

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

1 Anwendbarkeit und Geltungsbereich

- 1.1 Diese Bestimmungen gelten für alle Lieferungen und Leistungen, welche die e-support ag für den Kunden erbringt. Eine Auftragserteilung enthält die stillschweigende Anerkennung der AGB.
- 1.2 Kundenspezifische Anpassungen dieser AGB bedürfen der Schriftform und sind gegenseitig zu unterzeichnen.
- 1.3 e-support ag behält sich das Recht vor, die AGB periodisch zu aktualisieren. Vorgenommene Änderungen treten 30 Tage nach erfolgter Mitteilung in Kraft.

2 Offerten, Bestellung, Auftragsbestätigung, Eigentumsvorbehalt, Verrechnungsverbot

- 2.1 Offerten sind - wo nicht anders angegeben - während 10 Tagen gültig.
- 2.2 e-support ag nimmt Bestellungen schriftlich, telefonisch und elektronisch entgegen. Umfang und Ausführung der Leistungen richten sich in jedem Fall nach der Auftragsbestätigung der e-support ag. Bestellungsänderungen und Auftragsannullierungen bedürfen des schriftlichen Einverständnisses der e-support ag und daraus entstehende Kosten sind vom Kunden zu tragen.
- 2.3 Bis zur vollständigen vertragskonformen Bezahlung durch den Kunden verbleibt die Lieferware im Eigentum der e-support ag. Der Kunde ermächtigt die e-support ag zum entsprechenden Eintrag im Eigentumsverhaltsregister.
- 2.4 Der Kunde ist nicht berechtigt, etwaige Forderungen gegen die e-support ag mit Forderungen der e-support ag gegen ihn zu verrechnen. Ebenso sind etwaige Retentionsrechte des Kunden gegen die e-support ag ausgeschlossen.

3 Datensicherung

- 3.1 Wenn die von der e-support ag übernommenen Aufgaben Arbeiten von ihren Mitarbeitern an oder mit EDV-Geräten des Kunden mit sich bringen, muss der Kunde rechtzeitig vor Beginn der entsprechenden Tätigkeiten eine Datensicherung vornehmen und damit sicherstellen, dass die aufgezeichneten Daten im Falle einer Vernichtung oder Verfälschung aus maschinenlesbaren Datenträgern rekonstruiert werden können.
- 3.2 Die e-support ag haftet nicht für Datenverluste des Kunden, ausser wenn der Kunde nachweist, dass der Schaden durch grobe Fahrlässigkeit oder Absicht der für die e-support ag handelnden Personen verursacht wurde.

4 Preise, Rechnungsstellung, Spesen, MWST, Zahlungskonditionen

- 4.1 Für alle Angebote und Verkäufe der e-support ag gelten die Konditionen gemäss entsprechender Offerte oder aktuellen Preisliste.
- 4.2 Grundsätzlich sind alle Preise und Dienstleistungsansätze exklusive der aktuell gültigen Mehrwertsteuer. Allfällige Porti, Transportkosten, Verpackungskosten, Zollgebühren, etc. werden 1:1 an den Kunden weiterverrechnet.
- 4.3 Dienstleistungen werden zu den aktuellen Stundensätzen und wo nicht anders angegeben auf 15 Minuten genau mit Leistungsjournal abgerechnet. Beträge grösser CHF 250.- werden monatlich abgerechnet und quartalsweise wird auf Null abgerechnet. Nebenkosten wie Verpflegung bei vor Ort Einsätzen > 4 Stunden, Parkgebühren, etc. werden separat verrechnet. Die Reisezeit gilt als Arbeitszeit, dafür ist das Servicefahrzeug inklusive. Bei Einsätzen ausserhalb der Bürozeit auf ausdrücklichen Kundenwunsch, kann ein Zeitzuschlag erfolgen und es gilt der bernische Feiertagskalender.

