

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

Gültig für Neukunden: ab sofort / Gültig für bestehende Kunden: ab dem 06.03.2022

## 1. Gegenstand

Diese Geschäftsbedingungen regeln die Rechtsverhältnisse zwischen it-supporter.net (im Folgenden "it-supporter" genannt) und den Kundinnen und Kunden (im Folgenden "Kunde" genannt) für sämtliche Dienstleistungen und Produkte von it-supporter. Als Kunde wird jede juristische oder natürliche Person bezeichnet, die mit it-supporter einen Vertrag abgeschlossen hat. Mit seiner Zustimmung (schriftlich oder elektronisch) bzw. mit der Nutzung der Dienstleistung akzeptiert der Kunde die Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Dies gilt auch für Personengesellschaften. Eine natürliche Person kann nur Kunde werden, wenn sie mindestens 18 Jahre alt ist.

## 2. Leistungen

Umfang und Inhalt der Dienstleistungen sind in den Servicevereinbarungen der jeweiligen Dienstleistung beschrieben. Diese sind integrierender Bestandteil des Vertrages mit it-supporter. it-supporter erbringt ihre Dienstleistungen grundsätzlich 24 Stunden pro Tag und 7 Tage pro Woche. Störungen technischer Art, die im Verantwortungsbereich von it-supporter liegen, werden umgehend lokalisiert und innert nützlicher Frist behoben. it-supporter kann jedoch keine Gewähr für eine ununterbrochene und korrekte Erbringung der Dienstleistung geben, insbesondere wenn Unterbrüche auf übergeordneten Netzen oder Zugängen eintreten. it-supporter akzeptiert bei Unterbrüchen keine Schadenersatzforderungen.

## 3. Verantwortlichkeit des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, die Dienstleistungen im Rahmen der Vorschriften dieses Vertrages sowie der anwendbaren Gesetze zu benutzen und alle zumutbaren Sicherheitsvorkehrungen einzuhalten. Der Kunde ist für die Benutzung der Dienstleistungen verantwortlich und haftbar, auch für deren Benutzung durch Dritte. Entsprechend sind alle in Rechnung gestellten Beträge für die Benutzung der Dienstleistungen durch den Kunden zu bezahlen. Wenn Inhalte, auch durch Dritte, mittels der Dienstleistungen übertragen werden, übernimmt der Kunde die alleinige Verantwortung für den Inhalt dieser Mitteilungen. it-supporter behält sich vor, jederzeit nach eigenem Ermessen und ohne vorherige Benachrichtigung dem Kunden den Zugang zu Dienstleistungen zu sperren, falls dieser oder ein Dritter in Verbindung mit der Dienstleistung Handlungen vornimmt oder unterlässt, die nach Meinung von it-supporter zu einer Haftung führen könnten oder gegen diesen Vertrag oder gegen anwendbares Recht verstossen. Der Kunde ist verantwortlich für die korrekte Verwendung und Aufbewahrung von allfälligen Zugangs-codes wie Benutzeridentifikationen und Passworten. it-supporter übernimmt keine Verantwortung für Schäden, die aus der missbräuchlichen Verwendung von Zugangs-codes erfolgen. Der Kunde hat it-supporter Adressänderungen mindestens 3 Wochen vor dem Umzug mitzuteilen.

## Datensicherung

it-Supporter macht keine Backups der Kunden. Die Kunden sind für Ihre Datensicherung selbst verantwortlich. it-Supporter lehnt jede Haftung betreffend Datenverlust ab, ausser der Kunde kauft die entsprechende Dienstleistung. Wenn die Dienstleistung durch it-Supporter erbracht werden sollen, kauft der Kunde unter BackupJob.ch ein entsprechendes Paket. BackupJob.ch wird durch it-Supporter betrieben. Wir beraten Sie gerne zu Ihrer massgeschneiderten Backup-Lösung.

## 4. Zahlungsbedingungen

### Hardware, Software und Zubehör

welche der Kunde bei it-supporter bezieht, sind im Voraus zu bezahlen. Der Kunde räumt it-supporter das Recht ein, einen Eigentumsvorbehalt im Eigentumsvorbehaltsregister einzutragen. Nutzen und Gefahr an gekauften Geräten geht mit Auslieferung auf den Kunden über. Die Garantieleistungen richten sich nach der Herstellergarantie. Im Falle eines Sachmangels hat der Kunde einen Anspruch auf Nachbesserung. Ansprüche auf Wandelung oder Minderung sind ausgeschlossen. Von der Gewährleistung ausgeschlossen sind Schäden durch unsachgemässe Benützung.

