaturzeiten

Ohne besondere Abrede erbringt der Lieferant die Serviceleistungen während der üblichen Arbeitszeiten, in der Regel an Werktagen zwischen 08.00 und 17.00 Uhr, mithin nicht an Samstagen, Sonntagen und Feiertagen.

Ist ausdrücklich eine bestimmte Reaktionszeit vereinbart, verpflichtet sich der Lieferant, mit den Leistungen innerhalb der vereinbarten Zeit nach Aufforderung des Kunden zu beginnen. Für Leistungen, die beim Kunden erbracht werden, gilt der Antritt der Reise als Arbeitsbeginn.

Ist eine bestimmte Reparaturzeit vereinbart, wird diese ab Eintreffen der Geräte beim Lieferanten bis zum Versand an den Kunden berechnet.

10. Termine

Alle Termine, insbesondere Bereitschaftszeiten ausserhalb der üblichen Arbeitszeit, eine bestimmte Reparaturzeit oder eine Reaktionszeit, sind nur bei

schriftlicher Zusicherung verbindlich. Solche Termine verlängern sich angemessen,

- a) wenn dem Lieferanten Angaben, die er für die Ausführung benötigt, nicht rechtzeitig zugehen oder wenn der Kunde sie nachträglich ändert;
- b) wenn der Kunde mit den von ihm auszuführenden Arbeiten im Rückstand oder mit der Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten im Verzug ist, insbesondere wenn er Zahlungsbedingungen nicht einhält;
- c) wenn Hindernisse auftreten, die ausserhalb der Verantwortung des Lieferanten liegen, wie Naturereignisse, Mobilmachung, Krieg, Aufruhr, Epidemien, Unfälle und Krankheit, Ausfälle massgeblicher Mitarbeiter, erhebliche Betriebsstörungen, Arbeitskonflikte, verspätete oder fehlerhafte Zulieferungen sowie behördliche Massnahmen.

Bei Verzögerungen hat der Kunde dem Lieferanten eine angemessene Frist zur nachträglichen Erfüllung zu gewähren. Wird die Nachfrist nicht eingehalten und ist eine weitere Verzögerung für den Kunden unzumutbar, darf er, sofern er es sofort mitteilt, auf die nachträgliche Leistung verzichten oder die Aufhebung des Vertrages erklären. Weitere Ansprüche aus Verzögerungen sind ausgeschlossen.

11. Mängel

Der Lieferant steht dafür ein, dass er die Servicearbeiten sorgfältig ausführt mit dem Ziel, dass die Anlagen und Geräte in gebrauchsfähigem Zustand bleiben. Für die Eignung zu einem besonderen Einsatz haftet der Lieferant nur, wenn er dies ausdrücklich zusichert.

Der Lieferant kann keine Gewähr dafür bieten, dass der Kunde die Anlagen und Geräte dauernd, ununterbrochen und fehlerfrei einsetzen kann.

Der Lieferant verpflichtet sich zur Beseitigung von Fehlern, die nachweisbar auf seine Unsorgfalt bei den Serviceleistungen zurückgehen. Davon ausgeschlossen sind Mängel und Störungen, die der Lieferant nicht zu vertreten hat, wie höhere Gewalt, unsachgemässe Behandlung, Eingriffe des Kunden oder Dritter, übermässige Beanspruchung, ungeeignete Betriebsmittel oder extreme Umgebungseinflüsse.

Mit Anerkennung oder Beseitigung eines Mangels werden Gewährleistungs- und Verjährungsfristen nicht unterbrochen.

Ausser der Nachbesserung bestehen keine weiteren Ansprüche aus Mängelfolgen. Gänzlich ausgeschlossen ist der Ersatz von entgangenem Gewinn und anderen Vermögensschäden.

12. Weitere Haftung

Der Lieferant haftet im Rahmen seiner Haftpflichtversicherung für weiteren Personen- und Sachschaden, der dem Kunden nachweisbar durch Verschulden des Lieferanten entsteht. Weitere Ansprüche sind ausgeschlossen.

