

Angebotsbedingungen Betreuung

1 Geltungsbereich

1.1 Anwendungsbereich

Die vorliegenden Angebotsbedingungen („Angebotsbedingungen“) sind auf alle Verträge über Betreuungspauschalen („Betreuungspauschale“) anwendbar, welche die onmit gmbh („onmit“) gegenüber ihren Vertragspartnern („Kunde/en“) erbringen. Vorbehältlich spezifischer Bestimmungen und der AGB sind die Angebotsbedingungen gleichermaßen gegenüber natürlichen und juristischen Personen, welche die bezogenen Leistungen/Produkte für geschäftliche oder hoheitliche Zwecke verwenden („Geschäftskunden“) sowie für natürliche Personen, welche die bezogenen Leistungen zum privaten oder familiären Konsum dienen („Privatkunden“), anwendbar.

1.2 Information und Zustimmung

1.2.1 onmit, informiert alle Kunden anlässlich des Abschlusses eines Vertrages über diese Angebotsbedingungen. Zusätzlich sind die Angebotsbedingungen jederzeit unter www.onmit.ch/rechtliches im Internet einsehbar.

1.2.2 Durch Inanspruchnahme oder Annahme der Betreuungspauschale von onmit durch den Kunden in Kenntnis des Bestehens dieser Angebotsbedingungen erklärt dieser seine Zustimmung zur Anwendbarkeit dieser Angebotsbedingungen. Die nicht ausdrückliche Ablehnung dieser Angebotsbedingungen innert 3 Tagen seit Kenntnisnahme gilt für Geschäftskunden ebenfalls als Zustimmung.

1.2.3 Mangels eines ausdrücklichen Vorbehalts seitens des Kunden anlässlich dessen Zustimmung gelten diese Angebotsbedingungen auch rückwirkend auf bereits bestehende Vertragsverhältnisse. Änderungen dieser Angebotsbedingungen werden für den Kunden verbindlich, wenn er der Änderung nicht innert 3 Tagen seit Zustellung oder Kenntnisnahme der veränderten Angebotsbedingungen widerspricht.

1.2.4 Die Beweislast für die fehlende Zustimmung zu diesen Angebotsbedingungen trägt der Kunde.

2 Betreuungspauschale von onmit

2.1 Allgemein

2.1.1 Unter Betreuungspauschale verstehen sich Wartungs-, Betreuung- und Fehlerbehebungsleistungen und kleineren Anpassungen von Microsoft Produkten, Onlineshop, Webseiten und -applikationen, sowie Marketing-

Arbeiten. Ausgeschlossen sind Wordpress-Updates.

2.1.2 Unter einem Fall versteht sich eine Support-Anfrage per Telefon oder E-Mail des Kunden.

2.1.3 Unter kleinere Anpassungen verstehen sich Änderungen an Produkten der onmit gmbh (Microsoft Produkte, Webseiten, Onlineshops und -applikationen), die einen maximalen Aufwand pro Fall von fünf Stunden aufweisen. Sollte Aufwand höher als fünf Stunden sein, dann wird dieser Fall nicht via Stundensaldo der Betreuungspauschale abgerechnet, sondern als normaler Auftrag. Folglich werden alle Stunden dieses Vorfalles nach effektivem Aufwand mit gemäss allgemeinen Geschäftsbedingungen gültigen Stundensatz dem Kunden in Rechnung gestellt.

2.1.4 Die Leistungserbringung erfolgt beim Kunden per Fernzugriff auf betroffene Systeme. Leistungserbringung vor Ort können ebenfalls über die Betreuungspauschale abgerechnet werden.

2.1.5 Um onmit für eine Betreuungspauschale zu kontaktieren, kann sich der Kunde per E-Mail (support@onmit.ch) oder per Telefon (044 500 11 53) melden.

2.2 Service-, Reaktion und Wiederherstellungszeit.

2.2.1 Sofern nichts anderes vereinbart, steht die Betreuung während den Geschäftszeiten zur Verfügung («Servicezeiten») per E-Mail und Telefon:

- Mo-Fr: 8:00 - 12:00 und 13:00 - 17:00

Ausgeschlossen sind am Sitz der onmit geltenden Feiertage.

2.2.2 Die Reaktionszeit ist definiert als maximale, während der Servicezeiten (gemäss Ziff. 2.2.1 dieser Angebotsbedingungen) beginnende und gemessene Dauer vom Zeitpunkt der Bestätigung des Empfangs der Meldung des Kunden mit nachvollziehbarem und reproduzierbarem Fehlerbeschrieb bis onmit mit der Fehlerbehebung beginnt.