Die Preise sind integrierte Bestandteile dieser Geschäftsbedingungen. it-supporter kann die Preise jederzeit unter Einhaltung einer Ankündigungsfrist von 30 Tagen ändern. Die Pflicht zur Bezahlung der Gebühren beginnt am Tag der Bestellung / Erbringung einer Dienstleistung durch it-supporter.

### Überzeitzuschlag

Montag – Freitag 18:00 - 22:00 Uhr + **25%**  
Montag – Freitag 22:00 - 06:00 Uhr + **50%**

Samstag ab 06:00 Uhr + **25%**  
Samstag ab 18:00 Uhr + **50%**  
Samstag – Montag 22:00 - 06:00 Uhr und allg. Feiertage + **100%**

### Wegpauschale

Wir berechnen jedem Kunden **CHF 29.50** pro Anfahrt/Anreise

### Stundenpakete

für Dienstleistungen sind im Voraus innert **10 Tagen ohne Abzüge** zu bezahlen.

Hardware ist auch bei Stundenpaketen im Voraus zu bezahlen.

### Rechnungen

für Dienstleistungen sind innert **10 Tagen ohne Abzüge** zu bezahlen

Bei Zahlungsverzug erhalten Sie:

- 15 Tage ab Rechnungsdatum eine **Zahlungserinnerung** per E-Mail - dies hat noch keine Folgen.
- 20 Tage ab Rechnungsdatum die **1. Mahnung** per E-Mail mit **CHF 5.00** Bearbeitungsgebühr und die Reaktionszeit wird von innert 3 Stunden auf 24 Std. erhöht.
- 25 Tage ab Rechnungsdatum die **2. Mahnung** per Post mit **CHF 20.00** Bearbeitungsgebühr ab sofort erhalten Sie keinen Support mehr.
- nach Ablauf der 7-tägigen Frist werden Sie aus unserer Kundenkartei gelöscht.

### ABOs

werden maximal 90 Tage vor Fälligkeit automatisiert versendet und sind innert **10 Tagen ohne Abzüge** zu zahlen.

Bei Zahlungsverzug erhalten Sie:

- 15 Tage ab Rechnungsdatum eine **Zahlungserinnerung** per E-Mail - diese hat noch keine Folgen.
- 20 Tage ab Rechnungsdatum die **1. Mahnung** per E-Mail - die Dienstleistung wird deaktiviert - die Reaktivierung kostet **CHF 55.00** und ist vor der Reaktivierung zu bezahlen.
- 25 Tage ab Rechnungsdatum die **2. Mahnung** per Post mit **CHF 20.00** Bearbeitungsgebühr.
- nach Ablauf der 7-tägigen Frist kündigt it-supporter die Verträge bei den Lieferanten.

Bei **wiederholtem und unbegründetem** Zahlungsverzug erhalten Sie:

- 15 Tage ab Rechnungsdatum die **Sistierungsmeldung** per E-Mail – 24 Std. nach dem Versand der Sistierungsmeldung wird das betroffene ABO ohne weitere Ankündigungen für die Dauer des letzten Zahlungsverzuges sistiert. **Berechnung:** Die Berechnungsgrundlage bildet der Zahlungsverzug der Vorjahresrechnung, Zahlungseingang – Rechnungsdatum – 10 Tage = **Anzahl Tage der Sistierung**. Die sofortige Aufhebung der Sistierung kostet **CHF 1'000.00 + Rechnungsbetrag**. Die Aufhebung erfolgt erst nach Zahlungseingang des Gesamtbetrages ohne Abzüge.
- 20 Tage ab Rechnungsdatum die **1. Mahnung** per E-Mail – die Dienstleistung wird dauerhaft sistiert. Die Aufhebung der Sistierung kostet **CHF 1'000.00 + Rechnungsbetrag**. Die Aufhebung erfolgt erst nach Zahlungseingang des Gesamtbetrages ohne Abzüge.
- 25 Tage ab Rechnungsdatum die **2. Mahnung** per Post – Die Aufhebung der dauerhaften Sistierung kostet **CHF 1'000.00 + Rechnungsbetrag + CHF 20.00 Bearbeitungsgebühr**. Die Aufhebung erfolgt erst nach Zahlungseingang des Gesamtbetrages ohne Abzüge.
- nach Ablauf der 7-tägigen Frist kündigt it-supporter die Verträge bei den Lieferanten.

## Cloud-Computing / Managed Hosting / Nextcloud / WebHosting

- Sind vollumfänglich im Voraus zu bezahlen, it-supporter bearbeitet Ihre Bestellung erst nach Zahlungseingang. Danach gelten die Bestimmungen für ABOs.

### Fernwartung

- Abrechnung pro angebrochene 15 Minuten, mindestens jedoch CHF 45.- pro Fernwartung.

