

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## Impressum / AGB / Disclaimer / Datenschutz

### Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Stand 01.02.2024

#### Vertragsgegenstand

Die allgemeinen Geschäfts-, Verkaufs- und Lieferbedingungen regeln das Vertragsverhältnis zwischen der BAR Informatik AG / rhone.ch GmbH (folgend BAR genannt) und dem Käufer von Waren und Dienstleistungen.

#### Anwendungsbereich und Geltung

Die vorliegenden AGB regeln die Rechte und Pflichten im Verhältnis der BAR zu ihren Kunden. Sie gelten für alle Geschäftsbeziehungen zwischen der BAR und den Kunden, insbesondere für die Lieferung von Produkten und die Erbringung von Dienstleistungen, soweit nichts Abweichendes schriftlich vereinbart wurde. Geschäftsbedingungen des Kunden kommen nicht zur Anwendung. Ausgenommen sie wurden ausdrücklich und schriftlich durch die BAR akzeptiert. Bei Diensten mit SLA, ist SLA Bronze Bestandteil dieser AGBs

#### Vertragsabschluss / Kommunikation

Mit der Bestellung des Kunden liegt ein Vertragsabschluss vor. Die BAR behält sich das Recht vor, die Bestellung nicht anzunehmen. Die BAR informiert und kommuniziert generell per Ticketsystem oder E-Mail. Die Angabe einer gültigen E-Mail Adresse ist Sache des Kunden. Der Kunde ist verpflichtet, BAR jederzeit seine aktuellen Daten wie Namens- und Adressdaten bekannt zu geben und entsprechende Änderungen unverzüglich online o. schriftlich mitzuteilen

#### Preise

Die Preise der Produkte und Dienste verstehen sich rein Netto in Schweizer Franken inkl. vorgezogener Recycling-Gebühr (vRG). MwSt. wird gesondert ausgewiesen. Die Preise der Produkte/Dienste werden zum Zeitpunkt der Auftragsbestätigung durch die BAR berechnet. Preisänderungen bleiben vorbehalten, insbesondere bei wiederkehrenden Diensten (Abos/Aufträgen), bei veränderten Verhältnissen oder Lieferschwierigkeiten.

#### Allgemeine Konditionen

Die jeweils gültigen Stundensätze und Wegpauschalen werden auf <https://barinformatik.ch> publiziert.

#### Lieferbedingungen

Die angegebenen Lieferzeiten beruhen auf Angaben unserer Lieferanten und sind für die BAR unverbindlich. Es kann in keinem Fall Schadenersatzansprüche gegenüber der BAR geltend gemacht werden. Ist der Kunde aus früheren Käufen in Zahlungsverzug, so behält sich die BAR das Recht vor, Lieferungen bis zur Begleichung aller Schulden zurück zu behalten.

#### Zahlungsbedingungen

Massgebend sind die Zahlungsbedingungen der BAR. Rechnungen sind grundsätzlich in voller Höhe und ohne Verzug auszugleichen.

#### Zahlungsverzug

Leistet der Kunde die Zahlungen nicht bis zum jeweiligen Fälligkeitsdatum (Verfalltag), so befindet er sich in Verzug. Bei längerem Verzug kann ein Verzugszins von 5% erhoben werden. Pro Mahnung kann eine Bearbeitungsgebühr von CHF 20 auf den jeweils ausstehenden Betrag berechnet werden. Er ist vom Kunden in jedem Fall zu begleichen. Bei mehrmonatigem Verzug behalten wir uns das Recht vor, die betroffenen Dienste zu sperren/löschen oder Transfers weg von uns zu blockieren. Bearbeitungsgebühr für Betreibungen sowie Gebühren für die Übergabe der Forderung an eine Inkassostelle, min. CHF 150, gehen zu Lasten des Kunden.

#### Reklamationen

Reklamationen von Waren, Diensten und Retouren sind vom Kunden ausschliesslich und, falls nicht anders definiert, max. nach 5 Tagen direkt bei der BAR anzubringen und mit dieser zu regeln. Reklamationen von Rechnungen, Gutschriften und alles andere sind max. nach 30 Tagen zu erfolgen, ansonsten gelten diese als angenommen.

#### Störungsbehebung (SLA Bronze)

Die BAR stellt zur Unterstützung ihrer Kunden in technischen Fragen betreffend Handhabung und Installation der angebotenen Dienstleistungen einen Support zur Verfügung. Die Kosten und Betriebszeiten dieses Service werden auf der entsprechenden Plattform publiziert. Kosten für Support durch Dritte werden von uns nicht übernommen. Die Behebung von Störungen aller Art erfolgt

schnellstmöglich. Bei Betriebsunterbrüchen infolge Störungsbehebung, Wartungsarbeiten, Einführung und Installation neuer Technologien oder ähnlicher Sachverhalte können gegen BAR keinerlei Forderungen geltend gemacht werden. Verlangt ein Kunde die Beseitigung von Störungen, die aufgrund der von BAR auf sein Begehren durchgeführten Untersuchung auf Mängel der vom Anwender benützten Ausrüstung in deren Handhabung zurückführen lassen, trägt der Kunde die entstandenen Kosten.

#### Customer Care / Administration / Kommunikation

Für sämtliche Kommunikation steht dem Kunden ein Ticketsystem zur Verfügung ([my.barinformatik.ch](https://my.barinformatik.ch)). Separate E-Mails u. Telefon (nur während den Öffnungszeiten) werden nicht rechtlich bindend akzeptiert. Andere Kommunikationsmittel werden nicht unterstützt.

#### Adress- und Bonitätsprüfung

Der Kunde willigt ein, dass die BAR hierfür Adress- und Bonitätsinformationen einholen dürfen.

