

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

<b>1</b>	<b>Anwendungs- und Geltungsbereich</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Dienstleistungsumfang</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Reaktion- und Bereitschaftszeiten</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Support</b>	<b>3</b>
<b>5</b>	<b>Vertraulichkeit, Diskretion</b>	<b>3</b>
<b>6</b>	<b>Lieferung und Termine</b>	<b>3</b>
<b>7</b>	<b>Abnahme, Prüfung und Mängelrüge</b>	<b>4</b>
<b>8</b>	<b>Zahlungskonditionen, Preise und Eigentumsvorbehalt</b>	<b>4</b>
<b>9</b>	<b>Honoraransätze, Arbeitszeiten, Zuschläge und Spesen</b>	<b>5</b>
<b>10</b>	<b>Verpflichtung des Kunden</b>	<b>5</b>
	<i>10.1 Besondere Voraussetzungen beim Kunden</i>	<i>6</i>
<b>11</b>	<b>Garantiebestimmungen und Sachmangelhaftung</b>	<b>7</b>
	<i>11.1 Produkte von Fremdhersteller</i>	<i>7</i>
	<i>11.2 Von NexNet selber hergestellte Produkte und Dienstleistungen</i>	<i>7</i>
	<i>11.3 Bildschirme</i>	<i>9</i>
<b>12</b>	<b>Haftung</b>	<b>9</b>
<b>13</b>	<b>Dauer des Rechtsverhältnisses</b>	<b>9</b>
<b>14</b>	<b>Kaufverträge und Aufträge</b>	<b>10</b>
	<i>14.1 Prinzipielles</i>	<i>10</i>
	<i>14.2 Umfang, Ausführung und Ort der Lieferung</i>	<i>10</i>
<b>15</b>	<b>Weiterverkauf</b>	<b>10</b>
<b>16</b>	<b>Streiterledigung, Anwendbares Recht und Gerichtsstand</b>	<b>11</b>
	<i>16.1 Allgemeines</i>	<i>11</i>
	<i>16.2 Empfohlenes Vorgehen</i>	<i>11</i>
	<i>16.3 Gerichtsstand</i>	<i>11</i>

---

NexNet. Fratt – Juchweg 1 – CH-6012 Kriens/Obernau

Tel: +41 41 320 37 80 – Fax: +41 41 320 37 79

E-Mail: [info@nexnet.ch](mailto:info@nexnet.ch) – Web-Site: <http://www.nexnet.ch>

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

## 1 ANWENDUNGS- UND GELTUNGSBEREICH

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachstehend AGB genannt) sowie dazugehörige Anhänge regeln den Leistungsbeschrieb und den Vertrag zwischen der Firma **NexNet. Fratt**, nachfolgend nur noch **NexNet** (als allgemeine Geschäftsbezeichnung) genannt, und den Kunden, welche die Dienstleistungen und Waren der Firma NexNet in Anspruch nehmen. Als Kunde werden natürliche und juristische Personen bezeichnet, die mit NexNet geschäftliche Beziehungen pflegen. *Diese AGB dienen als Grundlage für alle anderen Vertragsbestimmungen von NexNet, sofern keine abweichende Regelung von den Parteien schriftlich vereinbart wurde. Der Kunde anerkennt diese durch Erteilung eines Auftrages oder Annahme der Leistung oder Ware.*

Wird für ein Geschäft ein schriftlicher Vertrag aufgesetzt, dann gibt es immer 2 Teile, die seinen Inhalt bestimmen. *Der individuelle Vertrag*, beispielsweise die Auftragsbestätigung oder Annahmeerklärung, *sowie diese AGB*. Damit nun der individuelle Vertrag mit diesen AGB verknüpft ist, enthält er einen Verweis auf diese AGB, in dem der Kunde seine Zustimmung zu diesen AGB erklärt. Diese Klausel lautet sinngemäss: *Der Kunde bestätigt hier mit seiner Unterschrift, Ort und Datum mit den oben genannten Bedingungen einverstanden zu sein und dass er die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (die AGB der Firma NexNet. Fratt) zur Einsicht erhalten hat, und er erklärt sich mit ihnen vollumfänglich einverstanden.*

Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam, durch abweichende schriftliche Regelung, oder im Streitfall für ungültig erklärt werden, so bleibt die Gültigkeit und Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. In einem solchen Fall ist die ungültige Bestimmung in dem Sinne umzudeuten, so zu interpretieren oder zu ergänzen, dass der mit ihr beabsichtigte Regelungszweck erreicht wird.

NexNet behält sich das Recht vor, die AGB sowie die im Inhaltsverzeichnis der AGB aufgeführten Punkte jederzeit abzuändern. *Die jeweils gültige, aktuelle und rechtskräftige Version der AGB befindet sich auf der Web-Site von NexNet im Internet unter <http://www.nexnet.ch> und ersetzt ohne Benachrichtigung dem Kunden früher überlassene Fassungen.* Geschäftsfälle, die zeitlich vor dem Inkrafttreten der geänderten AGB stattgefunden haben, gilt auch nach Inkrafttreten der geänderten AGB die bisherigen AGB. Für den Kunden gültig sind jeweils die AGB, welche zum Zeitpunkt der geschäftlichen Vertragsverhandlungen im Internet auf der **Website von NexNet (<http://www.nexnet.ch/>) zur Verfügung stehen.** Bei Ausfall der Website von NexNet gelten die zuvor publizierten AGB.

