

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

### **1. Vertragsgegenstand**

**1.1** Diese Bedingungen regeln die Beziehungen zwischen dem Kunden und Daniel Sultan pc-support home/office service (im folgenden Daniel Sultan genannt) und gelten für Serviceleistungen, welche Daniel Sultan an IT-Anlagen und deren Komponenten inklusive Softwareprogrammen erbringt.

**1.2** Anzahl, Bezeichnung, Standort und Betriebs- und Einsatzbedingungen der zu betreuenden Geräte und Komponenten der Anlage, die installierten Softwareprodukte und deren Version, die Beschreibung der von Daniel Sultan zu erbringenden Serviceleistungen sowie die für die Serviceleistungen zu entrichtende Vergütung werden im Auftragsannahmeformular sowie dem Arbeitsrapport abschliessend festgelegt.

**1.3** Der Einbezug weiterer Geräte und Komponenten in den Servicevertrag bedarf immer eines neuen Auftrages. Die Vertragsänderung hat in der dafür vorgesehenen Form zu erfolgen.

**1.4** Daniel Sultan ist berechtigt, während der Vertragsdauer die Anzahl der zu betreuenden Komponenten jederzeit zu überprüfen und gegebenenfalls rückwirkend Anpassungen des Vertrages zu verlangen. Stellt Daniel Sultan geänderte Bestände fest, so sind ihm die Aufwendungen für die Erfassung des tatsächlichen Bestandes vom Kunden zu vergüten.

### **2. Umfang und Inhalt der von Daniel Sultan zu erbringenden Leistungen**

**2.1** Daniel Sultan verpflichtet sich, die für die technische Betreuung des Systems vereinbarten Serviceleistungen gemäss dem Auftrag und den zugehörigen Leistungsbeschreibungen ab dem im Servicevertrag genannten Zeitpunkt (Beginn der Serviceleistungen) für die im Servicevertrag aufgeführten Produkte zu erbringen.

**2.2** Folgende Dienstleistungen werden von Daniel Sultan angeboten: Beratung, Installation von Hard- und Software, Fehlerbehebung vom Betriebssystem, Office-Anwendungen, Internet und E-Mail, Einrichtung Konfiguration von Internet-Zugang und E-Mail, Entfernung von Computerviren und/oder anderen Schädlingen, Datensicherung, Aufrüstung, Reparaturen.

**2.3** Vom Kunden gemeldete Störungen werden von Daniel Sultan gemäss der vereinbarten Reaktionszeit behoben. Als Reaktionszeit gilt die Zeit zwischen Kontaktaufnahme des Kunden und dem ersten fachkundigen Eingreifen seitens von Daniel Sultan. Der ungehinderte Zugang zu den Geräten wird vorausgesetzt. In Fällen höherer Gewalt oder Nichtverfügbarkeit der Zugriffswege inklusive der kundenseitigen Infrastruktur für den Remote-Service kann die Reaktionszeit nicht gewährleistet werden.

**2.4** Soweit defekte oder abgenützte Teile ersetzt werden, gehen die ausgewechselten defekten

bzw. abgenützten Teile in den Besitz von Daniel Sultan über.

### **3. Servicegebühren**

**3.1** Die pauschalen Gebühren sind in der Preisliste auf der Internetseite oder per Telefon oder E-Mail verfügbar.

**3.2** Die Preise verstehen sich – sofern Abweichendes nicht ausdrücklich vereinbart wurde – in Schweizer Franken. (inkl. Mehrwertsteuer)

**3.3** Für Leistungen, welche Daniel Sultan erbringt, die nicht durch die pauschalen Servicegebühren abgedeckt sind, gelten die Preissätze gemäss jeweils gültiger Preisvereinbarungen von Daniel Sultan.

**3.4** Es gilt Barzahlung. Rechnung ist bei Erhalt fällig und muss sofort beglichen werden.

**3.5** Änderungen der Servicegebühren und der Stundenansätze durch Daniel Sultan sind jeweils mit schriftlicher Mitteilung möglich.

**3.6** Erteilte Aufträge sind rechtsgültig und definitiv.

### **4. Voraussetzungen für Serviceleistungen Obliegenheiten des Kunden**

**4.1** Falls das System nicht von Daniel Sultan eingebaut und/oder in Betrieb gesetzt wurde, ist der Kunde verpflichtet, Daniel Sultan alle zur ordnungsgemässen Erbringung der Serviceleistung notwendigen, aktuellen und gültigen Unterlagen zu Verfügung zu stellen.

