



## Allgemeine Geschäftsbedingungen Business Solutions Schnorf (BSS)

### **für Abonnement Helpdesk PRIVATE**

Diese Version V003 ist gültig ab 24. August 2016 und ersetzt alle früheren Fassungen der BSS

### Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Anwendungs- und Geltungsbereich</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Preise und Zahlungskonditionen</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Vertragsbeginn und Vertragsdauer</b>	<b>2</b>
<b>4</b>	<b>Abonnementsverlängerung und Abonnementskündigung</b>	<b>3</b>
<b>5</b>	<b>Leistungen BSS</b>	<b>3</b>
<b>6</b>	<b>Pflichten und Verantwortung Kunde, Nutzungsbestimmungen</b>	<b>4</b>
<b>7</b>	<b>Haftung und Gewährleistung</b>	<b>4</b>
<b>8</b>	<b>Schlussbestimmungen</b>	<b>5</b>

## 1 Anwendungs- und Geltungsbereich

1. Gegenstand dieser Geschäftsbedingungen sind alle allgemeinen Helpdesk Dienstleistungen der Business Solutions Schnorf, nachfolgend "BSS" genannt, sofern sie nicht in den separaten Abonnements für „KMU“, für Webhosting oder Webseitenpflege nicht gesondert geregelt sind.
2. Mit dem Bestellen des Abonnements „für PRIVATE“ akzeptiert die Kundin bzw. der Kunde, nachfolgend "Kunde" genannt, diese Geschäftsbedingungen in allen Punkten vorbehaltlos.
3. Änderungen und/oder Erweiterungen der allgemeinen Geschäftsbedingungen treten mit der online Publikation unter [www.business-schnorf.ch](http://www.business-schnorf.ch) in Kraft. Der Kunde akzeptiert die jeweils geltenden Geschäftsbedingungen durch die Nutzung der Dienstleistungen.
4. Der Kunde ist verpflichtet, die Nutzungsbestimmungen einzuhalten.
5. Bei einem Verstoß des Kunden gegen einen oder mehrere Punkte dieser Vereinbarung ist BSS berechtigt, die Inanspruchnahme der Dienstleistungen ohne Vorankündigung auszusetzen und/oder den Vertrag fristlos (ohne Entschädigung) aufzuheben. BSS behält sich weitere Schadenersatz-Ansprüche vor.

## 2 Preise und Zahlungskonditionen

1. Die aktuellen Preise werden von BSS online unter [www.business-schnorf.ch](http://www.business-schnorf.ch) publiziert. BSS behält sich vor, die Preise jederzeit zu ändern.
2. Die publizierten Preise haben für neu abgeschlossene Abonnemente sofortige Gültigkeit. Für Vertragserneuerungen gelten die aktuellen Preise, welche zum Zeitpunkt der Erneuerung publiziert sind.
3. Die Preise verstehen sich ohne Berücksichtigung der gesetzlichen Schweizer Mehrwertsteuer (keine Steuerpflicht momentan für BSS).
4. Die Abrechnung durch BSS erfolgt direkt nach der Bestellung des Abonnements (Vertragsbeginn ist das Datum der Bestellung durch den Kunden).
5. Es gilt generell Vorauszahlung. Die Rechnung ist bis spätestens innert 30 Tagen ab dem auf der Rechnung aufgedruckten Rechnungsdatum zu begleichen.
6. Bei Verletzung der Zahlungskonditionen erhebt BSS keinen Verzugszins für die 1. Mahnung. Ab der 2. Mahnung wird eine Mahngebühr von CHF 10.- verrechnet. Ab der 3. Mahnung werden weitere kostendeckende Gebühren für die Bearbeitung der Mahnung fällig. BSS ist bei Nichteinhaltung der Zahlungskonditionen berechtigt, für das Eintreiben von Zahlungen Drittfirmen zu beauftragen.
7. Bei Zahlungsverzug ist BSS im Weiteren berechtigt, die Inanspruchnahme der Dienstleistungen aussetzen und/oder das Abonnement fristlos (ohne Entschädigung allfälliger Zeitguthaben) aufzuheben. Eine Wiederaufnahme der Dienstleistung wird mit einer Pauschale von CHF 70.-- verrechnet und erfolgt erst nach Zahlungseingang der Gebühren inkl. Pauschale.
8. Die Preise beinhalten die Bereitstellung der geordneten Dienstleistungen gemäss Beschrieb unter [www.business-schnorf.ch](http://www.business-schnorf.ch).