Entgegenstehende oder von diesen AGB abweichende Bedingungen des Kunden werden nicht anerkannt, es sei denn, NexNet hat ausdrücklich und schriftlich ihrer Geltung zugestimmt und diese nicht mit den AGB von NexNet in Widerspruch stehen. Alle Änderungen, Ergänzungen, Abreden oder Nebenabreden mit Rechtswirkung bedürfen zu ihrer Gültigkeit der gegenseitig unterschriebenen schriftlichen Form. *Jeder Abweichung oder Änderung von dieser AGB muss eine Vereinbarung zwischen NexNet und dem Auftraggeber in schriftlicher und unterschriebener Form zugrunde liegen.*

*Mit der Kenntnisnahme dieser AGB akzeptierte der Kunde diese.*

## 2 DIENSTLEISTUNGSUMFANG

NexNet ermöglicht Kunden aus dem Bereich **Small Office - Home Office (SOHO)** und **KMU** das Outsourcing deren EDV-Betreuung, damit sich der Kunde voll und ganz auf sein Kerngeschäft konzentrieren kann. Dazu gehören beispielsweise Planung, Evaluierung, Realisierung, Erweiterung, Support und Betreuung der gesamten EDV-Anlage (IT) nach dem modernsten Stand der Computer- und Netzwerktechnologie (IT).

Der Umfang der vertraglichen Dienstleistungen ergibt sich aus den hierauf bezugnehmenden Angaben in der Auftragsbestätigung oder Offerte und diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen.

---

NexNet. Fratt – Juchweg 1 – CH-6012 Kriens/Obernau

Tel: +41 41 320 37 80 – Fax: +41 41 320 37 79

E-Mail: [info@nexnet.ch](mailto:info@nexnet.ch) – Web-Site: <http://www.nexnet.ch>

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

NexNet hat jederzeit das Recht die Leistungen zu erweitern, zu ändern und Verbesserungen vorzunehmen oder Leistungen zu verringern.

## 3 REAKTION- UND BEREITSCHAFTSZEITEN

Die Reaktionszeit für Geschäftskunden der Firma NexNet beträgt maximal 1 Arbeitstag (jedoch nicht während den Betriebsferien von NexNet). Diese kurze Reaktionszeit gilt ausdrücklich nicht für Privatkunden.

Wenn zwischen der Firma NexNet und dem Kunden ausdrücklich eine bestimmte Reaktionszeit schriftlich vereinbart ist, verpflichtet sich NexNet, innerhalb der vereinbarten Anzahl Stunden nach Anforderung der vertragskonformen Leistung mit seinen Arbeiten zu beginnen. Für beim Kunden erbrachte Leistungen gilt der Antritt der Reise als Arbeitsbeginn.

Die vertragskonformen Leistungen werden erbracht während den bei NexNet üblichen Arbeitszeiten (siehe weiter unten im Abschnitt 9), jedoch nicht während den Betriebsferien von NexNet oder an Wochenenden und an schweizerischen, kantonalen und lokalen Feiertagen.

## 4 SUPPORT

Supportleistungen jeglicher Art werden von der Firma NexNet zum aktuellen Stundensatz verrechnet (siehe weiter unten im Abschnitt 9).

Supportanfragen per Telefon, werden im 10 Minutentakt zum aktuellen Stundensatz verrechnet (siehe weiter unten im Abschnitt 9).

## 5 VERTRAULICHKEIT, DISKRETION

Beide Parteien werden sämtliche Informationen aus dem Geschäftsbereich des andern, die weder allgemein zugänglich noch allgemein bekannt sind, Dritten nicht offenbaren und alle Anstrengungen unternehmen, um Dritte am Zugang zu diesen Informationen zu hindern.

NexNet verpflichtet sich, sämtliche technischen Informationen, die sie vom Auftraggeber im Rahmen des Abschlusses und der Durchführung eines Vertrages erhalten hat, geheim zuhalten und Dritten nicht zugänglich zu machen, sowie die betreffenden Informationen nur und ausschliesslich für die Zwecke der Vertragserfüllung zu verwenden.

Im besonderen gilt auch der Inhalt von Offerten, Verträgen sowie deren Anhänge und Anlagen für beide Parteien als vertraulich.

Andererseits darf jede Partei in ihrer angestammten Tätigkeit Kenntnisse weiterverwenden, die sie bei der Geschäftsabwicklung erwirbt.

## 6 LIEFERUNG UND TERMINE

Die Lieferung von Hard- und Software, sowie von Dienstleistungen erfolgt auf den in der Auftragsbestätigung terminierten Zeitpunkt unter Vorbehalt allfälliger Umstände, die nicht im Einflussbereich von NexNet liegen.

NexNet kann Teillieferungen ausführen.

---

NexNet. Fratt – Juchweg 1 – CH-6012 Kriens/Obernau

Tel: +41 41 320 37 80 – Fax: +41 41 320 37 79

E-Mail: [info@nexnet.ch](mailto:info@nexnet.ch) – Web-Site: <http://www.nexnet.ch>

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Verbindlich sind ausschliesslich schriftlich zugesicherte Termine, wie insbesondere Bereitschaftszeiten ausserhalb der üblichen Arbeitszeit (siehe im Abschnitt 9), eine bestimmte Reparaturzeit oder eine Reaktionszeit etc. Solche Termine verlängern sich angemessen,

- a) wenn NexNet oder seinen Partnerfirmen Angaben, die für die Ausführung benötigt werden, nicht rechtzeitig zugehen oder wenn der Kunde sie nachträglich ändert;
- b) wenn der Kunde mit den von ihm auszuführenden Arbeiten im Rückstand oder mit der Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten im Verzug ist, **insbesondere wenn der Kunde die Zahlungsbedingungen nicht einhält**;
- c) wenn Hindernisse auftreten, die ausserhalb des Willens von NexNet liegen, wie Naturereignisse, Mobilmachung, bewaffnete Konflikte, Krieg, Aufruhr, Epidemien, Unfälle, erhebliche Betriebsstörungen, Arbeitskonflikte, verspätete oder fehlerhafte Zulieferungen sowie behördliche Massnahmen.

