

AGB der Sabtec Services GmbH

1. Geltung

Die nachfolgenden allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für Leistungen, welche von Sabtec Services GmbH, nachfolgend „Sabtec Services“ genannt, erbracht werden. Die Erteilung eines Auftrages schliesst die Anerkennung der AGB durch den Auftraggeber ein. Die Sabtec Services behält sich das Recht vor, die AGB jederzeit zu ändern. Änderungen treten 30 Tage nach erfolgter Mitteilung an den Kunden in Kraft. Allgemeinen Geschäftsbedingungen unserer Vertragspartner wird widersprochen. Sie haben nur Geltung, sofern sie von der Sabtec Services ausdrücklich anerkannt worden sind.

2. Preise

Die vorliegenden AGB sind auf alle Verkäufe, Lieferungen und Dienstleistungen anwendbar, sofern die Anwendung der AGB nicht durch schriftliche Vereinbarungen ganz oder teilweise ausgeschlossen worden ist. Unsere Preise werden in der Regel nach Aufwand verrechnet und verstehen sich jeweils in CHF. Bei Privatkunden gelten die Preise inkl. MwSt. und bei Unternehmen exkl. MwSt. Ausgenommen bei der Wegpauschale, sind die Kosten für Transport und Versicherung sowie weitere Spesen und Barauslagen nicht darin enthalten.

3. Kostenvoranschläge

Für alle Reparaturfälle, erstellt Sabtec Services gegenüber dem Kunden auf Wunsch einen Kostenvoranschlag. Der Kostenvoranschlag wird bei Nichtausführung zu 105 CHF in Rechnung gestellt. Sabtec Services behält sich vor, Arbeiten unter der Preisgrenze eines Kostenvoranschlags direkt, ohne Einholung einer Bestätigung durch den Kunden, auszuführen. Bei Nichterteilung des Reparaturauftrages innert 30 Tagen nach Zustellung des Kostenvoranschlags ist Sabtec Services berechtigt, das Gerät auf Kosten und Risiko des Kunden an diesen zurückzusenden und den Kostenvoranschlag in Rechnung zu stellen. Kostenvoranschläge sind mit Einhaltung von 10%-iger Preisabweichung verbindlich. Sollten sich auf Grund von weitergehenden Analysen weitere Mängel herausstellen, behält sich Sabtec Services vor, einen zusätzlichen, den ursprünglichen Kostenvoranschlag ersetzenden Kostenvoranschlag zu erstellen.

4. Leistungserbringung

Sabtec Services erbringt diejenigen Leistungen, welche vor der Auftragserbringung zwischen dem Kunden und Sabtec Services mündlich oder schriftlich vereinbart werden. Die Leistungserbringung erfolgt entweder telefonisch mit oder ohne Fernzugriff auf den Kundencomputer oder beim Kunden vor Ort durch einen Mitarbeiter von Sabtec Services oder durch einen von Sabtec Services beauftragten Partner (beide nachfolgend „Techniker“ genannt). Jede Leistungserbringung erfolgt grundsätzlich im Auftragsvertragsverhältnis. Die Erbringung von Leistungen nach Werkvertrag bedarf der schriftlichen Form. Die Leistungserbringung erfolgt gemäss vorgängiger Terminabsprache mit dem Kunden. Sabtec Services ist immer bemüht, die vereinbarten und sorgfältig koordinierten Termine auch beim Auftreten von unvorhersehbaren Schwierigkeiten einzuhalten, wofür jedoch keine rechtliche Gewährleistung übernommen werden kann. Zu den Leistungen von Sabtec Services gehört das korrekte Ausführen der jeweiligen Arbeiten, namentlich das korrekte Installieren der betreffenden Programme, sofern die jeweils notwendigen Voraussetzungen im Bereich des Kunden gegeben sind. Nicht dazu gehört eine Erfolgsgarantie. So kann zum Beispiel nicht garantiert werden, dass virenverseuchte Computer von der Malware befreit werden können oder dass die zu installierenden Programme einwandfrei arbeiten. Nimmt der Techniker ein Kunden-Gerät zur Bearbeitung mit, so wird dies zusammen mit den durch den Techniker zu erbringenden Leistungen auf dem Abnahmeprotokoll Dienstleistungen (auf Papier oder in elektronischer Form) vermerkt.

