

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen**

Computer Help Z AG, Internet Services, 8604 Volketswil

im Dokument als (CH-IS) bezeichnet,

### **1. Vertragsgegenstand**

1.1 Als Teilnehmer an CH-IS-Dienstleistungen gelten juristische und natürliche Personen, welche von CH-IS im Rahmen eines Dienstleistungsvertrages Dienstleistungen beziehen.

1.2 Integrierende Bestandteile des Dienstleistungsvertrages sind die vorliegenden Allgemeinen Dienstleistungsbedingungen, die aktuelle Preisliste oder Offerte und das Support Level Agreement für die Dienste von CH-IS.

1.3 Nimmt der Teilnehmer mittels der CH-IS-Dienstleistungen auch Dienstleistungen Dritter in Anspruch, so ist der Teilnehmer für die Einhaltung der Nutzungsbestimmungen dieser Drittdienstleistungen selber verantwortlich und kann im Schadensfall direkt haftbar gemacht werden. Der Teilnehmer ist insbesondere verpflichtet, mit den Dritten direkt über die Benutzung von deren Dienstleistungen abzurechnen. Eine anders lautende schriftliche Vereinbarung mit CH-IS bleibt vorbehalten.

1.4 Der Teilnehmer verpflichtet sich ferner, die für den von ihm herbeigeführten Daten- und Informationsaustausch geltenden kantonalen und eidgenössischen rechtlichen Bestimmungen des Datenschutzes, des Fernmeldewesens und des Urheberrechtes einzuhalten.

### **2. Beginn, Dauer und Beendigung des Dienstleistungsvertrages**

2.1 Der Dienstleistungsvertrag mit dem Teilnehmer kommt zustande bzw. CH-IS ist erst dann gebunden, wenn CH-IS die vom Teilnehmer rechtsverbindlich Anmeldung für einen Dienstleistungsvertrag bestätigt hat. CH-IS lässt den Beginn der Dienstleistungsnutzung durch den Teilnehmer festlegen. Der Teilnehmer nimmt davon Kenntnis, dass sich der Beginn der Nutzung der von CH-IS für ihn bereitgestellten Dienstleistungen aus organisatorischen oder technischen Gründen allenfalls verzögern kann. Hieraus kann der Teilnehmer keine Rechte gegenüber CH-IS ableiten.

2.2 Der Dienstleistungsvertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen, anders lautende schriftliche Vereinbarung vorbehalten.

2.3 Jede Vertragspartei kann den Dienstleistungsvertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 90 Tagen mittels eingeschriebenem Brief auf Ende der Abrechnungsperiode auflösen, erstmals jedoch auf Ende der im Dienstleistungsvertrag zwischen den Parteien festgelegten Mindestvertragsdauer.

2.4 Aus wichtigem Grund können beide Parteien den Dienstleistungsvertrag jederzeit mit sofortiger Wirkung auflösen. Dies trifft insbesondere dann zu, wenn die zur Verfügung stehenden Dienstleistungen von CH-IS oder die mittels dieser Dienstleistung bezogenen Drittleistungen rechts- und zweckwidrig bezogen, verwendet, an nicht autorisierte Dritte zugänglich gemacht oder weitergegeben, sowie wenn die Nutzungsbestimmungen von CH-IS oder Dritten missachtet werden.

### **3. Pflichten von CH-IS**

3.1 CH-IS erbringt die Dienstleistungen professionell und sorgfältig gemäss dem aktuellen Stand der Technik. Die Dienstleistung steht dem Teilnehmer grundsätzlich während 24 Stunden und 7 Tage pro Woche zur Benutzung offen, CH-IS kann jedoch keine Gewähr für die unterbrochens- und störungsfreie Funktion der Dienstleistung oder für einen absoluten Schutz Ihres Netzes vor unerlaubten Zugriffen oder unerlaubtem Abhören übernehmen. Bei Störungen im Bezug und der Nutzung von Dienstleistungen steht dem Teilnehmer lediglich das Recht auf Rücktritt von diesem Vertrag zu, sofern er "Internet Services" über die Störung umgehend schriftlich informiert und zur Behebung zweimal eine angemessene Frist angesetzt hat. Angekündigte Unterbrechungen der Dienste, insbesondere infolge von Wartungsarbeiten des entsprechenden Medienlieferanten gelten nicht als Störungen.