2.2.3 Die Wiederherstellungszeit ist definiert als maximale Dauer während der Servicezeit gemessenen Dauer, vom Zeitpunkt der Bestätigung des Empfangs der Meldung des Kunden mit nachvollziehbarem und reproduzierbarem Fehlerbeschrieb bis onmit den Kunden über die erfolgte Wiederherstellung der Verfügbarkeit der Webseite, Onlineshops, Webseite oder -applikation oder anderen von onmit betreuten Systemen informiert.

- 2.2.4 Ausgeschlossen von der Reaktions- und Wiederherstellungszeit sind Wartezeiten, die durch ausstehende Reaktion bzw. Antwort des Kunden entstehen. Ebenso ausgeschlossen sind Reisezeiten, die entstehen, wenn die Ausführung der Betreuungspauschale beim Kunden oder beim einem vom Kunden gewünschten Einsatzort erfolgt.
- 2.2.5 Es gelten die Zahlungsbedingungen gemäss allgemeinen Geschäftsbedingungen.

2.3 Betreuungspauschale

- 2.3.1 Das Stundensaldo wird definiert als maximale Anzahl Stunden, die innerhalb eines Kalenderjahres (01.01 bis 31.12) durch onmit erbracht werden können.
- 2.3.2 Der Kunde kann das Stundensaldo individuell definieren. Jedoch muss der Kunde mindestens drei Stunden pro Jahr definieren.
- 2.3.3 Stundensaldo wird jeweils für ein volles oder angebrochenes Kalenderjahr bis jeweils 31.12 definiert und kann jährlich angepasst werden. Nicht verwendete Stunden im Stundensaldo verfallen jeweils am 31.12 und werden nicht übertragen, erstattet oder in einer anderen Form kompensiert.
- 2.3.4 Sollte das Stundensaldo aufgebraucht sein vor dem 31.12 kann der Kunde weitere Stunden im Voraus zu den gleichen Konditionen kaufen. Ansonsten werden die Stunden nach dem Stundensatz gemäss Allgemeinen Geschäftsbedingungen der onmit verrechnet.
- 2.3.5 Die Betreuungspauschale wird im Voraus verrechnet. Der Kunde kann wählen zwischen einer jährlichen, halbjährlichen oder vierteljährlichen Rechnung wählen. Wenn der Kunde eine monatliche Abrechnung verlangt, wird eine zusätzliche Gebühr von 5 % der Gesamtkosten verrechnet.
- 2.3.6 Falls der Kunde die Erfüllung des jeweiligen Falls ausserhalb der Servicezeiten wünscht, wird der Zuschlag pro Stunde als Stundenäquivalent vom Stundensaldo zusätzlich verrechnet.
- 2.3.7 onmit kann die Erfüllung ausserhalb der Servicezeiten ablehnen.
- 2.3.8 Betreuungspauschalen, die im Betreuung-Abonnement erbracht werden, werden nach effektivem Aufwand vom Stundensaldo abgezogen.
- 2.3.9 Sofern im Vertrag nicht anderes vereinbart wurde, werden keine Wiederherstellungszeiten und Reaktionszeiten bei Betreuungspauschale festgelegt.

3 Mitwirkungspflicht des Kunden

- 3.1.1 Folgenden Bestimmungen ergänzen die Mitwirkungspflicht gemäss allgemeinen Geschäftsbedingungen (Artikel 2).
- 3.1.2 Der Kunde verpflichtet sich, folgende Leistungen zusätzlich zu erbringen:
- (i) Sämtliche Vorkehrungen für die Leistungserbringung der onmit, zu treffen.
 - (ii) Die notwendigen Zugriffsdaten und Passwörter rechtzeitig (vor dem definierten Termin zu Ausführung der Dienstleistung) zu beschaffen.
 - (iii) Gewährung von (Fern-)zugriff an onmit, sodass die vereinbarten Arbeiten ordnungsgemäss durchgeführt werden können (mit Bildschirmübertragung sowie Steuerungsübernahme).
 - (iv) Zurverfügungstellung einer Ansprechperson, die über die notwendigen Kenntnisse des Kunden verfügt und während den Servicezeiten erreichbar ist.
 - (v) Beantwortung von Rückfragen von onmit innert einer vertretbaren Zeit.