### WebDesign

- 1/3 bei Auftragserteilung
- 1/3 bei Designabnahme
- 1/3 bei Übergabe

### Reparaturen

- Werden nur gegen Bar ausgeführt und sind vollumfänglich bei der Abholung oder Lieferung der Ware zu bezahlen.

Bei Zahlungsverzug ist it-supporter berechtigt, sämtliche Dienstleistungen zu unterbrechen (auch bereits bezahlte). Auch während eines solchen Unterbruchs sind monatliche Kosten sowie weitere durch den Kunden verursachte Kosten zu bezahlen. Der Kunde trägt sämtliche Kosten, die it-supporter durch einen Zahlungsverzug entstehen. it-supporter kann zudem eine Mahngebühr erheben.

### Gegengeschäfte

Müssen bis spätestens am 20. Dezember des laufenden Jahres mit it-supporter abgerechnet sein.

Hardware ist auch bei Gegengeschäften im Voraus zu bezahlen.

### Zahlungsmöglichkeiten

- Bar
- Banküberweisung
- Twint

## 5. Haftung und Garantie

it-supporter übernimmt keine Haftung für den Inhalt, die Richtigkeit und die Verfügbarkeit der Inhalte und Angebote im Internet. it-supporter und die Anbieter von Diensten haften nicht für Schäden, die aus der Teilnahme am Betrieb und der Benutzung von Diensten im Rahmen des Internet entstehen können.

## 6. Vertragsdauer und Kündigungsbedingungen

Die Vertragsdauer und Kündigungsbedingungen sind in den Servicevereinbarungen der jeweiligen Dienstleistungen festgelegt. it-supporter kann ihre Dienstleistungen unverzüglich unterbrechen und den Vertrag frist- und entschädigungslos aufheben, wenn der Kunde die Vertragsbedingungen missachtet oder die Dienstleistungen missbräuchlich verwendet. Bereits bezahlte Entgelte für die Dienstleistungen verfallen zu Gunsten von it-supporter.

## 7. Vertragsänderung

it-supporter behält sich das Recht vor, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Servicevereinbarungen, die Dienstleistungen sowie die Preise jederzeit zu ändern. Die jeweils aktuellen und verbindlichen Informationen sind auf der Website [www.it-supporter.net](http://www.it-supporter.net) publiziert. Die Änderungen werden dem Kunden in geeigneter Form mitgeteilt. Im Falle von Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Servicevereinbarungen, Dienstleistungen oder Preise durch it-supporter ist der Kunde berechtigt, den Vertrag ohne weitere Kostenfolge mit sofortiger Wirkung innerhalb von 14 Tagen seit Publikation oder in Krafttretung der neuen Bestimmungen schriftlich zu kündigen.

## 8. Datenschutz

Es gelten die geltenden Bestimmungen des Fernmelde- und Datenschutzes. Nur Daten, welche für die Vertragserfüllung, damit auch zur Beziehung zum Kunden und deren Entwicklung, der Verrechnung und Rechnungsstellung, der Sicherheit von Betrieb und Infrastruktur sowie der Gewährleistung einer angemessenen Dienstleistungsqualität notwendig sind, werden von it-supporter bearbeitet und gespeichert. Der Kunde anerkennt, dass it-supporter Kundendaten intern benutzen und bearbeiten dürfen. Ferner stimmt der Kunde zu, dass it-supporter Kundendaten zwecks Leistungsverbesserung oder zu Fehlerdiagnose oder für Inkassozwecke an ausgewählte Dritte weitergeben dürfen. Dazu gehören die technischen Betreuerfirmen der it-supporter. Ohne ausdrückliche Einwilligung des Kunden werden dritten keine Daten für Verkaufs-, Marketing- oder Werbezwecke weitergegeben.

## 9. Geistiges Eigentum und andere Rechte

Der Kunde erhält von it-supporter die Gewähr für das Recht zu Gebrauch und Nutzung. Alle übrigen Rechte wie insbesondere Eigentum- und Markenrecht, Urheberrechte an und in Zusammenhang mit den Dienstleistungen verbleiben bei it-supporter und allfälligen berechtigten Dritten und dürfen von den Kunden nicht genutzt werden.

## 10. Übertragung von Rechten und Pflichten

Die Übertragung von Rechten und Pflichten aus diesem Vertrag bedarf der vorgängigen schriftlichen Zustimmung von it-supporter.

## 11. Anwendbares Recht, Gerichtsstand und allgemeine Bestimmungen

Auf diesem Vertrag ist schweizerisches Recht anwendbar. Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten zwischen it-supporter und dem Kunden ist Zürich. it-supporter ist jedoch berechtigt, ihre Ansprüche nach eigener Wahl auch am Wohnsitz oder Sitz des Kunden geltend zu machen. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Servicevereinbarung 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.

## 12. MwSt. Nummer

it-supporter ist noch nicht MwSt. pflichtig!