



Allgemeine Geschäftsbedingungen

1. Grundsatz

Mit der Annahme eines Angebots der novicom ag akzeptiert der Besteller die Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

2. Geltung

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen finden für alle Geschäftstätigkeiten der novicom Anwendung, wenn ihnen nicht in der Natur der Sache oder eine anders lautende schriftliche Vereinbarung entgegenstehen. Anderslautende schriftliche Vereinbarungen sind nur mit Unterschrift der Geschäftsleitung gültig. Im Weiteren gelten die Verträge der Hersteller und Lieferanten.

3. Arbeitszeiten und Bereitschaft

- 3.1 Die novicom ag ist zu den üblichen Bürozeiten (08.00 - 12:00 und 13:30 - 17.00 Uhr, am Freitag bis 16.30 Uhr) telefonisch erreichbar.
- 3.2 Auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden und zu den anwendbaren Ansätzen für Überstunden, Nacht- oder Sonntagsarbeit wird das Personal der novicom ag auch Arbeiten ausserhalb der normalen Arbeitszeiten (07:00 - 12:00 und 13:00 - 19:00 Uhr) ausführen bzw. fortsetzen.
- 3.3 Die novicom ag bietet ausserhalb der normalen Bürozeiten eine tägliche Pikett-Bereitschaft an. D.h. während 7 Tage die Woche zwischen 08:00 und 22:00Uhr werden dringende Störungsmeldungen entgegengenommen und bearbeitet.
- 3.4 Ohne Abschluss eines IT-Wartungsvertrages und Reservation eines Pikett-Dienstes kann die novicom ag die Entgegennahme und Erledigung von Störungsmeldungen ausserhalb der normalen Bürozeiten nicht garantieren. Solche Störungsmeldungen stehen ausschliesslich für Notfälle zur Verfügung und werden, sofern keine anders lautende Verträge zwischen der novicom ag und dem Kunden abgeschlossen wurden, mit einer Pauschale pro Anruf zuzüglich sämtliche Aufwände zu den jeweils gültigen Ansätzen der novicom ag in Rechnung gestellt.

4. Preise

Die Preise verstehen sich, wo nicht anders vermerkt, exkl. gesetzliche MWST.

5. Bestellung, Lieferung und Installation

- 5.1 Bestellungen haben grundsätzlich schriftlich zu erfolgen. Nach Eingang der Bestellung verpflichtet sich die novicom ag zur Erbringung und der Kunde zur Abnahme der Leistungen. Im Falle der Annullation einer Bestellung verpflichtet sich der Kunde, unter Vorbehalt weiterer Ansprüche, mit 25% des vereinbarten Preises der novicom ag für Umtriebe und entgangenem Gewinn zu entschädigen. Im Falle einer Nichtlieferung steht jedoch dem Kunden frühestens drei Monate nach dem vereinbarten Liefertermin ausschliesslich das Rücktrittsrecht zu. Weitergehende Ansprüche sind hinfällig.
- 5.2 Die novicom ag liefert die bestellten Produkte und führt die ihr übertragenen Dienstleistungen gemäss Offerte bzw. Auftragsbestätigung aus.
- 5.3 Details betreffend Benützung von Software sind im entsprechenden Software-Lizenzvertrag des Herstellers festgehalten, welcher für den Kunden verbindlich ist. Die novicom ag installiert nur gemäss dem jeweiligen Hersteller korrekt lizenzierte Software.
- 5.4 Nach vorgängiger Mitteilung an den Kunden ist die novicom ag berechtigt, zur Erfüllung der Aufträge Unterauftragnehmer einzusetzen, für deren Handlungen und Unterlassungen sie wie für eigene haftet.
- 5.5 Transportschäden, die nicht durch Verschulden von Lieferanten und von Mitarbeitern der novicom ag entstanden sind, gehen zu Lasten des Kunden.

- 5.6 Wenn die Kreditwürdigkeit des Käufers sich verschlechtert, behält sich die novicom ag das Recht vor, selbst nach einer teilweisen Lieferung der Waren von dem Käufer die ausreichenden Garantien zwecks guter Durchführung der ergriffenen Verpflichtungen zu fordern. Falls der Käufer die novicom ag nicht zufrieden stellt, hat die novicom ag das Recht, die ganze Bestellung oder einen Teil davon rückgängig zu machen.
- 5.7 Technische Änderungen, die der Verbesserung der Produkte, ihrer Sicherheit oder der Sicherheit ihrer Benutzer dienen, bleiben vorbehalten.

6. Beanstandungen

Der Auftrag gilt als gehörig erfüllt, falls der Kunde nicht innert 15 Tagen seit Erbringung der fraglichen Leistung diese schriftlich bei der novicom ag beanstandet.

7. Rechnungsstellung

- 7.1 Ohne anderslautende schriftliche Vereinbarungen (Offerte oder Auftragsbestätigung) sind die zur Zeit der Bestellung gültigen Tarife für Dienstleistungen der novicom ag sowie die offiziellen Schweizer Verkaufspreise für Produkte gemäss Lieferanten der novicom ag.
- 7.2 Preisänderungen durch die Lieferanten der novicom ag bleiben in jedem Fall vorbehalten und können an den Käufer weitergegeben werden.