- 4.4 Vom Kunden gewünschte Ergänzungen und Veränderungen an vereinbarten Dienstleistungen, die zu einem erhöhten Zeitaufwand führen, werden zu vereinbarten Ansätzen der e-support ag abgerechnet.
- 4.5 Die in Angeboten und Kostenvoranschlägen genannten Preise garantiert die e-support ag vorbehaltlich anderer Vereinbarung für die Dauer von 10 Tagen nach Angebotsabgabe. Angebote, die nach dieser Frist vom Kunden gewünscht werden, unterliegen den gegebenenfalls in der Zwischenzeit veränderten Preisen und Konditionen.
- 4.6 Bei Neukunden oder Aufträgen > CHF 50'000.- kann Voraus- oder Teilzahlung verlangt werden.
- 4.7 Hard- und Softwarelieferungen können getrennt von einer allfälligen Dienstleistung nach Übergabe an den Kunden verrechnet werden. Ebenso kann eine Verrechnung erfolgen, wenn Hard-/Software länger als 10 Tage auf Wunsch des Kunden bei der e-support ag lagert.
- 4.8 Einwände gegen eine Rechnung sind innert 10 Tagen nach deren Erhalt schriftlich an die e-support ag zu richten, andernfalls gilt die Rechnung als genehmigt.
- 4.9 Zahlungsfrist ist 20 Tage und ab 2. Mahnung werden CHF 50.- Mahnkosten je Mahnung wie auch 5% Verzugszins berechnet. e-support ag ist bei Zahlungsverzug berechtigt, sämtliche Leistungen bestehender Verträge nach Voranzeige an den Kunden einzustellen.

5 Leistungshindernisse, Verzug, Unmöglichkeit

- 5.1 Die von der e-support ag dem Kunden bekanntgegebenen Lieferfristen hängen wesentlich von den Lieferanten und Herstellern ab und verstehen sich deshalb lediglich als Richtwerte.
- 5.2 e-support ag kommt mit ihren Leistungen nur in Verzug, wenn für diese bestimmte Fertigstellungs- oder Liefertermine als Fixtermine vereinbart sind. Für Schaden, der dem Kunden infolge eines etwaigen Verzugs entsteht, haftet e-support ag nur insoweit, als sie den Verzugsbeitrag zu vertreten hat. Nicht zu vertreten hat die e-support ag höhere Gewalt und andere Ereignisse, die bei Vertragsabschluss nicht vorhersehbar waren und der e-support ag die vereinbarte Leistung zumindest vorübergehend unmöglich machen oder unzumutbar erschweren.
- 5.3 Sind die Leistungshindernisse vorübergehender Natur, ist die e-support ag berechtigt, für die Erfüllung ihrer Verpflichtungen eine angemessene Nachfrist zu beanspruchen. Wird dagegen durch Hindernisse im Sinn von Ziffer 5.2. die Leistung von der e-support ag dauerhaft unmöglich, so wird die e-support ag von ihren Vertragspflichten frei.

6 Haftung

- 6.1 Die e-support ag haftet nur für direkten Schaden und nur dann, wenn der Kunde nachweist, dass der Schaden durch grobe Fahrlässigkeit oder Absicht der für die e-support ag handelnden Personen verursacht wurde.
- 6.2 e-support ag schliesst ferner die Haftung für allfällige dem Kunden im Verlaufe der Erbringung der vertraglichen Leistungen entstandenen Schäden im gesetzlich zulässigen Mass aus. Insbesondere lehnt e-support ag die Haftung für Schäden ab, die dem Kunden durch leichtes Verschulden seitens der Mitarbeiter und Organe der e-support ag verursacht werden. Sofern und soweit der Kunde eine Versicherungsleistung beanspruchen kann, entfällt die Haftung der e-Support AG ebenfalls.
- 6.3 Die Haftung beträgt maximal CHF 5'000 pro Tag kompletten Betriebsunterbruches (es gelten die ortsüblichen Arbeitstage) und maximal CHF 20'000 pro Fall.
- 6.4 Ansprüche der Kunden aus Produkthaftpflicht bestimmen sich in jeder Hinsicht nach den entsprechenden Garantien der Hersteller aufgrund der gesetzlichen

Grundlagen. Die einzige Pflicht der e-support ag besteht darin, dem Kunden die Lieferantenadresse anzugeben.