3.2 Software, im Besonderen der Source Code, die von CH-IS entwickelt wurde, bleibt Eigentum vom Computer Help AG -CH-IS. Software-Fehler, sowie Garantieansprüche werden während 6 (sechs) Monaten nach Installation kostenlos von CH-IS behoben. Nach dieser Zeit werden Garantieansprüche und die Behebung von Software-Fehler kostenpflichtig. Es besteht ausserdem die Möglichkeit die Garantie mittels eines Wartungsvertrages jährlich zu verlängern.

3.3 CH-IS unterstützt den Teilnehmer bei der Herstellung eines stabilen Zustandes zur Benutzung der Dienstleistungen. Wird hierzu ein Aufwand über das übliche Mass in Anspruch genommen, oder ist der von CH-IS erbrachte Aufwand auf eine Fehlfunktion von Anlageteilen des Teilnehmers oder auf dessen unsachgemässe Bedienung zurückzuführen, so wird CH-IS dem Teilnehmer ihren Mehr- bzw. Gesamtaufwand zu den aktuellen Ansätzen von CH-IS in Rechnung stellen.

3.4 CH-IS verpflichtet sich innerhalb der üblichen Arbeitszeiten der Geschäftsstelle von CH-IS, Massnahmen zur Behebung von Störungen und Fehlfunktionen der Dienstleistungen oder Softwareentwicklungen in Angriff zu nehmen bzw. durchzuführen. Als übliche Arbeitszeiten gelten die Wochentage Montag bis Freitag, 08.00 - 17.00 Uhr, mit Ausnahme der eidgenössischen Feiertage. Ausserhalb der Bürozeiten, tritt das vom Kunden gewählte Service Level Agreement (Wartungsvertrag) in Kraft.

3.5 Der Teilnehmer hat nur dann Anspruch auf Rückerstattung der von CH-IS in Rechnung gestellten Dienstleistungen, wenn diese in einem Kalendermonat mehr als 10 Stunden während

der normalen Arbeitszeiten (vgl. oben Ziffer 3.4) dem Teilnehmer aus von CH-IS vertretenden Gründen nicht zur Verfügung stehen. Die Rückerstattung erfolgt im Verhältnis der gesamten Dauer zur vom Teilnehmer in der Rechnungsperiode bezogenen Dienstleistungsmenge und -Nutzungsdauer.

Der Gebührenminderungsanspruch steht in linearem Verhältnis zur Dauer der Nichtverfügbarkeit und zum Verlust von Funktionen.

3.6 Rückforderungsansprüche des Teilnehmers erlöschen, wenn der liegende Ausfall nicht innerhalb von 30 Tagen nach Beendigung des betroffenen Kalendermonats schriftlich bei CH-IS schriftlich gerügt und hierfür bei CH-IS eine entsprechende Gebührenrückforderung geltend gemacht worden ist. Bedingung hierzu, ist ein Abschluss einer entsprechenden Wartungsvereinbarung, bzw. Wartungsvertrages.

3.7 Die Beweislast bezüglich der Nichtverfügbarkeit liegt beim Teilnehmer.

#### **4. Pflichten des Teilnehmers**

4.1 Anders lautende schriftliche Vereinbarungen vorbehalten, ist zum Bezug von CH-IS-Dienstleistungen nur der im Anmeldeformular erwähnte Teilnehmer bzw. dessen Mitarbeiter und allfällig im Rahmen eines Auftrags oder Wartungsvertrages beigezogene Dritte berechtigt, und zwar nur sofern der Bezug von CH-IS-Dienstleistungen in direktem Zusammenhang mit der Ausübung ihrer arbeits- bzw. auftrags- oder werkvertragsrechtlichen Pflichten in Zusammenhang steht. Jede Verwendung und jedes Zugänglichmachen der CH-IS - Dienstleistungen an Dritte ist dem Teilnehmer untersagt, sofern dies im Vertrag nicht ausdrücklich erlaubt wird.