5. Gewährleistung bei Hardwarereparatur

Sabtec Services garantiert, dass die Produkte in funktionstüchtigem Zustand, gemäss den vom Hersteller spezifizierten Angaben, geliefert werden. Die Garantie erstreckt sich auf alle während der Garantiedauer auftretenden Mängel, die auf schlechtes Material oder fehlerhafte Verarbeitung zurückzuführen sind. Die Gewährleistungspflicht wird durch Schäden von höherer Gewalt, oder falscher Handhabung aufgehoben. Sabtec Services leistet auf kostenpflichtige Reparaturarbeiten sechs Monate Garantie auf ausgeführte Arbeit und ersetztem Material. Der Kunde ist für die Sicherheit seiner Daten selbst verantwortlich. Sabtec Services haftet, selbst im Falle einer gewünschten Datensicherung, nicht für Folgeschäden eines Datenverlustes. Wir empfehlen dem Kunden regelmässig eine Datensicherung zu erstellen, um allfälligen Datenverlust vorzubeugen. Sabtec Services kann für Datenverluste und oder entgangenen Gewinn nicht haftbar gemacht werden. Es besteht nach Erteilung des Auftrags kein Anspruch auf Rücksendung oder Herausgabe der ersetzten Teile, ausser bei bestehenden vorgängigen Absprachen.

6. Gewährleistung auf Dienstleistungen

Die Leistung von Sabtec Services beschränkt sich jeweils auf die mit dem Kunden vereinbarte Dienstleistung. Sabtec Services steht für eine sorgfältige Leistungserbringung ein, gibt jedoch ausdrücklich keine Erfolgsgarantie. Bei mangelhaften Installationsarbeiten, die sich auf vorsätzliches oder grobfahrlässiges Verhalten des Technikers zurückführen lassen, ist der Kunde berechtigt, kostenlose Nachbesserung der Installationsarbeiten zu verlangen. Darüber hinausgehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen. Für Beschädigungen oder Verlust von Infrastruktur des Kunden haftet Sabtec Services, sofern diese auf Vorsatz oder auf grobe Fahrlässigkeit des Technikers zurückzuführen sind. Der Schadenersatz ist in jedem Fall auf den Zeitwert der Sache begrenzt. Darüber hinausgehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen. Bei der Erbringung von konkreten Dienstleistungen oder der Mitnahme des Gerätes zur Bearbeitung haftet Sabtec Services nicht für Folgeschäden infolge des unsachgemässen Gebrauchs durch den Kunden (z.B. fehlender Sicherheit der Daten) oder infolge später auftretender Probleme wie neuen Virenbefalls. Eine Gewährleistung für die Sicherheit der Daten oder weitergehende Ansprüche wie eine Neukonfiguration des Computers bei einem Defekt sind ausdrücklich ausgeschlossen. Sabtec Services übernimmt keine Haftung für allfällige Schäden des Kunden oder Dritter aus Verlust von durch den Kunden nicht gesicherten Daten oder Programmen oder aus Datenverlust aufgrund von schädlichen Programmen. Für Missbrauch und Schädigungen durch Dritte, für Sicherheitsmängel des Fernmeldenetzes und des Internets kann Sabtec Services nicht verantwortlich gemacht werden. Für daraus entstehende Reparatur- und Supportkosten sowie weiteren Schaden schliesst Sabtec Services, soweit gesetzlich zulässig, die Haftung aus. In jedem Fall ausgeschlossen ist die Haftung von Sabtec Services für entgangenen Gewinn und Folgeschäden. Muss ein Gerät, welches durch einen Techniker installiert wurde, infolge eines Defekts repariert oder ausgetauscht werden, so haftet Sabtec Services nicht für die neue Inbetriebnahme und Einrichtung des Gerätes. Dies gilt sowohl während der Garantiezeit als auch danach. Auf Kundenwunsch kann Sabtec Services das Gerät zu den aktuell gültigen Konditionen wieder installieren.

7. Leistungen/Pflichten des Kunden

Der Kunde ist dazu verpflichtet, sämtliche Vorkehrungen zu treffen, damit der Techniker die Leistung erbringen kann. Dazu gehört namentlich das Verschaffen des Zugangs zu den entsprechenden Örtlichkeiten und Geräten, das Bereitstellen oder Entfernen aller notwendigen Passwörter sowie das Vorhandensein der erforderlichen Programme, Lizenzen und Geräte. Der Kunde ist sodann verantwortlich, vorgängig all seine Daten auf dem aktuellen Stand zu sichern z.B. auf CD oder einem anderen externen Datenträger. Weiter ist der Kunde dafür verantwortlich, gegebenenfalls die notwendige Zustimmung Dritter einzuholen, und es obliegt ihm, grundsätzlich während der gesamten Arbeiten anwesend zu sein. Reklamationen und Mängelrügen müssen innert 10 Tagen schriftlich und unter genauer, nachvollziehbarer Beschreibung aller Fehler geltend gemacht werden, damit auf diese eingegangen werden kann. Für die telefonische Leistungserbringung muss der Kunde auf die entsprechende kostenpflichtige Hotline-Nr. anrufen. Für einen Service zusätzlich via Fernzugriff, muss der Kunde das Tool „ISL Light Client“ ausführen und die Zustimmung zur Bildschirmübertragung und -übernahme durch den Techniker geben.