## 3 Vertragsbeginn und Vertragsdauer

---

1. Das Abonnement tritt sofort nach Erhalt der Online-Bestellung des Kunden durch BSS in Kraft. Die Bestätigung des Abonnements erfolgt in elektronischer Form.
2. Der elektronische Versand der Online-Bestellung impliziert, dass der Kunde sämtliche Abo Bedingungen akzeptiert.
3. Das Abonnement wird für die Dauer der für den Abonnementstyp vorgesehenen Laufzeit abgeschlossen.
4. Bei einem Verstoß des Kunden gegen eine oder mehrere Punkte dieser Vereinbarung ist BSS zur fristlosen Kündigung des Abonnements berechtigt.

## 4 Abonnementsverlängerung und Abonnementskündigung

1. BSS stellt dem Kunden vor Ablauf der Abonnementsdauer in der Regel ein Angebot zur Erneuerung des Vertrags zu.
2. Das Abonnement endet mit dem Erreichen (Absaldierung) der für diesen Abonnementstyp vorgesehenen Zeitguthaben.
3. BSS behält sich bei Nichteinhaltung einer der Vertragsbedingungen das Recht vor, das Abonnement fristlos aufzuheben und sämtliche Leistungen zu unterbinden. Allfällige Zeitguthaben verfallen.

## 5 Leistungen BSS

1. BSS stellt dem Kunden seine Dienstleistungen im Rahmen des gewählten Abonnements zur Verfügung.
  2. BSS legt grossen Wert auf effiziente und kostenbewusste Arbeitsweise gegenüber dem Kunden.
  3. Jede Meldung des Kunden in der vereinbarten Form wird sofort per E-Mail bestätigt und innerhalb der vereinbarten Zeitdauer der Dringlichkeitsstufe mit einem Trouble Ticket erfasst und die Fallbehandlung gestartet.
  4. BSS versucht, möglichst schnell nach Start der Fallbehandlung die Anforderung bzw. das Problem mit adäquater Lösung zu diagnostizieren. Gleichzeitig erfolgt eine Aufwandschätzung für die Fallbehebung. Dieser Aufwand ist im Ticket jeweils aufgeführt. Sollte der geschätzte Aufwand des Falles das Restguthaben 50% oder grösser übersteigen, erhält der Kunde vorgängig ein schriftliches Angebot über das Ticketsystem.
  5. Verändert sich der zu erwartende Aufwand für die Lösung des Falles während der Bearbeitungszeit des Falles über den erstgeschätzten bzw. nachgeschätzten und vom Kunden freigegebenen Aufwand, wird das Ticket und die Arbeit gestoppt und der Kunde informiert.
  6. Der Kunde kann über das Ticketportal jederzeit die Zeitsaldi des Abonnements und die aufgelaufenen Tickets abrufen. Kunden mit Abos > 1 Stunde Prepaidkontingent erhält ein eigenes, passwortgeschütztes Kundenserviceportal.
  7. Werden Leistungen von einem Dritten und nicht vom Kunden selbst genutzt, ist BSS berechtigt, sämtliche Dienstleistungen umgehend zu deaktivieren.
  8. BSS ist es gestattet für notwendige Supportarbeiten Einsicht in die Kundendaten (nach Rücksprache) zu nehmen. Meist werden Supportarbeiten via remote Desktop Fernwartung getätigt, womit der Kunde live am System das Geschehen der Zugriffe mit beobachten kann. Aus Rekonstruktions- und
-

Beweisführungsgründen ist BSS berechtigt, Videoaufzeichnungen der remote Sitzungen zu erstellen. Sämtliche Daten werden streng vertraulich behandelt.

9. Müssen Helpdesk Leistungen vor Ort beim Kunden (oder vom Kunden beauftragte Örtlichkeiten) erbracht werden, wird die Reisezeit zu 75% dem Abonnementssaldo belastet, sofern die Gesamtreisezeit grösser 15 Minuten beträgt. Massgebend ist dabei die Reisezeit der via Google Maps Routenplanung ermittelten Reisezeit auf direktestem Weg.