4.2 Der Teilnehmer verpflichtet sich, CH-IS jederzeit seine aktuellen Daten wie Namens- und Adresdaten bekannt zu geben und entsprechende Änderungen unverzüglich online oder in Briefform mitzuteilen.

4.3 Der Teilnehmer verpflichtet sich dafür zu sorgen, dass seine Mitarbeiter die aus dem Dienstleistungsvertrag erwachsenden Pflichten ebenfalls einhalten. Diese Regelung gilt auch für vom Teilnehmer im Rahmen eines Auftrags- oder Werkvertrages beigezogene Dritte.

4.4 Bei der Benützung der Dienstleistungen, verpflichtet sich der Teilnehmer diese AGB, die übrigen

Vertragsbestimmungen sowie die gesetzlichen Vorschriften einzuhalten. Die Dienstleistungen dürfen insbesondere nicht zur Erfüllung von strafrechtlichen Tatbeständen missbraucht werden. Als Missbrauch gilt auch das versenden von Massensendungen oder Werberundschreiben via E-Mail, an Empfänger, die nicht ausdrücklich den Erhalt der Mitteilungen gewünscht haben.

4.5 Der Teilnehmer hat den Mitarbeitern von CH-IS während der üblichen Arbeitszeiten, und wenn die Erhaltung der Dienstqualität dies erfordert, Zugang zu den technischen Anlagen, die von CH-IS zur Verfügung gestellt werden oder die zur Nutzung der CH-IS-Dienstleistungen genutzt werden, sowie zu weiteren Anlagen, die für die Verfügbarkeit der Dienstleistungen von CH-IS notwendig sind, zu gewähren.

4.6 Der Teilnehmer verpflichtet sich, CH-IS sofort über ihm zur Kenntnis gelangende Mängel, Störungen oder Nichtverfügbarkeit von Dienstleistungen oder Anlagen sowie insbesondere über rechts- und vertragswidrige Verwendung der Dienstleistungen durch ihn, seine Mitarbeiter oder von ihm beigezogenen Dritten sowie durch nicht autorisierte Dritte (z.B. Hacker) zu informieren.

4.7 Der Teilnehmer erklärt hiermit sein Einverständnis, dass CH-IS Informationen über ihn bzw. seine Mitarbeiter oder von ihm beigezogenen Dritten, namentlich Daten über Netzanschluss, Kontaktperson des Teilnehmers usw. an Dritte weitergeben kann, soweit dies für die Erbringung der Dienstleistungen und deren Koordination durch CH-IS notwendig wird.

## **5. Gebühren**

5.1 Die Vergütung, für die von CH-IS zur Verfügung gestellten Dienstleistungen, richtet sich nach dem vorliegenden Dienstleistungsvertrag oder jeweils gültigen Preisliste.

5.2 CH-IS kann die Gebühren jederzeit, insbesondere aber im Falle geänderter Grundkosten oder geänderten Abgabesätzen unter Einhaltung einer Ankündigungsfrist von 30 Tagen auf Ende jedes Monats anpassen. Sollte der Kunde durch eine solche Änderung erheblich benachteiligt sein, so ist er berechtigt, den Vertrag per Inkrafttreten der neuen Preise zu kündigen. Dieses Kündigungsrecht erlischt mit dem Inkrafttreten der neuen Preise. Roamingtarife können jederzeit und ohne vorgängige Mitteilung geändert werden.

5.3 Die Gebühren werden dem Teilnehmer jährlich im Voraus in Rechnung gestellt oder mit spezifischen Angaben im jeweiligen Vertrag. Der Teilnehmer verpflichtet sich zur Bezahlung des in Rechnung gestellten Betrages bis zu dem auf dem Rechnungsformular angegebenen Fälligkeitsdatum. Es ist die auf der Rechnung genannte Bankverbindung vom Teilnehmer für seine Zahlung zu verwenden.

5.4 Kommt der Teilnehmer seiner Zahlungspflicht auch nach Ablauf der Mahnfrist von 30 Tagen nach dem in der Rechnung erwähnten Zahlungsfrist nicht nach, so verpflichtet er sich, Verzugszinsen in Höhe von 5% zu bezahlen. CH-IS ist in diesem Falle berechtigt, sämtliche Dienstleistungen an den Kunden auch ohne weitere Mitteilung einzustellen. Auch hat sie das Recht für die Sperrung der Dienstleistung eine Gebühr von maximal 50% der ursprünglichen Aufschaltungskosten zu erheben.