13. Preise und Zahlungsbedingungen

Pauschale Entschädigungen bemessen sich nach den registrierten, nicht nach den tatsächlich genutzten Anlagen und Geräten. Mit der pauschalen Entschädigung ist der gesamte Arbeitsaufwand des Lieferanten für die entsprechenden Serviceleistungen, ausgenommen Materialkosten, abgegolten. Solche Entschädigungen sind jährlich im Voraus zu bezahlen.

Entschädigungen nach Aufwand bemessen sich auf Grund von Zeit und Material gemäss den geltenden Tarifen des Lieferanten, und wo solche fehlen, auf Grund branchenüblicher Ansätze.

Die Preise verstehen sich, soweit nicht anders vermerkt, in Schweizer Franken ohne Mehrwertsteuer, Abgaben, Transport und Verpackung. Sie sind zur Zahlung fällig netto innert dreissig Tagen seit Rechnungsstellung.

Der Lieferant darf die Preise für pauschale Entschädigungen sowie für Aufwandentschädigungen einmal pro Kalenderjahr unter einer Mitteilungsfrist von wenigstens drei Monaten ändern. Im Falle einer Preiserhöhung hat der Kunde das Recht, innert dreissig Tagen seit Ankündigung auf eine von der Preiserhöhung betroffene Leistung zu verzichten oder die Vereinbarung über die Serviceleistungen gänzlich aufzuheben. Verzicht und Vertragsaufhebung werden auf das Datum der vorgesehenen Preiserhöhung wirksam.

Der Kunde darf mit Gegenansprüchen nur bei unterschriebener Einwilligung des Lieferanten verrechnen.

Hält der Kunde den Zahlungstermin nicht ein, hat er ohne Mahnung vom Zeitpunkt der Fälligkeit an einen Verzugszins von acht Prozent pro Jahr zu entrichten.

14. Diskretion

Beide Parteien werden keinerlei Informationen aus dem Geschäftsbereich des andern, die weder allgemein zugänglich noch allgemein bekannt sind, Dritten offenbaren und alle Anstrengungen unternehmen, um Dritte am Zugang zu diesen Informationen zu hindern. Andererseits darf jede Partei in ihrer angestammten Tätigkeit Kenntnisse weiterverwenden, die sie bei der Geschäftsabwicklung erwirbt.

Beide Parteien überbinden diese Geheimhaltungspflicht auch ihren Mitarbeitern, Angestellten und Beauftragten. Sie gilt nach Beendigung des Rechtsverhältnisses, solange die berechnigte Partei an der Geheimhaltung ein Interesse hat.

15. Schutz und Sicherung der Daten

Personendaten, insbesondere Daten über Unternehmen, Kunden und Mitarbeiter, dürfen bearbeitet werden, soweit es für die Geschäftsabwicklung erforderlich ist. Beide Parteien beachten dabei die Regeln des Datenschutzes und treffen dafür die geeigneten organisatorischen und technischen Vorkehrungen.

Jede Partei ist verantwortlich für eine zuverlässige Sicherung der eigenen Daten sowie jener Daten, welche für die Leistungserbringung benötigt werden. Der Kunde wird rechtzeitig alle Daten sichern, bevor ein Mitarbeiter des Lieferanten auf seine Informatik zugreifen kann.

16. Dauer des Rechtsverhältnisses

Ist nichts Besonderes vereinbart, kann jede Partei eine Vereinbarung über Serviceleistungen nach Ablauf einer Mindestdauer von einem Jahr mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten auf Ende eines Kalenderjahres auflösen.

Haben die Parteien eine feste Vertragslaufzeit vereinbart, endet die Servicevereinbarung zum festgesetzten Zeitpunkt.

Jede Partei kann eine Servicevereinbarung aus einem wichtigen Grund, namentlich wenn ihr die Fortsetzung nicht zugemutet werden darf, ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist auflösen. Der Verzicht des Kunden auf die Nutzung der Anlagen und Geräte gilt nicht als wichtiger Grund.

Rechtswahl und Gerichtsstand

Dieses Rechtsverhältnis untersteht schweizerischem Recht.

Gerichtsstand ist der Sitz des Lieferanten. Der Lieferant darf auch das Gericht am Sitz des Kunden anrufen.

Swiss Technology Network – swissT.net
Postfach, 8022 Zürich
Telefon 044 307 70 07, Telefax 044 307 70 10
E-Mail: info@swisst.net, Homepage: www.swisst.net