Wenn die Schuld für den Lieferverzug nicht bei NexNet liegt, ist der Auftraggeber nicht berechtigt, infolge Lieferverzug vom Vertrag zurückzutreten.

Trägt NexNet nachweisbar die Schuld am Terminverzug, hat der Kunde Anspruch auf Leistungsverzicht oder auf Vertragsrücktritt. Weitere Ansprüche aus Verzögerungen sind ausgeschlossen.

Der Auftraggeber verzichtet in jedem Fall gegenüber NexNet auf jegliche Schadenersatzforderungen (siehe Ziffer 12).

## 7 ABNAHME, PRÜFUNG UND MÄNGELRÜGE

Sofern kein besonderes Abnahmeverfahren vereinbart ist, hat der Kunde die Produkte selbst sofort bei Empfang zu prüfen (Übernahmekontrolle, Funktionsabnahme) und allfällige **offene Mängel** unmittelbar nach Entdeckung NexNet schriftlich als Mängelrüge bekannt zu geben. Unterlässt der Kunde die Anzeige innerhalb von vier Wochen nach der Lieferung, gelten alle Funktionen als erfüllt und die Lieferung als genehmigt.

Versäumt der Kunde die rechtzeitige Prüfung und die sofortige Mängelrüge, so gilt der Kauf der Sache mitsamt ihren Fehlern als genehmigt (OR 201 II).

Zeigen sich später innerhalb der Garantiefrist **versteckte Mängel**, die auch bei sorgfältiger Prüfung nicht hätten entdeckt werden können, muss der Kunde sofort nach ihrer Entdeckung schriftlich eine Mängelrüge erheben. Andernfalls gilt die Lieferung trotz dieser versteckten Mängel als genehmigt (OR 201 II).

## 8 ZAHLUNGSKONDITIONEN, PREISE UND EIGENTUMSVORBEHALT

Alle vereinbarten und deklarierten Preise verstehen sich **exklusiv Mehrwertsteuer in Schweizer Franken (CHF)**. Ohne anders lautende Angaben sind Lieferung und Verpackung ausgeschlossen und werden separat in Rechnung gestellt.

**Die Zahlungsfrist beträgt 14 Tage netto ab Fakturadatum.** Wiederkehrende Leistungen oder jährlich anfallende Kosten (z.B. Dienstleistungsverträge) sind im Voraus zu bezahlen. Sie werden im Voraus in Rechnung gestellt und sind zahlbar innert 20 Tagen ohne Abzüge.

Bei grösseren Projekten oder wenn sich ein Auftrag über einen längeren Zeitraum oder in ein neues Geschäftsjahr hinzieht, werden **Zwischenrechnungen** für bereits erbrachte Leistungen gestellt.

**Zahlungs-Verzug** löst ohne besondere Mahnung eine Umtriebsentschädigung pro Mahnung und einen Verzugszins in der Höhe von 5% p.a. aus. Anfallende Umtriebe (wie z.B. Mahnungen, Beteiligungen etc.) werden nach dem tatsächlichen Aufwand zum aktuellen Stundesatz in Rechnung gestellt. Unberechtigte Abzüge werden nachbelastet.

---

NexNet. Fratt – Juchweg 1 – CH-6012 Kriens/Obernau

Tel: +41 41 320 37 80 – Fax: +41 41 320 37 79

E-Mail: [info@nexnet.ch](mailto:info@nexnet.ch) – Web-Site: <http://www.nexnet.ch>

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Auf bereits entrichtete Zahlungen aus Dienstleistungsverträgen hat der Auftraggeber keinen Anspruch auf Rückvergütung.

Eine Verzögerung oder ein Rückbehalt von Zahlungen oder eine Verrechnung mit Gegenforderungen (z.B. aus Gewährleistung) ist nicht zulässig. Bei allfälligen versteckten Mängeln des Kaufgegenstandes tritt die Garantieklausel in Kraft.

Die Verrechnung von Forderungen durch den Kunden ist ausgeschlossen.

**Eigentumsvorbehalt:** Alle gelieferten Waren bleiben in jedem Fall bis zur vollständigen Bezahlung vollumfänglich im Eigentum der Firma NexNet. NexNet hat somit das Recht den Eigentumsvorbehalt im Eigentumsvorbehaltregister eintragen zu lassen. Weiter hat NexNet somit ein Rücktrittsrecht vom Vertrag und kann den bereits gelieferten Kaufgegenstand zurückverlangen, falls der Käufer (Kunde) den Kaufpreis nicht fristgemäss zahlt.

## 9 HONORARANSÄTZE, ARBEITSZEITEN, ZUSCHLÄGE UND SPESEN

Die Preise verstehen sich, soweit nicht anders vermerkt, in Schweizerfranken ohne Mehrwertsteuer, Gebühren, Abgaben, Zölle, Reisespesen, Transport, Verpackung, Versicherung, Installation, Inbetriebnahme, Schulung und Anwendungsunterstützung.