4 Preise und Konditionen

- 4.1.1 Die Preise für eine Stunden im Stundensaldo richten sich nach dem Stundensatz gemäss Allgemeinen Geschäftsbedingungen der onmit sofern nicht anders vereinbart wurde.
- 4.1.2 Betreuungspauschalen werden im Viertelstundentakt abgerechnet und aufgerundet. Dass bedeutet, dass jeweils 0.25 Stunden von Stundensaldo pro angebrochene Viertelstunde abgezogen wird.

5 Folgen der Beendigung des Vertrages

- 5.1.1 Diese Bestimmungen zu den Folgen der Beendigung ergänzen die Bestimmungen zu dem Folgen der Beendigung.
- 5.1.2 Bei einer Beendigung werden nicht beanspruchte Stunden im Stundensaldo nicht zurückerstattet.
- 5.1.3 Bei halbjährlichen, quartalweisen oder monatlichen Verrechnung müssen alle Rechnungen bis 31.12 vollständig bezahlt werden. Das gilt auch für nicht beanspruchte Stunden.

6 Schlussbestimmungen

6.1 Vertragsinhalt

Diese Angebotsbedingungen regeln die Beziehungen zwischen den Vertragsparteien in Bezug auf den Vertragsgegenstand abschliessend und ersetzen die vor Vertragsschluss geführten Verhandlungen und Korrespondenzen. Im Falle von Abweichungen gehen die jeweils letzten gültig zustande gekommenen

Vertragsbestimmungen der Angebotsbedingungen vor.

6.2 Abweichende Vereinbarungen

Von den Angebotsbedingungen abweichende Vereinbarungen bedürfen zu ihrer Gültigkeit, der schriftlichen Festlegung und der Unterzeichnung durch beide Parteien. Auf dieses Formerfordernis kann nur durch schriftliche Abrede verzichtet werden.

6.3 Änderungen bei Preisen und Dienstleistungen

onmit, behält sich vor, die Preise, ihre Dienstleistungen, die besonderen Bedingungen und die Angebotsbedingungen jederzeit anzupassen. Änderungen gibt onmit, dem Kunden in geeigneter Weise bekannt. Erhöht onmit, Preise, so dass sie zu einer höheren Gesamtbelastung des Kunden führen oder ändert onmit, eine vom Kunden bezogene Dienstleistung erheblich zum Nachteil des Kunden, kann der Kunde die betroffene Dienstleistung bis zum Inkrafttreten der Änderung auf diesen Zeitpunkt hin ohne finanzielle Folgen vorzeitig kündigen. Unterlässt der Kunde dies, akzeptiert er die Änderungen. Preisanpassungen infolge Änderung der Abgabesätze (z. B. Erhöhung der Mehrwertsteuer) sowie Preiserhöhungen von Drittanbietern (insb. bei Mehrwertdiensten) gelten nicht als Preiserhöhungen und berechtigen nicht zur Kündigung. Senkt onmit, die Preise, kann onmit, gleichzeitig allfällig vor der Preissenkung gewährte Rabatte anpassen.

6.4 Teilnichtigkeit

Sollten sich einzelne Bestimmungen oder Teile dieser Angebotsbedingungen als nichtig oder unwirksam erweisen, so wird dadurch die Gültigkeit der Angebotsbedingungen im Übrigen nicht berührt. Die Parteien werden in einem solchen Fall die Angebotsbedingungen so anpassen, dass der mit dem nichtigen oder unwirksam gewordenen Teil angestrebte Zweck so weit wie möglich erreicht wird.

6.5 Anwendbares Recht

Dieser Vertrag untersteht dem schweizerischen Recht.

6.6 Streiterledigung

Beide Parteien verpflichten sich, im Falle von Meinungsverschiedenheiten im Zusammenhang mit diesem Vertrag in guten Treuen eine einvernehmliche Regelung anzustreben.

6.7 Übertragung

Dieser Vertrag darf nur nach vorgängiger schriftlicher Zustimmung der anderen Partei an Dritte abgetreten oder auf sie übertragen

werden, wobei die Zustimmung nur aus wichtigem Grund verweigert werden darf.

6.8 Gerichtsstand

Wenn trotz der Bemühungen der Vertragsparteien auf gütlichem Wege keine Einigung zustande kommt, wird der ordentliche Richter am Sitz des Anbieters zur Entscheidung aller Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ausschliesslich zuständig erklärt unter Vorbehalt des Rechtes von onmit den Kunden an dessen Sitz zu belangen.