7 Gewährleistung

- 7.1 Die eigene Garantie der e-support ag für Eigenbau-Hardware dauert unter Vorbehalt anderer schriftlicher Vereinbarungen 12 Monate ab Lieferung. Sie erstreckt sich auf mängelfreie und funktionstüchtige Beschaffenheit der gelieferten Produkte. Von der Garantie ausgeschlossen sind Schäden, verursacht durch Einbau fremder, nicht von e-support ag eingebauter Komponenten, fehlerhafte Bedienung, ungenügende Klimatisierung oder Luftfilterung, fehlende unterbruchsfreie Stromversorgung (USV), höhere Gewalt, Nichtbeachtung von Betriebs- oder Installationsvorschriften, zweckwidrige oder unsachgemässe Benutzung der Produkte, äussere Einflüsse (wie z.B. Luftfeuchtigkeit und -verschmutzung) sowie andere Ursachen, welche weder von der e-support ag noch von ihren Lieferanten zu vertreten sind. Für die Funktionstüchtigkeit der von e-support ag gelieferten Produkte im Zusammenspiel mit bereits beim Kunden vorhandenen Drittprodukten kann keine Garantie übernommen werden. Jeglicher Anspruch auf Garantiefüllung geht verloren, wenn der Kunde selbst oder ein Dritter ohne Einwilligung der e-support ag seine Komponenten zerlegt oder technische Veränderungen und Reparaturversuche durchführt. Der Kunde kann zunächst nur kostenlose Nachbesserung verlangen. Wird nicht innerhalb angemessener Frist nachgebessert oder schlägt die Nachbesserung fehl, so kann der Kunde die Auswechslung derjenigen Vertrags-teile verlangen, die von dem Mangel betroffen sind. Sofern und soweit der Kunde eine Versicherungsleistung beanspruchen kann, entfällt die Gewährleistungspflicht der e-support ag ebenfalls.
- 7.2 Die Gewährleistung der e-support ag für die von ihr lediglich gelieferten Produkte bestimmt sich grundsätzlich nach den anwendbaren Garantiebestimmungen des jeweiligen Herstellers oder Lieferanten, insbesondere falls diese Bestimmungen weniger weit gehen oder von kürzerer Dauer sind als die Leistungen gemäss Ziffer 7.1. Der Kunde verzichtet bezüglich dieser Produkte auf weitere Garantieansprüche gegenüber der e-support ag. Die e-support ag kann etwaige eigene Garantieansprüche gegen den Hersteller oder Lieferanten an den Kunden abtreten. Vorbehalten bleiben direkte Garantievereinbarungen zwischen dem Kunden und dem Hersteller oder Lieferanten.
- 7.3 Der Kunde ist verpflichtet, die Waren nach Empfang sofort zu prüfen. Wenn sie nicht dem Lieferschein oder der Auftragsbestätigung entsprechen oder sichtbare Mängel aufweisen, muss dies der Kunde spätestens innerhalb von 5 Werktagen nach Empfang schriftlich geltend machen. Spätere Beanstandungen werden nicht anerkannt. Nicht ohne weiteres feststellbare Mängel hat der Kunde zu beanstanden, sobald sie erkannt werden, spätestens jedoch vor Ablauf der Garantiefrist. Beanstandungen heben im Übrigen die Zahlungsfrist nicht auf.
- 7.4 Diagnosearbeiten, Reparaturleistungen und Nachbesserungen, die nicht unter die Garantiebestimmungen fallen und von e-support ag erbracht worden sind, werden dem Kunden zu den aktuellen Stundenansätzen verrechnet.
- 7.5 Sämtliche Garantieleistungen der e-support ag verstehen sich auf "Bring in"-Basis, d.h. der Kunde hat das Gerät in Originalverpackung entweder an die e-support ag oder, im Fall von Ziffer 7.2. dem Hersteller oder Lieferanten, zu senden.
- 7.6 Für Garantieverweiterungen der Hersteller oder Lieferanten, welche die e-support ag dem Kunden anbietet, gelten die dortigen Bestimmungen. Die entsprechenden