**Zahlungs-Verzug** löst ohne besondere Mahnung eine Umtriebsentschädigung pro Mahnung und einen Verzugszins in der Höhe von 5% p.a. aus. Die Umtriebsentschädigung wird nach dem tatsächlichen Aufwand zum aktuellen Stundensatz in Rechnung gestellt.

Unser **Stundensatz** (exkl. MWST) beträgt **CHF 132.-** für Firmen-Kunden und **CHF 95.-** für Privat-Kunden.

Als **übliche Arbeitszeiten** gelten die Werktage Montag bis Freitag 08:30 - 12:00 Uhr und 13:15 - 18:00 Uhr.

**Zuschläge** können für folgende Zeiten verrechnet werden: Montag bis Freitag ab 18:00 Uhr: 25%, ab 21:00 Uhr 50%, ab 24:00 Uhr 75%; Samstag: 25%; Sonntag und gesetzliche Feiertage: 50%.

**Die Reisekosten** werden im Raum Luzern (Distanz bis ca. 30 km) als Wegpauschale zum Kilometersatz von CHF **1.90/km** verrechnet. Für grössere Distanzen ab ca. 30 km gilt **1.65 CHF/Liter, 95 CHF/Stunde** und **0.42 Rappen/km**.

## 10 VERPFLICHTUNG DES KUNDEN

Solange kein Vertrag abgeschlossen wurde, gibt es auch keine vertraglichen Rechte und Pflichten zwischen NexNet und dem Kunden.

Ein Vertrag kommt nach einer Verhandlungsphase durch übereinstimmende Willenserklärung, das heisst durch Angebot (Offerte) und Annahme (Annahmeerklärung, Auftragsbestätigung, Auftragserteilung, Bestellung) zustande.

Die Auftragserteilung ist an keine bestimmte Form gebunden. Jedoch kann NexNet oder der Kunde verlangen, dass der Vertrag erst gültig sein soll, wenn er schriftlich aufgesetzt und gegenseitig unterschrieben ist (gegenseitige Zustimmung der jeweils unterschriebenen Auftragsbestätigung). Das ist vor allem bei grösseren Geschäften sehr sinnvoll, denn was schriftlich festgehalten und unterschrieben ist, lässt sich besser beweisen.

**Nach der Auftragserteilung bzw. Bestellung entfällt jegliches Rücktrittsrecht des Kunden.**

Dienstleistungsverträge können jeweils auf das Ende einer Vertragsperiode unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist schriftlich gekündigt werden. Die minimale Vertragsdauer für alle Dienstleistungsverträge beträgt 12 Monate.

---

NexNet. Fratt – Juchweg 1 – CH-6012 Kriens/Obernau

Tel: +41 41 320 37 80 – Fax: +41 41 320 37 79

E-Mail: [info@nexnet.ch](mailto:info@nexnet.ch) – Web-Site: <http://www.nexnet.ch>

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Der Kunde verpflichtet sich, das vereinbarte Entgelt innerhalb der vereinbarten Zahlungsfrist zu bezahlen. Bei Nichteinhaltung der Zahlungsbedingungen behält sich NexNet vor, sämtliche seiner Leistungen einzustellen, eine Umtriebsentschädigung sowie ein Finanzierungsbeitrag in Rechnung zu stellen.

Die Beanstandung einer Rechnung hat der Kunde innerhalb von 10 Tagen schriftlich vorzunehmen, falls Abweichungen zur dazugehörenden Bestellung, Auftragserteilung oder Auftragsbestätigung vorhanden sind.

**Der Kunde ist für den Datenschutz und die Datensicherung selber verantwortlich, sofern keine speziellen Dienstleistungen von NexNet dafür bezogen werden.**

Im Falle eines **Betreuungsauftrags (Outsourcing) der EDV-Anlage** durch NexNet ist der Kunde nicht berechtigt an den von NexNet installierten und konfigurierten Komponenten (Hardware oder Software) selber Veränderungen vorzunehmen, sofern von NexNet keine explizite Anweisungen dazu erteilt werden. Der Kunde hat jedoch die Berechtigung Softwareeinstellungen, die sich auf seine Arbeit beziehen, vorzunehmen, sofern diese nicht die Installation und Konfiguration, welche von NexNet ausgeführt wurde, verändert oder stört.

Weitere Zusicherungen und Abmachungen, die in der Bestellung, Annahmeerklärung, Auftragserteilung oder Auftragsbestätigung nicht enthalten sind, haben nur Gültigkeit, wenn sie gegenseitig schriftlich bestätigt sind.

Die Verrechnung von Forderungen durch den Kunden ist ausgeschlossen.

