

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

A Allgemeine Regelungen

1 Anwendungsbereich und Geltung

1.1 Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) bilden die Grundlage der vertraglichen Beziehung zwischen den Kundinnen und Kunden (nachfolgend „Kunden“) und der Streamline AG für TelecomSysteme (nachfolgend „Streamline AG“ genannt)

- für die Lieferung von Telekommunikations- und Informatik-Gesamtsystemen sowie

- für die Wartung von Hardware (Wartungsvertrag) und Informatik-Dienstleistungen der Streamline AG.

1.2 Die AGB bilden integrierender Bestandteil sämtlicher Angebote und Verträge zwischen dem Kunden und der Streamline AG. Änderungen oder Ergänzungen der AGB erlangen erst mit schriftlicher Bestätigung der Streamline AG Wirksamkeit. Die nachträglich festgestellte Ungültigkeit einer AGB-Bestimmung hindert die Gültigkeit der übrigen nicht.

1.3 Allgemeine Änderungen der AGB werden den Kunden schriftlich bekanntgegeben und treten ohne schriftliche Einsprache des Kunden innert Monatsfrist in Kraft.

1.4 Der Kunde verzichtet ausdrücklich auf die Anwendbarkeit allfälliger eigener Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

2 Zahlungsbedingungen

2.1 Die Zahlung für Produkte und Dienstleistungen wird mit deren Lieferung bzw. Erbringung fällig. Die Rechnungen der Streamline AG sind innert dreissig Tagen seit Rechnungsdatum netto ohne Skontoabzug zu bezahlen. Nach Ablauf dieser Frist befindet sich der Kunde ohne Mahnung in Verzug, wobei Verzugszinsen von 5% geschuldet sind.

2.2 Erhebt der Kunde bis zum Ablauf der Zahlungsfrist nicht schriftlich und begründet Einwände gegen die Rechnung, so gilt diese als genehmigt. Vorgebrachte Einwände hemmen die Verzugsfolgen nicht.

2.3 Die Streamline AG ist berechtigt, nach eigenem Ermessen Vorauszahlung oder anderweitige Sicherheitsleistungen zu verlangen. Dies gilt insbesondere bei Vertragssummen ab CHF 20'000.--.

2.4 Wird die Finanzierung von Hardware und – in Ausnahmefällen – Dienstleistungen auf Basis eines Leasinggeschäfts getätigt, sind die zugestellten und zur Rücksendung bestimmten Leasingdokumente innert Wochenfrist nach Erhalt mit allen notwendigen Angaben und Unterschriften an die Streamline AG zu retournieren. Bei Nichteinhaltung dieser Frist hat die Streamline AG ohne Mahnung Anspruch auf 5% Verzugszins der 1. Leasingrate.

2.5 Die gelieferten Produkte bleiben bis zu deren vollständigen Bezahlung Eigentum der Streamline AG und dürfen weder verpfändet noch zur Sicherheit übereignet werden. Der Kunde anerkennt diesen Eigentumsvorbehalt und ermächtigt die Streamline AG hiermit, einen Eigentumsvorbehalt im Register eintragen zu lassen.

3 Preise

3.1 Sämtliche Preise in allen Offerten und Verträgen zwischen dem Kunden und der Streamline AG verstehen sich rein netto in Schweizer Franken.

3.2 Die Streamline AG erbringt die Lieferung von Produkten zu Festpreisen. Im Festpreis inbegriffen sind das Entgelt für das Produkt, die Lieferkosten, die Kosten für das Erstellen der Betriebstüchtigkeit (Montage und Installation mit erster Programmierung) und die Kosten für eine erste Instruktion.

3.3 Die Vergütung für Wartungsleistungen richten sich nach den im Wartungsvertrag vereinbarten Wartungs- und Aufwandsansätzen bzw. Aufwandspauschalen.

4 Abgrenzung Angebot / Auftrag

4.1 Allgemeine Preis- und Tariflisten der Streamline AG sind keine verbindlichen Offerten.

4.2 Offertstellungen und allfällige Produkte- bzw. Systemdemonstrationen seitens der Streamline AG erfolgen kostenlos.

4.3 Führt die Streamline AG für einen potentiellen Kunden im Hinblick auf eine Auftragserteilung herstellerunabhängige Abklärungen und Untersuchungen durch und bleibt eine anschliessende Auftragserteilung aus, so werden diese Aufwendungen zu den aktuellen Tarifen der Streamline AG in Rechnung gestellt.

4.4 Bis zur schriftlichen Annahme der Offerte können sich die Parteien unter Vorbehalt von Ziffer 4.2 ohne finanzielle Folgen von den Vertragsverhandlungen zurückziehen. Macht der Kunde später bezugnehmend auf erfolgte, aber abgebrochene Vertragsverhandlungen Bestellungen, so trägt der Kunde die Zusatzkosten, welche der Streamline AG durch diese verzögerten Vertragsverhandlungen anfallen.