8. Garantie

- 8.1 Wenn nicht anders vereinbart, gelten auf allen Produkten die vom Hersteller angegebenen Garantieleistungen, sofern keine Eingriffe durch Dritte vorgenommen und die Ware bestimmungsgemäss verwendet wurde. Die Garantieleistungen werden ausschliesslich an einem der drei Standorte der novicom ag erbracht, ausser es bestehen anders lautende Verträge. Von der Garantie ausgeschlossen sind Verbrauchsmaterialien wie Batterien, Lampen, Toner, Tintenpatronen, sämtliche Software, etc.
- 8.2 Garantieleistungen werden nur erbracht, wenn:
 - dem defekten Artikel eine Kopie der Rechnung beiliegt
 - der Artikel in der Original- oder gleichwertigen Verpackung transportiert wurde
 - eine ordentliche Fehlerbeschreibung beiliegt
- 8.3 Klageanspruch und Einreden des Käufers verjähren mit dem Ablauf der Garantiefrist.
- 8.4 Alle nicht durch entsprechende Hersteller-Garantie gedeckten Leistungen, auch Telefonhilfe und insbesondere der Aufwand zur Datensicherung bzw. Neuinstallation von Betriebssystem und anderer Software sowie die Lieferung, Installation und Miete von Ersatzgeräten werden gemäss Aufwand in Rechnung gestellt, sofern keine anders lautenden Verträge zwischen der novicom ag und dem Kunden abgeschlossen wurden.

9. Bezahlung

- 9.1 Gerät der Kunde in Zahlungsverzug, behält sich die novicom ag das Recht vor, zukünftige Leistungen nur noch gegen Vorauskasse oder Nachnahme zu erbringen.
- 9.2 Die novicom ag belastet nach Ablauf des Zahlungstermins 8.0% p.a. Verzugszins.
- 9.3 Der Aufwand für Mahnungen und für die Einforderung eines offenen Guthabens wird vollumfänglich dem säumigen Kunden belastet.
- 9.4 Nach der zweiten Mahnung behalten wir uns vor, den Schweizerischen Verband Creditreform mit dem Inkasso zu beauftragen.



10. Eigentumsvorbehalt

Der Kunde verpflichtet sich zur pünktlichen Zahlung. Sämtliche von novicom ag gelieferte Produkte bleiben bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum der novicom ag.

11. Haftung

- 11.1 Weitergehende Rechtsansprüche als die in den Ziffern 5 und 8 genannten, gibt es nicht. Es wird jede weitergehende Haftpflicht wegbedungen, insbesondere besteht keine Haftung für direkte oder indirekte, mittelbare oder unmittelbare Schäden, die sich aus dem Gebrauch, durch Fehlleistungen oder Leistungsausfall der von der novicom ag gelieferten Ware ergeben.
- 11.2 Werden Datenträger (Festplatte, Diskette, Magnetband etc.) oder eine komplette Maschine zur Reparatur der novicom ag übergeben, so trägt der Kunde in jedem Falle die volle Verantwortung für eine ordentliche Sicherstellung der Daten vor Übergabe der Sache. Die novicom ag kann für Datenverlust in keinem Falle haftbar gemacht werden.

12. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 12.1 Der Kunde verpflichtet sich, die organisatorischen und technischen Voraussetzungen dafür zu schaffen, dass die novicom ag die von ihm verlangten Arbeiten erbringen kann. Soweit dies für die Durchführung der Arbeiten erforderlich ist, gehören dazu:
- Gewährung des Zugriffs auf die IT-Anlage des Kunden, auf seine Programm-Bibliothek und auf seine Daten
 - Verfügbarkeit von Maschinenzeit, Datenträgern, Software-Lizenzen, Dokumentationen und Fachpersonal sicherstellen
 - Unterstützung bei der Fehlersuche und bei der Fehlerbehebung

- 12.2 Wenn der Kunde aus von ihm zu vertretenden Gründen die vorstehenden Mitwirkungspflichten nicht, nicht richtig oder verspätet erfüllt, ist die novicom ag berechtigt, dem Kunden die daraus entstehenden Mehrkosten nach Aufwand in Rechnung zu stellen.

13. Vertraulichkeit und Datenschutz

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass im Rahmen der Geschäftsbeziehungen Kundendaten innerhalb der novicom ag bekannt sind und bearbeitet werden können.

Die novicom ag wird demgemäss die gesetzlich vorgeschriebenen organisatorischen und technischen Massnahmen zur Wahrung des Datenschutzes treffen und dafür sorgen, dass Mitarbeiter und Hilfspersonen, welche Zugang zu solchen Daten erhalten, über die Pflichten zur Wahrung des Datenschutzes unterrichtet werden.

14. Anwendbares Recht / Gerichtsstand

Ausschliesslich Schweizerisches Recht ist anwendbar. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten mit der novicom ag ist Zuoz. Die novicom ag behält sich jedoch das Recht vor, den Kunden an seinem Wohnsitz gerichtlich zu belangen.

Zuoz, Januar 2010