**4.2** Während der Dauer des Auftrages lässt der Kunde alle Servicearbeiten an den unter Vertrag stehenden Geräten und Komponenten durch Daniel Sultan ausführen.

**4.3** Der Kunde wird die massgebenden Betriebs- und Bedienungsanleitungen beachten und insbesondere die Einhaltung der vom Hersteller für die Geräte geforderten Raumbedingungen und Netzwerkanschlüsse selbstständig sicherstellen.

**4.4** Fordert der Kunde eine Serviceleistung an, so wird er jeweils die Störung vor dem Einsatz beschreiben und Daniel Sultan alle ihm vorliegenden und für die zu erbringenden Leistungen, insbesondere für die Störungs- bzw. Fehlerbeseitigung, notwendigen Informationen und Unterlagen zur Verfügung stellen.

**4.5** Die ordnungsgemässe Datensicherung vor dem Eingriff durch Daniel Sultan obliegt dem Kunden. Der Kunde wird in regelmässigen kurzen Abständen, immer aber jeweils vor Beginn von Servicearbeiten eine Datensicherung vornehmen.

**4.6** Gelten für die Unternehmung des Kunden oder den Aufstellungsort der Geräte besondere Sicherheitsvorschriften, so wird der Kunde rechtzeitig und ohne Mehraufwand für Daniel Sultan die notwendigen Voraussetzungen zur ungehinderten Vertragserfüllung schaffen.

**4.7** Kann Daniel Sultan einen vereinbarten Serviceeinsatz beim Kunden aus von diesem zu vertretenden Gründen nicht unverzüglich beginnen oder überhaupt nicht durchführen,

so ist Daniel Sultan berechtigt, die daraus resultierenden Mehrkosten dem Kunden in Rechnung zu stellen.

**4.8** Ferner ist Daniel Sultan berechtigt, die mit der Fehlersuche verbundenen Kosten dann dem Kunden zusätzlich in Rechnung zu stellen, wenn vom Kunden beanstandete Fehler bei der Fehlersuche weder feststellbar noch reproduzierbar sind oder ihre Ursache ausserhalb der unter Vertrag stehenden Geräte und Komponenten haben bzw. ausserhalb des vereinbarten Auftrages liegen.

**4.9** Bestellte Ware oder Material bleiben bis zur Bezahlung des Kunden Eigentum von Daniel Sultan. Der Kunde ist daher verpflichtet, die Ware oder das Material mit Sorgfalt zu behandeln.

### **5. Gewährleistung**

**5.1** Die Serviceleistungen gewähren nicht ein ununterbrochenes und störungsfreies Funktionieren der zu betreuenden Geräte.

**5.2** Von der Gewährleistung ausgeschlossen sind alle Fehler/Mängel, die auf nicht sachgemässe Bedienung oder Benutzung, auf übliche Abnutzung oder auf Fremdeinflüsse wie Störungen durch nicht von Daniel Sultan gelieferte Geräte oder auf unsachgemässe Eingriffe seitens des Kunden oder durch nicht von Daniel Sultan beauftragte Dritte zurückzuführen sind.

### **6. Haftungsbeschränkung**

**6.1** Daniel Sultan haftet nicht, wenn er aus Gründen, die er nicht zu vertreten hat, an der zeitgerechten oder sachgemässen Erfüllung von Serviceleistungen gehindert wird.

**6.2** Bei Verlust oder Beschädigung von Daten oder Datenträgermaterial umfasst die Ersatzpflicht nicht den Aufwand für die Wiederbeschaffung verlorener oder beschädigter Daten. Verfügt der Kunde über keine Notstromversorgung, so kann ein Starkstromnetz- oder Gleichrichtererausfall einen Totalausfall zur Folge haben. Daniel Sultan haftet nicht für Schäden, die durch einen solchen Ausfall verursacht werden.

**6.3** Daniel Sultan hat in allen Fällen von Sach- oder Rechtsmängeln – vor der Ausübung anderer Mängelrechte durch den Kunden – das Recht, innert einer angemessenen Frist die Mängel auf eigene Kosten zu beheben.

**6.4** Daniel Sultan lehnt ausdrücklich jede Haftung ab für Schäden aus Funktionsstörungen des Systems im Zusammenhang mit der nachträglichen Installation (ohne Einwilligung von Daniel Sultan) von Software durch die Kundin.

**6.5** Für sonstige Schäden haftet Daniel Sultan nur bei vorsätzlichem oder grob-fahrlässigem Handeln.

### **7. Schlussbestimmungen**

**7.1** Alle Daten sowie Informationen werden von Daniel Sultan vertraulich behandelt.

Letztes Update erfolgte am 09.10.2018 (Version 2018).