4.5 Vom Kunden gewünschte Bestellungen- und Vertragsänderungen erlangen nur durch erklärtes Einverständnis der Streamline AG Gültigkeit. Aus den Änderungen resultierende Kosten kann die Streamline AG dem Kunden belasten.

B Lieferung von Hard- und Software

5 Lieferung

5.1 Die von der Streamline AG angegebenen Lieferfristen und –termine sind ohne anderslautende ausdrückliche schriftliche Zusicherung ohne Gewähr und nur als Richtwerte zu betrachten. Eine Lieferfrist beginnt frühestens mit Erhalt der schriftlichen Auftragserteilung.

5.2 Auch bei zugesicherten Lieferfristen und –terminen übernimmt die Streamline AG keine Haftung für deren Nichteinhaltung, wenn die Lieferungsstörung auf Umstände zurückzuführen ist, auf welche die Streamline AG keinen unmittelbaren Einfluss hat, wie z.B. Nichtbelieferung bzw. verzögerte Belieferung durch Vertragspartner der Streamline AG, Ereignisse höherer Gewalt, oder bei durch Netzbetreiber verursachten Verzögerungen (insbesondere bei nicht termingerechten Ein- und Umschaltungen von bestellten Leitungen). Die Streamline AG ist in diesen Fällen berechtigt, die Lieferfristen zu verlängern oder nötigenfalls die Bestellung zu annullieren.

5.3 Mit Übergabe der gelieferten Produkte durch die Streamline AG geht die Gefahr auf den Kunden über, bei Versand dagegen bereits mit Übergabe an den Spediteur/Transporteur. Beschädigungen müssen bei Erhalt der Ware dem Spediteur/Transporteur gemeldet werden.

5.4 Beanstandungen betreffend Ausführung und Menge der Lieferung sind innert 5 Tagen nach Wareneingang schriftlich bei der Streamline AG geltend zu machen, andernfalls die Lieferung als genehmigt gilt.

6 Garantie

6.1 Die Garantiefrist für die gelieferten Hardware-Produkte entspricht der Frist des Herstellers/Drittlieferanten und beginnt mit der Auslieferung der Produkte zu laufen.

6.2 Offene Mängel, welche der Kunde bei übungsgemässer Untersuchung erkennen kann, sind innert 30 Tagen nach Erhalt der Produkte schriftlich zu rügen, widrigenfalls die Sache hinsichtlich dieser Mängel als genehmigt gilt. Allfällige während der Garantiefrist auftretenden versteckten Mängel hat der Kunde der Streamline AG umgehend, spätestens innert 30 Tagen nach Entdeckung des Mangels schriftlich zu rügen.

6.3 Gelieferte Produkte und -teile, die in der Garantiefrist nachweisbar infolge schlechten Materials, fehlerhafter Konstruktion oder mangelhafter Ausführung schadhaft oder unbrauchbar werden, bessert die Streamline AG entweder aus oder ersetzt sie nach ihrem Ermessen. Die Garantieleistung umfasst die notwendigen Produkte oder -teile ohne die für die Ausbesserung oder das Ersetzen aufgebrauchte Arbeitszeit,

- welche nach den aktuellen Tarifen der Streamline AG zu vergüten ist.
- 6.4 Von der Garantie nicht erfasst werden Mängel verursacht durch unzulängliche Wartung, Nichtbeachten der Betriebs- oder Installationsvorschriften, zweckwidrige Benutzung der Produkte, Verwendung von nicht genehmigten Teilen und Zubehör, natürliche Abnutzung, Transport, unsachgemässe Handhabung bzw. Behandlung, Modifikation oder Reparaturversuche, äussere Einflüsse, insbesondere höhere Gewalt sowie andere Gründe, welche nicht im unmittelbaren Einflussbereich der Streamline AG stehen.
- 6.5 Die einzige Gewährleistungspflicht der Streamline AG bezüglich gelieferten Softwareprodukten besteht darin, allfällige eigene Garantiansprüche gegen den Hersteller/Drittlieferanten an den Kunden abzutreten.
- 6.6 Abgesehen von den vorstehend umschriebenen Garantieleistungen wird jegliche weitergehende Gewährleistungspflicht der Streamline AG vollumfänglich wegbedungen. Insbesondere kann der Kunde weder Minderung, Wandelung, Rücktritt vom Vertrag noch irgendwelche Schadenersatzansprüche geltend machen.