## 6 Pflichten und Verantwortung Kunde, Nutzungsbestimmungen

1. Der Kunde ist verpflichtet, die Fälle/Ereignisse so detailliert zu melden, dass der Diagnoseaufwand für BSS möglichst minim ist. Die schnellste Methode ist meist eine kurze remote Desktop Fernverbindung, mit welcher BSS direkt auf das Kundensystem zugreifen kann und zusammen mit dem Kunden das Problem lokalisieren kann. Zweckmässig ist eine Vorinstallation des Tools Teamviewer, um den Verbindungsaufbau innert Sekunden zu ermöglichen. Wünscht der Kunde keine Installation, dauert die Login Zeit länger und geht zu Lasten des Zeitguthabens.
2. Der Kunde ist bestrebt, aktiv an der Lösung der Fälle mitzuarbeiten.
3. Es besteht keine Garantie, dass alle Fälle gelöst werden können. BSS begründet solche Fälle und gibt Empfehlungen ab über das weitere Vorgehen oder die weiteren Konsequenzen.
4. Die letztinstanzliche Entscheidung über die Schliessung eines Trouble Tickets liegt bei BSS. Tickets, welche auf Kundenrückmeldungen warten, werden nach drei Wochen automatisch abgeschlossen und der Kunde darüber informiert. Darüber hinaus existiert kein Monitoring der Fälle. Dies ist Sache des Kunden. Das Kundenserviceportal gibt aber stets einen aktuellen Überblick aller Tickets.
5. Läuft ein Zeitguthaben ab und ist kein neues Abonnement gelöst, werden die Dienstleistungen bis zur Neulösung eingestellt. Es besteht jedoch die Möglichkeit, zwischenzeitlich die Leistungen über die freie Helpdesk zu deren Konditionen wieder weiterlaufen zu lassen.
6. In speziellen, anspruchsvollen Fällen gewährt der Kunde die Zuschaltung eines BSS Drittpartners. Dies allerdings nur mit vorheriger Ankündigung und Bekanntgabe der Kostenfolge an den Kunden.

## 7 Haftung und Gewährleistung

1. Die Nutzung der von BSS erbrachten Dienstleistungen erfolgt auf eigenes Risiko des Kunden. BSS übernimmt keine Haftung für Schäden, die dem Kunden durch unvorhersehbare Ereignisse entstehen, sofern sie nicht nachweisbar grobfahrlässig oder mutwillig durch BSS verursacht wurden.
  2. BSS übernimmt keine Haftung für direkte oder indirekte Schäden aufgrund technischer Probleme, Serverausfall, Datenverlust, Übertragungsfehler, Datenunsicherheit oder sonstiger Gründe. BSS haftet in keinem Fall für entgangenen Gewinn und Folgeschäden.
  3. BSS haftet nicht für Schädigungen und Missbrauch durch Dritte.
  4. BSS übernimmt keine Kosten von Dienstleistungserbringungen Dritter. Bei Problemen rund um Helpdesk Dienstleistungen ist in jedem Falle immer zuerst BSS zu kontaktieren.
-

## 8 Schlussbestimmungen

1. Der Kunde erhält während der Vertragsdauer das unübertragbare und nicht ausschliessliche Recht zur Nutzung der BSS Dienstleistungen. Sämtliche Immaterialgüterrechte verbleiben vollumfänglich bei BSS oder Dritt-Lizenzgebern.
2. Ein Übertrag eines Vertrages auf Dritte ist nur mit Zustimmung von BSS möglich. Explizit von dieser Bestimmung ausgenommen ist ein Übertrag von BSS auf eine Rechtsnachfolgerin.
3. Diese Geschäftsbedingungen unterliegen ausschliesslich schweizerischem Recht. Gerichtsstand ist 8330 Pfäffikon ZH
4. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen unwirksam sein, bleibt der Vertrag dennoch bestehen. Die Wirksamkeit aller übrigen Bestimmungen bleibt davon unberührt. Die unwirksame Regelung ist durch eine Regelung zu ersetzen, die dem Zweck der unwirksamen Regelung am nächsten kommt.