## **6. Haftung**

6.1 CH-IS verpflichtet sich zur professionellen und sorgfältigen Erbringung der Leistungen gemäss dem vom Teilnehmer unterschriebenen Dienstleistungsvertrages und dieser AGB.

6.2 Soweit gesetzlich zulässig, schliesst CH-IS jede Haftung für direkte und indirekte Folgeschäden als auch für die von ihr zur Vertragserfüllung eingesetzten Hilfspersonen aus.

6.3 Für von Dritten erstellte respektive bei Dritten abrufbare Inhalte ist CH-IS nicht verantwortlich. Bezeichnungen und Markenverwendungen dienen nur zur Veranschaulichung und haben keine rechtliche Relevanz bzw. CH-IS kann dafür in keiner Weise haftbar gemacht werden. Für solche Inhalte kann CH-IS keine Zusicherung abgeben und auch keine Haftung bzw. Gewährleistung für deren Richtigkeit, Vollständigkeit, Aktualität, Recht- oder Zweckmässigkeit, Verfügbarkeit und zeitgerechte Zustellung übernehmen.

6.4 Es ist Sache des Teilnehmers, die sich in seinem Besitze befindlichen Informatik-Anlagen und Geräte, welche für die CH-IS-Dienstleistungen benutzt werden, sowie die hierzu eingesetzten oder durch die CH-IS-Dienstleistungen erreichbaren Daten inklusive Programmdateien vor unbefugtem Zugriff und Manipulation zu schützen.

6.5 Im Falle einer unzulässigen Benutzung durch den Teilnehmer, seiner Mitarbeiter oder durch von ihm vertraglich beigezogene Dritte sowie durch Dritte, welche ohne Autorisierung von CH-IS über die Informatik-Anlage des Teilnehmers zu den CH-IS-Dienstleistungen Zugang genommen haben, kann CH-IS zudem die Dienstleistung ohne Ankündigung sofort unterbrechen.

## **7. Miete der Endgeräte**

7.1 Die Mindestmietdauer der Anlagen beträgt 15 Monate. Der Vertrag wird nach Ablauf der Mindestvertragsdauer als unbefristetes Vertragsverhältnis weitergeführt. Nach Ablauf der Mindestvertragsdauer kann der Vertrag von den Parteien mit einer Kündigungsfrist von 90 Tagen auf Ende Monat schriftlich gekündigt werden.

7.2 Die Endgeräte bleiben während der gesamten Mietdauer im Eigentum von CH-IS.

## **8. Schlussbestimmungen**

8.1 Änderungen oder Ergänzungen des Dienstleistungsvertrages bedürfen der Schriftform, der Bezugnahme auf die abzuändernde Bestimmung sowie der rechtsgültigen Unterschrift der

Vertragsparteien. Vorbehalten bleibt Ziffer 5.1. CH-IS behält sich die jederzeitige Änderung der AGB ausdrücklich vor.

8.2 Im Falle von Widersprüchen zwischen verschiedensprachigen Versionen der einzelnen Vertragsdokumente ist einzig die deutschsprachige Version massgebend. CH-IS behält sich vor, die Leistungsblätter dem Teilnehmer nur in deutschsprachiger Version als massgebliche Fassung zur Verfügung zu stellen.

8.3 Sollte eine Bestimmung des mit dem Teilnehmer abgeschlossenen Vertrages nichtig oder rechtsunwirksam werden, so gelten die übrigen Bestimmungen weiter. Die nichtigen oder rechtsunwirksamen Bestimmungen sollen in diesem Fall durch eine wirksame Bestimmung ersetzt werden, die in ihrer wirtschaftlichen Auswirkung derjenigen der unwirksamen Bestimmung so nahe kommt wie rechtlich möglich.

8.4 CH-IS behält sich das Recht vor, diese AGB jederzeit abzuändern. Änderungen werden dem Kunden unter [www.computerhelp.ch](http://www.computerhelp.ch) bekannt gegeben.

Volketswil, im September 2023