C **Wartung**

7 **Umfang der Wartung**

- 7.1 Die Wartung von Hardware und dazugehöriger Software bezieht sich nur auf die von der Streamline AG gelieferten Produkte und umfasst dabei deren Instandhaltung zur Aufrechterhaltung der Betriebstüchtigkeit gemäss „Wartungsvertrag“. Dies umfasst namentlich die Behebung von auftretenden Störungen und Fehlern durch Reparatur und Ersatz schadhafter Teile oder durch Anpassungen der Programmeinstellungen.
- 7.2 Nicht als Wartung gilt die Behebung von Defekten, die durch Fehlmanipulationen, externe Einflüsse, Einwirkungen von einer nicht durch die Streamline AG gelieferten Einrichtung oder die durch unsachgemässe Behandlung entstanden sind sowie der Ersatz von Verschleiss- und/oder Verbrauchsmaterial. Solche Dienstleistungen werden zu den aktuellen Tarifen der Streamline AG zusätzlich in Rechnung gestellt.
- 7.3 Wartungsleistungen aufgrund von Störungen, welche durch Netzanbieter verursacht wurden, werden in jedem Falle dem Kunden in Rechnung gestellt.
- 7.4 Die Streamline AG beteiligt sich an der Suche nach der Störungsursache, auch wenn die Störung beim Zusammenwirken mehrerer Systeme bzw. Komponenten auftritt. Weist die Streamline AG nach, dass die Störung nicht durch die von ihr gewartete Hard- oder Software verursacht wurde, so werden diese Leistungen zu den aktuellen Tarifen der Streamline AG in Rechnung gestellt.
- 7.5 Die Streamline AG behebt auf Verlangen und gegen separate Vergütung auch Störungen, welche auf Umstände zurückzuführen sind, für die der Kunde oder Dritte einzustehen haben.

8 **Bereitschafts-, Reaktions- und Störungsbehebungszeit**

- 8.1 Während der Wartungsbereitschaft nimmt die Streamline AG Störungsmeldungen entgegen und erbringt ihre im Wartungsvertrag und den AGB vereinbarten Leistungen. Die Streamline AG beginnt mit der Instandsetzung so rasch als möglich, spätestens aber innert der im Wartungsvertrag vereinbarten Zeit. Als Interventionszeit gilt die Zeit zwischen dem Anruf des Kunden an die Störungsmeldestelle der Streamline AG und dem fachkundigen Eingreifen mittels Fernwartung oder vor Ort.

9 **Dokumentation, Rapport**

- 9.1 Die Streamline AG stellt sicher, dass die entsprechende Dokumentation der gewarteten Produkte soweit erforderlich nachgeführt wird.

- 9.2 Wird die Instandhaltung oder Instandsetzung nach Aufwand abgegolten, erhält der Kunde einen Rapport. Dieser nennt Datum, Art und Dauer des Einsatzes. Dieser Rapport wird durch den Kunden gegengezeichnet.

10 **Gewährleistung**

- 10.1 Hat eine erfolgte und abgeschlossene Wartungshandlung nachweisbar eine Störung, welche auf gelieferte Produkte der Streamline AG zurückzuführen sind, nicht behoben, so hat der Kunde das Fehlschlagen der abgeschlossenen Störungsbehebung sofort schriftlich zu rügen, widrigenfalls die Störung als behoben gilt. Das Mängelrügerecht verjährt in jedem Falle mit Ablauf eines Jahres seit erfolgter Wartungshandlung.
- 10.2 Bei form- und fristgerechter Rüge kann der Kunde eine unentgeltliche Nachbesserung der Störungsbehebung verlangen. Die Streamline AG behebt die Störung innerhalb angemessener Frist und trägt die Material- und Arbeitskosten der Nachbesserung.
- 10.3 Eine weitergehende Gewährleistungspflicht der Streamline AG wird vollumfänglich wegbedungen. Insbesondere kann der Kunde weder Minderung, Wandelung, Rücktritt vom Vertrag noch irgendwelche Schadenersatzansprüche geltend machen.

11 **Beendigung des Wartungsverhältnisses**

- 11.1 Der auf unbestimmte Zeit abgeschlossene Wartungsvertrag kann beidseitig jederzeit gekündigt werden. Die Kündigung löst in jedem Falle keine Schadenersatzpflicht aus. Die Kündigung kann sich, vorbehältlich einer Einigung über die Anpassung der Vergütung, auch nur auf einzelne Teile des Vertrages erstrecken.

D **Schlussbestimmungen**

12 **Haftung**

- 12.1 Die Haftung der Streamline AG bei der Sachmängel - gewährleistung und der Gewährleistung bei mangelhafter Wartung sind abschliessend in Ziffer 5 bzw. 10 geregelt.
- 12.2 Bezüglich der übrigen Haftung wird durch die Streamline AG jegliche Haftung für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen. Im Weiteren wird jegliche Haftung für Hilfspersonen generell wegbedungen.

13 **Gerichtsstand und anwendbares Recht**

- 13.1 Das Rechtsverhältnis zwischen dem Kunden und der Streamline AG untersteht ausschliesslich schweizerischem Recht.
- 13.2 Gerichtsstand für alle sich aus dem Rechtsverhältnis ergebenden Streitigkeiten ist Bern.

Streamline AG Bern, 01.04.2003