## 10.1 BESONDERE VORAUSSETZUNGEN BEIM KUNDEN

NexNet und seine Partnerfirmen können ihre Leistungen nur erbringen, wenn je nach den vereinbarten Leistungen und Lieferungen der Kunde die notwendigen Massnahmen trifft, insbesondere:

den erforderlichen Platz für die Geräte samt Zubehör sowie die erforderlichen Geräteanschlüsse, wo nötig in klimatisierten Räumen, nach den Spezifikationen des Lieferanten zur Verfügung stellt;

NexNet oder seine Partnerfirmen rechtzeitig auf besondere technische Voraussetzungen sowie auf die gesetzlichen, behördlichen und anderen Vorschriften am Bestimmungsort aufmerksam macht, soweit sie für die vertragskonforme Leistung von Bedeutung sind;

einen fachkundigen Mitarbeiter bezeichnet, der sich dem Wartungs- oder Unterstützungspersonal zur Verfügung hält;

die Geräte mit der gebotenen Sorgfalt und nach den Anleitungen des Lieferanten benützt, nicht überdurchschnittlich beansprucht, die Anforderungen an die Umgebung erfüllt und die üblichen Reinigungsarbeiten durchführt;

dem Lieferanten freien Zugang zu den Geräten, Datenträgern und Dokumentationen gewährt und ihm die notwendigen Räumlichkeiten zur Verfügung stellt;

die notwendigen Kommunikationssysteme zur Verfügung stellt, damit der Lieferant beim Remote-Service die Abklärungen treffen und die Eingriffe in das System direkt vornehmen kann, beispielsweise durch Installation eines Modems, ISDN-Gerätes und der notwendigen Kommunikationssoftware;

die allenfalls für die Wartungsarbeiten geeigneten Räume zur Aufbewahrung von Werkzeugen, Material und Ersatzteilen zur Verfügung stellt.

Für Aufwendungen, die durch mangelhafte Voraussetzungen beim Kunden entstehen, darf NexNet zusätzlich Rechnung stellen.

---

NexNet. Fratt – Juchweg 1 – CH-6012 Kriens/Obernau

Tel: +41 41 320 37 80 – Fax: +41 41 320 37 79

E-Mail: [info@nexnet.ch](mailto:info@nexnet.ch) – Web-Site: <http://www.nexnet.ch>

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

## 11 GARANTIEBESTIMMUNGEN UND SACHMANGELHAFTUNG

NexNet garantiert, dass die Produkte in funktionstüchtigem Zustand geliefert werden und für die Unterstützungs-, Wartungs- und Serviceleistungen erforderliche Sorgfalt und Kompetenz angewendet wird.

Wo nichts anderes vereinbart wird, gelten die Bestimmungen des SWICO-Systemintegrationsvertrages (SWICO: Schweizerischer Wirtschaftsverband der Informations-, Kommunikations- und Organisationstechnik, Technoparkstrasse 1, 8005 Zürich) und des Obligationenrechtes.

### 11.1 PRODUKTE VON FREMDHERSTELLER

Für alle Hardware und Software, die nicht von NexNet als Hersteller selber stammen, gilt die jeweilige Herstellergarantie (auch als Werks- oder Fabrikgarantie bezeichnet) und NexNet schliesst ihre Sachgewährleistung nach OR für diese Fremdprodukte vollkommen aus.

NexNet entstandene Aufwände, die aus dem Austausch von solcher Hard- oder Software resultieren, fallen nicht unter Garantie. Wenn nichts anderes schriftlich vereinbart (beispielsweise Vor-Ort-Abholservice u.a.), gehen Demontage- und Montage-, Transport-, Verpackungs-, Reise- und Aufenthaltskosten zu Lasten des Kunden.

### 11.2 VON NEXNET SELBER HERGESTELLTE PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN

Bei Vorliegen eines Sachmangels für die von NexNet selber hergestellten Produkte wie beispielsweise Server- und PC-Systeme hat der Kunde kein Wahlrecht auf **Wandelung** (Auflösung des Vertrages), **Minderung** (Herabsetzung des Kaufpreises) oder **Ersatzlieferung**, sondern bloss einen **Reparaturanspruch**. NexNet entscheidet von Fall zu Fall selbst, wie der Mangel zur vollen Zufriedenheit des Kunden behoben wird (Reparatur oder Ersatz). Bei Garantiefällen ausgetauschte Komponenten oder ganze Geräte gehen immer in den Besitz von NexNet über. NexNet behebt die Mängel nach ihrer Wahl in ihren Räumen oder beim Kunden, der NexNet den freien Zugang zu gewähren hat.

Aufgrund der rasanten technologischen Entwicklung können infolge Technologiewechsel, Nicht-Widerbeschaffbarkeit etc. defekte Komponenten nicht durch identische ersetzt werden, behält sich NexNet vor, diese durch aktuelle und gleichwertige oder bessere, am Markt erhältliche Komponenten mit gleicher oder erweiterter Funktionalität zu ersetzen. **Erfährt dadurch aber das Kundengerät durch einen allfälligen Wechsel auf neuere Technologien und Standards eine wesentliche Aufwertung, so behält sich NexNet das Recht auf eine angemessene Kostenbeteiligung durch den Kunden vor.**

Wenn nichts anderes schriftlich vereinbart (beispielsweise Vor-Ort-Abholservice u.a.), gehen Demontage- und Montage-, Transport-, Verpackungs-, Reise- und Aufenthaltskosten zu Lasten des Kunden.

Bei Mängeln zufolge von Ausführungsfehlern oder bei nachgewiesener Unsorgfalt bei Unterstützungs-, Wartungs- oder Service-Arbeiten verpflichtet sich NexNet zur Beseitigung der Fehler oder zum Ersatz der betroffenen Teile.