Vertragsbeziehungen entstehen direkt zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Lieferanten oder Hersteller unter Ausschluss irgendwelcher Verpflichtungen der e-support ag. Es ist Sache des Kunden, die Pflichten und Obliegenheiten aus solchen Garantieverweiterungen einzuhalten.

- 7.7 Weitergehende Garantieleistungen in sachlicher oder zeitlicher Hinsicht bedürfen einer separaten schriftlichen Vereinbarung zwischen der e-support ag und dem Kunden.

8 Lizenzen / Netzwerkleistungen / Telefonie Leistungen

- 8.1 Beim Verkauf von Software / Lizenzen tritt e-support ag als Wiederverkäufer auf und berät den Kunden bestmöglich zu einer kostenoptimierten legalen Lizenzierung. Die Verantwortung für die korrekten Stückzahlen liegt beim Kunden. Anfallende Stunden zur Unterstützung der Kunden bei Lizenzaudits werden nach Aufwand verrechnet.
- 8.2 e-support ag bietet wo möglich Ihren Kunden die Bündelung von Netzwerkleistungen an (Wholesale) um die Telekommunikationskosten gemeinsam zu optimieren. Dazu gewährt der Kunde dem Telekommunikationsanbieter die notwendigen Wartungsfenster und schliesst üblicherweise einen mehrjährigen Vertrag ab. Es gelten die Bedingungen des Netzwerkanbieters.
- 8.3 Netzwerkleistungen werden quartalsweise zum Voraus verrechnet.
- 8.4 e-support ag kann ihren Kunden auch Telefonie Leistungen (Wholesale) anbieten um die Telefonkosten gemeinsam zu optimieren. Diese Leistungen erfolgen ab den Rechenzentren der e-support ag und somit ergibt eine Notrufortung der virtuellen Telefonzentrale via Rufnummer durch Rettungsdienste immer den Standort des Rechenzentrum und nicht des Anrufenden. Bei Nutzung von Telefonie Leistungen von e-support ag informiert der Kunde seine Mitarbeitenden entsprechend und passt allfällige Notfallblätter entsprechend an.

9 Urheberrechte / Geheimhaltung

- 9.1 e-support ag verpflichtet sich, sämtliche Unterlagen ohne Einverständnis des Kunden weder Dritten zu übergeben, noch Dritten die Möglichkeit der Einsichtnahme zu geben. e-support ag gibt dem Kunden bei Vertragsauflösung sämtliche diesem gehörenden Daten und Unterlagen zurück.
- 9.2 e-support ag sichert die Geheimhaltung sämtlicher vom Kunden erhaltenen sensibler Daten (z.B. Passwörter, Zutrittscodes, Kundendaten des Kunden) während und auch über die Vertragsdauer hinweg zu. Alle Mitarbeitenden von e-support haben einen Geheimhaltungspassus in ihrem Arbeitsvertrag.

10 Anwendbares Recht

- 10.1 Sämtliche vertraglichen Beziehungen unterstehen schweizerischem Recht unter Ausschluss staatsvertraglicher Regelungen.
- 10.2 Sollte eine oder mehrere Bestimmungen dieser AGB infolge Nichtigkeit nicht Anwendung finden können, so berührt dieser Umstand die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen dieser AGB nicht.

11 Erfüllungsort

- 11.1 Erfüllungsort für die Leistungen ist unter Vorbehalt anderslautender Vereinbarungen der Sitz der e-support ag.