8. Vertrauliche Daten, Datenschutz

Für Schäden oder Verluste von Programmen, Daten oder Wechselspeichermedien, oder die Kosten der Wiederherstellung solcher Programme oder Daten übernimmt Sabtec Services keine Verantwortung. Die Sabtec Services wird als vertraulich bezeichnete finanzielle, statistische oder personenbezogene Daten, welche sich auf den Geschäftsbereich des Kunden beziehen und die ihr im Rahmen der Erbringung der Dienstleistungen zur Verfügung gestellt werden, mit der gleichen Sorgfalt und Diskretion wie eigene vertrauliche Daten behandeln. Die Pflicht zur vertraulichen Behandlung gilt jedoch weder für Daten, die allgemein zugänglich bzw. der Sabtec Services schon bekannt sind, noch für solche, die von der Sabtec Services unabhängig ausserhalb des Vertrages entwickelt oder rechtmässig von Drittpersonen erworben werden. Auch Ideen, Konzepte, Erfahrungen oder Methoden, die sich auf die Informationsverarbeitung beziehen und der Sabtec Services zur Verfügung gestellt oder bei der Erbringung der Dienstleistungen durch die Sabtec Services allein oder gemeinsam mit dem Kunden entwickelt werden, braucht die Sabtec Services nicht vertraulich zu behandeln. Kontaktdaten wie Postanschrift oder E-Mail Adresse des Kunden können intern für Mailings und dergleichen genutzt werden genutzt werden. Keinesfalls werden die Daten Dritten zur Verfügung gestellt oder verkauft. Falls keine Infoschreiben etc. gewünscht werden, ist Sabtec Services darüber zu informieren.

9. Lieferbedingungen

Die Verpackung wird zusammen mit den Transportkosten (Postporti, Expresszuschläge, Frachtkosten aller Art) separat in Rechnung gestellt. Transportschäden müssen vom Kunden sofort nach Erhalt der Ware gemeldet werden. Der Kunde ist verpflichtet, gelieferte Waren unmittelbar nach Empfang auf Mängel zu überprüfen. Mängel sind innerhalb von zehn Tagen nach Empfang bzw. Eingang der Waren am Bestimmungsort schriftlich zu rügen. Alle anderen Gewährleistungs- oder Schadenersatzforderungen des Kunden sind ausdrücklich ausgeschlossen, insbesondere auch für Folgeschäden. Der Kunde ist im Falle von Mängeln nicht berechtigt, die Zahlung des geschuldeten Preises ganz oder teilweise zu verweigern oder zu verzögern.

10. Warenrücksendungen

Ausgenommen bei fehlerhaften Lieferungen oder Garantieleistungen nimmt Sabtec Services keine gelieferten Waren zurück.

11. Zahlungsbedingungen

Für Firmenkunden (juristische Person) sind die Rechnungen innert 10 Tagen rein netto zahlbar. Für Privatkunden akzeptieren wir nur die Barzahlung (Bar, EC-Direkt, Post-Card oder Kreditkarte), die Vorauszahlung oder die Zahlung per Nachnahme. Die Kosten für eine Nachnahme gehen zu Lasten des Kunden. Mit Ablauf des Zahlungstermins tritt ohne Mahnung der Verzug ein und die Sabtec Services ist berechtigt ab jenem Datum Verzugszins zu 5% p.a. zuzüglich der jeweiligen Mahngebühren in Rechnung zu stellen. Durch die Geltendmachung von Mängeln wird die Fälligkeit unserer Forderungen nicht berührt. Die Verrechnung mit Gegenforderungen des Kunden ist ausgeschlossen, sofern es sich nicht um schriftlich von uns anerkannte oder rechtskräftige festgestellte Gegenforderung handelt.

12. Eigentumsvorbehalt

An allen verkauften Artikeln behalten wir uns bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises das Eigentumsrecht vor. Wir sind berechtigt auf Kosten des Kunden die Eintragung des Eigentumsvorbehaltes bei der zuständigen Amtsstelle zu verlangen.

13. Gerichtsstand und anwendbares Recht

Das Vertragsverhältnis untersteht dem schweizerischen Recht. Gerichtsstand bei allfälligen Streitigkeiten ist Zürich.