**Die Gewährleistungsfrist beträgt 12 Monate ab Lieferung des Produktes bzw. der Leistung (OR 210 I). Abweichende Bestimmungen von dieser Garantiedauer und weitere spezielle Garantiebestimmungen stehen in der Offerte und/oder Auftragsbestätigung und auf der Rechnung, diese haben gegenüber dieser AGB und dem OR Priorität.**

**Der Garantieanspruch gilt nur, sofern keine Eingriffe durch den Kunden oder Dritte vorgenommen und die Ware bestimmungsgemäss verwendet wurde (siehe dazu nächster Abschnitt 11.2.1).**

---

NexNet. Fratt – Juchweg 1 – CH-6012 Kriens/Obernau

Tel: +41 41 320 37 80 – Fax: +41 41 320 37 79

E-Mail: [info@nexnet.ch](mailto:info@nexnet.ch) – Web-Site: <http://www.nexnet.ch>

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

## 11.2.1 Von der Garantie ausgeschlossen

Garantieleistungen können nur bei sachgemässer Behandlung erbracht werden.

Aufwände aus Folgeschäden fallen nicht unter Garantie.

Die Garantieleistungen beziehen sich nur auf den Austausch der defekten Komponenten oder Geräte und wenn nötig, die Neuinstallation des Betriebssystems oder Wiederherstellung von der Recovery-CD/DVD. Alle weiteren Applikationen (Software) und deren Konfigurationen welche nicht Bestandteil unserer Garantieleistungen sind, werden nach Aufwand zum aktuellen Stundensatz verrechnet, sofern keine abweichende Vereinbarung schriftlich festgelegt wurde. Dazu gehören insbesondere auch zum Beispiel die Neuinstallation von Programmen, die Konfiguration von Hardwareteilen oder sonstige, im Zusammenhang mit der Garantieleistung des Herstellers verbundene, Aufwände durch NexNet. **Es wird dabei nur lizenzierte und vorhandene Originalsoftware installiert.**

Von der Garantie völlig ausgeschlossen sind von NexNet nicht zu vertretende Mängel und Störungen, wie insbesondere natürliche Abnutzung, höhere Gewalt, unsachgemässe Behandlung, **Eingriffe des Kunden oder Dritter**, übermässige Beanspruchung, **ungeeignete Betriebsbedingungen** (beispielsweise staubige Umgebung, niedrige oder hohe Umgebungstemperaturen, usw.) oder extreme Umgebungseinflüsse.

NexNet übernimmt keine Verantwortung innerhalb und ausserhalb der Garantiezeit für Schäden, die dem Kunden durch Eigenverschulden oder Missbrauch von Dritten zugefügt werden. Dazu gehören verursachte Schäden durch:

- a) Fehlbedienung des Systems.
- b) Viren, Würmer, Trojanische Pferde und andere bössartige Codes (Malware).
- c) Software, welche Daten oder Konfigurationen verändern.
- d) Fremtteile: System-Komponenten, die nicht von NexNet sind.
- e) Unfälle, Transport und höhere Gewalt.
- f) Missachtung technischer Regeln: beispielsweise das Ausstecken der Daten-Kabel (ausser USB und IEEE 1394) am Gehäuse-Rückteil bei eingeschaltetem Computer (Induktionsspannungen), unsachgemässe Wartung oder Reparatur durch einen Dritten. Bewegen, verschieben des PCs oder Servers bei laufendem Betrieb, usw.
- g) Sturz, Schläge, starke Erschütterung usw.
- h) Eindringen von Feuchtigkeit.
- i) Stromschäden (z.B. Netzteil auf 110 Volt eingestellt).
- j) Überspannungen und andere Spannungsschwankungen aus dem öffentlichen Strom-, Telefon- oder Fernsehkabel-Netz (z.B. durch Blitzschlag, Leitungsschäden, Schaltungsvorgänge u.a.): **Verwenden Sie unbedingt einen Überspannungsschutz oder noch besser eine unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV, UPS)! Überspannungen, die es täglich durch Schaltvorgänge im öffentlichen Stromversorgungsnetz gibt, belasten die ICs (Chips) und verkürzt die Lebensdauer oder kann sogar die Elektronik zerstören.**
- k) Elektrostatikschäden durch Berührung der Hardware im PC-inneren. Besonders heikel im Winterhalbjahr, wenn die Luftfeuchtigkeit sehr niedrig ist.
- l) Starke Staubanhäufung im Systeminneren: **Lassen Sie Ihre Systeme mindestens einmal pro Jahr warten!**
- m) Dazu gehört auch die Entfernung der Plombierung und des Garantie-Siegels am PC- oder Serversystem.

---

NexNet. Fratt – Juchweg 1 – CH-6012 Kriens/Obernau

Tel: +41 41 320 37 80 – Fax: +41 41 320 37 79

E-Mail: info@nexnet.ch – Web-Site: <http://www.nexnet.ch>

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

## 11.3 BILDSCHIRME

Garantieleistungen für Bildschirme basieren auf Austauschbasis des Herstellers oder dessen Vertreter in der Schweiz (sog. Herstellergarantie, auch als Werks- oder Fabrikgarantie bezeichnet), wobei als Austauschgerät ein gleichwertiger oder besserer Bildschirm vom Hersteller oder dessen Vertreter zur Verfügung gestellt wird, bis der defekte Bildschirm repariert oder ersetzt wird. Der Bildschirm wird vor-Ort innerhalb von 24 bis 48 Stunden nach Eingang der Mängelrüge vom Hersteller oder dessen Vertreter ausgetauscht. Die Garantiedauer und Reaktionszeit stehen in der Offerte und/oder der Auftragsbestätigung und der Rechnung.

NexNet schliesst die Sachgewährleistung gemäss OR für Bildschirme vollkommen aus.

## 12 HAFTUNG

NexNet verpflichtet sich gegenüber dem Kunden zur sorgfältigen Erbringung der Leistungen und Lieferungen gemäss diesen AGB und den übrigen Vertragsbestimmungen.

**Weitergehende Rechtsansprüche als die unter Ziffer 11 genannten gibt es nicht.** Wir übernehmen keine Haftung oder Verantwortung gegenüber Kunden, irgendeiner anderen natürlichen oder juristischen Person bezüglich Haftbarkeit, Verlust oder Schaden, die durch von uns verkaufte oder bereitgestellte Geräte (Hardware) und Software direkt oder indirekt verursacht oder angeblich verursacht wurden, einschliesslich (aber nicht beschränkt auf) Unterbrechungen von Leistungen, ausgefallene Arbeitszeit, Verdienstausschlag, geschäftliche Verluste oder Verluste erwarteter Gewinne, Datenverluste, Ersatzgerätebeschaffung, Ersatzansprüche Dritter oder Folgeschäden, die aus der Verwendung oder dem Betrieb des Geräts oder der Software resultieren. Auch für Schäden, die infolge unvorhergesehener Lieferverzögerungen entstehen, Ereignisse höherer Gewalt oder für Zufall kann keine Haftung übernommen werden.

NexNet haftet für Schaden verursachende Ereignisse, die auf die Produkte und Leistungen von NexNet zurückzuführen sind nur dann, wenn die Schäden vorsätzlich oder grobfahrlässig durch NexNet verursacht worden sind. In jedem Falle ist die Haftung beschränkt auf die Wiederherstellung des vertraglich abgemachten bzw. festgehaltenen Zustands. Weitere Ansprüche sind ausgeschlossen, insbesondere kann der Kunde nicht vom Vertrag zurücktreten (einzige Ausnahme siehe unter Ziffer 6) oder den Ersatz von Folgeschäden verlangen.

Transportschäden, welche durch unsachgemässe Verpackung durch den Kunden bei der Einsendung an NexNet entstehen, gehen zu Lasten des Kunden.

## 13 DAUER DES RECHTSVERHÄLTNISSES

Ist nichts Besonderes vereinbart, kann ein Rechtsverhältnis über Hardware-Wartung, Software-Unterstützung oder die EDV-Betreuung der gesamten Anlage jederzeit unter Einhaltung einer **dreimonatigen Kündigungsfrist** aufgelöst werden.

Spezielle Dienstleistungsverträge können jeweils auf das Ende einer Vertragsperiode unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist schriftlich gekündigt werden. Die minimale Vertragsdauer für alle Dienstleistungsverträge beträgt 12 Monate.

Verträge werden mit Erbringung der beidseitigen, vertragskonformen Leistung erfüllt.

---

NexNet. Fratt – Juchweg 1 – CH-6012 Kriens/Obernau

Tel: +41 41 320 37 80 – Fax: +41 41 320 37 79

E-Mail: [info@nexnet.ch](mailto:info@nexnet.ch) – Web-Site: <http://www.nexnet.ch>

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

## 14 KAUFVERTRÄGE UND AUFTRÄGE

### 14.1 PRINZIPIELLES

Mit der Bestellung will der Kunde Ware kaufen, mit einem Auftrag eine Dienstleistung nutzen. Der Kaufvertrag oder Auftrag ist abgeschlossen, wenn die rechtzeitig bei NexNet eingetroffene Bestellung, Auftrag, Annahmeerklärung dem vorausgegangenen verbindlichen Angebot (Offerte) entspricht. Mit der Bestellung ist der Kaufvertrag nicht abgeschlossen, wenn

- ✓ die Bestellung von der verbindlichen Offerte inhaltlich wesentlich abweicht; die Bestellung wird somit zum Gegenangebot des Kunden.
- ✓ vor der Bestellung kein Angebot gemacht wurde.
- ✓ die Bestellung nach verbindlichem Angebot (Offerte) zu spät eintrifft (das Datum des Poststempels genügt nicht).
- ✓ die Bestellung nach unverbindlichem Angebot (unverbindliche Offerte) erfolgt.

NexNet kann die Bestellung ablehnen, wenn sie mit einem Inhaltspunkt nicht einverstanden ist.

Der Kunde ist in jedem Fall an seine Bestellung oder seinen Auftrag gebunden.

Die Auftragsbestätigung hält vertragliche Abmachungen (Bestellung/Auftrag) mit detaillierten Angaben verbindlich fest.

Die Verträge werden mit Erbringung der beidseitigen, vertragskonformen Leistung erfüllt.

### 14.2 UMFANG, AUSFÜHRUNG UND ORT DER LIEFERUNG

Für Umfang und Ausführung der Lieferung ist die Bestellungsbestätigung (Auftragsbestätigung) massgebend. NexNet liefert die Produkte in der Standardausführung, Software in ihrer maschinell lesbaren Form nach der gültigen Version im Zeitpunkt der Lieferung.

Stellt NexNet die Produkte ganz oder teilweise in einer besonderen Ausführung für den Kunden her, richten sich die Arbeiten nach dem Pflichtenheft, worin der Kunde unter anderem anzugeben hat, unter welchen Bedingungen welches Ergebnis angestrebt wird.

Änderungen gegenüber der Bestellungsbestätigung sind zulässig, sofern die Produkte die gleichen Funktionen und die gleiche Qualität erfüllen. NexNet ist jedoch nicht verpflichtet, derartige Änderungen auch an Produkten vorzunehmen, die bereits hergestellt oder geliefert sind.

## 15 WEITERVERKAUF

Soweit nicht Parteiabrede oder die Natur des Geschäftes entgegenstehen, darf der Kunde die Produkte verändert oder unverändert weiterveräußern.

Falls der Kunde die Produkte weiterveräußert, hat er sicherzustellen, dass sämtliche Pflichten aus Software-Lizenzen, aus Geheimhaltung sowie aus allfälligen Bewilligungsvorbehalten für die Wiederausfuhr auf die jeweiligen Abnehmer übergehen.

---

NexNet. Fratt – Juchweg 1 – CH-6012 Kriens/Obernau

Tel: +41 41 320 37 80 – Fax: +41 41 320 37 79

E-Mail: [info@nexnet.ch](mailto:info@nexnet.ch) – Web-Site: <http://www.nexnet.ch>

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

## 16 STREITERLEDIGUNG, ANWENDBARES RECHT UND GERICHTSSTAND

### 16.1 ALLGEMEINES

Konflikte zwischen Menschen und Organisationen sind normal und machen Sinn, denn sie bearbeiten vorhandene Unterschiede und bergen ein wertvolles Entwicklungspotential. Sie zwingen die Beteiligten, sich Gedanken über die gemeinsamen sowie unterschiedlichen Wahrnehmungen, Interessen, Ziele und die Organisation der Zusammenarbeit zu machen. Konflikte sind oft auch eine Auseinandersetzung mit der Komplexität einer Situation.

Bei der Bearbeitung eines Konfliktes im Zusammenhang mit IT-Projekten hat sich schon oft der Beizug eines neutralen Dritten bewährt, der die Verhandlung zwischen den Parteien wieder in Gang setzt, ohne eine eigene Entscheidungsbefugnis zu haben.

### 16.2 EMPFOHLENES VORGEHEN

Zuerst ist eine aussergerichtliche Konfliktlösung zu versuchen, beispielsweise mit einem Mediationsverfahren (siehe unter <http://www.infomediation.ch>) und nicht sofort juristisch auszutragen. Denn in den meisten Fällen bedeutet Konfliktlösung durch Gerichtsentscheid den Abbruch der Geschäftsbeziehung und nicht selten führt das zu zwei Verlierern, weil die Richter in ihrem Entscheid zwingend nach einem vor der Rechtsordnung „gerechten“ Urteil suchen. Das Gericht entscheidet nach seinen eigenen Wertmassstäben (Gesetz, Praxis etc.) – nicht unbedingt nach den tatsächlichen Interessen und Wertvorstellungen der Parteien.

Falls keine Einigung durch Mediation o.ä. zustande kommt, besteht auch die Möglichkeit ein **unabhängiges privates Schiedsgericht** beizuziehen, falls es im individuellen Vertrag als Schieds-Klausel vereinbart wurde. Eine solche Klausel könnte lauten: „Über Streitigkeiten aus diesem Vertrag entscheidet endgültig und ausschliesslich das Schiedsgericht der ...“. Das Urteil eines gültig vereinbarten und zusammengesetzten Schiedsgericht (auch das Urteil eines Einzelschiedsrichters) wird in seinen Wirkungen einem staatlichen Urteil gleichgesetzt. (Siehe Zürcher Handelskammer unter <http://www.zurichcci.ch>). Die Vorteile sind

- ✓ Raschere Entscheidung.
- ✓ Ausschluss von Rechtsmitteln (keine „ewigen“ Verfahren).
- ✓ Ausgewählte Fachrichter (können von den Parteien bestimmt werden, oft spezialisierte Juristen oder Mitglieder der betroffenen Branchenverbände).
- ✓ Ausschluss der Öffentlichkeit (weder die Verhandlung noch das Urteil werden publiziert).

### 16.3 GERICHTSSTAND

Diese AGB sowie sämtliche hierin erwähnten Verträge und Dokumente unterstehen schweizerischem Recht.

**Ausschliesslicher Gerichtsstand ist der Sitz der Firma NexNet. Fratt**

---

NexNet. Fratt – Juchweg 1 – CH-6012 Kriens/Obernau

Tel: +41 41 320 37 80 – Fax: +41 41 320 37 79

E-Mail: [info@nexnet.ch](mailto:info@nexnet.ch) – Web-Site: <http://www.nexnet.ch>

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Der Kunde bestätigt hier mit seiner **Unterschrift, Ort und Datum**, dass er diese allgemeinen Geschäftsbedingungen der Firma NexNet. Fratt, bestehend aus 12 Seiten, vollständig gelesen und auch verstanden hat. Er erklärt sich mit ihnen vollumfänglich einverstanden. **Diese AGB dient als Grundlage für alle zukünftigen Offerten und Verträge zwischen NexNet und dem Kunden; sie muss also nicht jedesmal wieder neu mit einer Offerte oder vor einem Vertragsabschluss vorgelegt werden.** Jeder Abweichung oder Änderung von dieser AGB muss eine schriftliche Vereinbarung zwischen NexNet und dem Kunden in schriftlicher und unterschriebener Form zugrunde liegen, sonst gilt diese AGB.

.....  
*Ort*

.....  
*Datum*

.....  
*Unterschrift*

---

NexNet. Fratt – Juchweg 1 – CH-6012 Kriens/Obernau

Tel: +41 41 320 37 80 – Fax: +41 41 320 37 79

E-Mail: [info@nexnet.ch](mailto:info@nexnet.ch) – Web-Site: <http://www.nexnet.ch>