#### Eigentumsvorbehalt

Sämtliche vom Kunden bestellte Ware/Dienste bleibt bis zur vollständigen Begleichung des Kaufpreises im Eigentum der BAR. Die BAR ist berechtigt, den Eigentumsvorbehalt nach Art. 715 ZGB am jeweiligen Wohnsitz des Kunden eintragen zu lassen.

#### Mängel

Der Kunde hat die Produkte auf Vollständigkeit zu prüfen und offensichtliche Mängel unmittelbar, aber spätestens nach 5 Tagen der BAR zu melden. Ansonsten gilt das Produkt/Dienstleistung als durch den Kunden angenommen.

#### Rücktritt vom Vertrag / Kündigung / Rückgaberecht / Umtauschrecht

In Fällen von Schreib- oder Rechenfehlern ist die BAR zum Rücktritt berechtigt. Dies trifft auch zu, wenn die Preise von BAR oder Lieferanten falsch berechnet wurden. Es besteht grundsätzlich kein Rückgabe-/Umtauschrecht von gelieferten Waren und Dienstleistungen. Ohne anderslautende Regelung gilt: Ein Vertrag ist auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Die Mindestvertragsdauer ist 12 Monate und die Kündigungsfrist 1 Monat auf Ende Jahr. Nach der Mindestvertragsdauer verlängert sich der Vertrag automatisch um jeweils 12 Monate. Die Kündigung muss schriftlich (Email, Ticket, Post) erfolgen. Werden Inhalte oder Nutzungen eruiert, die diesen AGB widersprechen, so hat der Provider das Recht die entsprechenden Zugriffe sofort und ohne Entschädigungspflicht zu sperren. BAR behält sich das Recht vor, Limiten für die Ressourcennutzung zu erlassen.

Gutschriften sind, wenn nicht anders erwähnt, in Kulanz zum Bezug künftiger Leistungen und können bei künftigen Rechnungen abgezogen werden. Ein Rücküberweisung ist dabei nicht möglich.

#### Wartungsfenster

Um die Funktionsfähigkeit zu erhalten und neue Techniken zu integrieren, werden regelmässige Wartungsarbeiten durchgeführt. Die BAR ist bestrebt, die Dauer und die Auswirkungen der genutzten Wartungsfenster so gering wie möglich zu halten, um den Betrieb des Kunden so wenig wie möglich zu beeinträchtigen (SLA Bronze). Für Kunden mit eigenem SLA (Silber/Gold) gelten andere Zeiten.

#### Leistungen Internet

Der Provider BAR erbringt qualitativ hochstehende Leistungen im Internet-Bereich. Störungen werden so schnell wie möglich behoben. In der Regel erfolgt die Störungs-behebung während den üblichen Arbeitszeiten (SLA Bronze).

#### Gewährleistung Hardware

Ist die BAR zuständig, meldet der Kunde das defekte Produkt über das Ticketsystem an und folgt den Informationen, die anschliessend gesendet werden.

Es gilt der jeweilige RMA-Prozess des Herstellers oder der BAR. Die Lieferkosten an die BAR oder Hersteller hat der Kunde zu tragen. Die Kosten zur Rücksendung an den Kunden werden durch den Hersteller oder durch den Kunden übernommen. Stellt sich bei der Begutachtung des bemängelten Produktes heraus, dass der Mangel durch den Kunden selbst verursacht wurde, so kann die BAR eine Bearbeitungsgebühr verlangen und/oder der Kunde das Produkt kostenpflichtig reparieren lassen. Für direkte oder indirekte Schäden, die allenfalls durch Mängel entstehen, übernimmt die BAR innerhalb der gesetzlichen Schranken keinerlei Haftung. Eine Haftung für normale

Abnutzung, sowie Verbrauchsmaterial /Zubehör / beigelegte Batterien / Akkus ist ausgeschlossen. Gewährleistungsansprüche gegen die BAR stehen nur dem unmittelbaren Käufer zu und sind nicht abtretbar.

#### **Software**

Software-Reparaturen oder Software-Installationen sind von jeglichen Garantieansprüchen ausgeschlossen. Garantieansprüche können nur auf Hardware geltend gemacht werden. Wenn vom Hersteller nicht anders angegeben, so gilt 12 Monate auf Neu- und 3 Monate auf Gebrauchware.

#### **Datenbestände / Datenschutz**

Es werden die Bestimmungen des schweizerischen Datenschutzgesetzes und der DSGVO angewandt. Die gespeicherten Daten werden Dritten nicht zugänglich gemacht. Der Kunde erklärt sich mit der Bearbeitung seiner Daten innerhalb der BAR einverstanden.

#### **Verantwortung des Kunden**

Grundsätzlich muss sämtliche Kommunikation über das Ticketsystem erfolgen.

Der Kunde ist verpflichtet, bei der Benutzung der Dienstleistungen diese AGB, die übrigen Vertragsbestimmungen sowie die gesetzlichen Vorschriften (Radio- und Fernsehgesetz sowie Fernmelde- und Datenschutzes) einzuhalten. Der Provider übt keine Kontrolle über die Informationsinhalte des Kunden aus. Für Inhalte und Applikationen ist der Kunde alleine verantwortlich. Weder transportierte Daten noch über das Internet zugängliche, gespeicherte Dateien, z.B. auf Servern, dürfen jedoch Inhalte enthalten, die gemäss Schweizerischem Strafgesetzbuch strafbar sind, oder gegen internationale Rechtsnormen verstossen, z.B. Gewalt Darstellungen, sog. Harter Pornographie, Aufruf zur Gewalt und rassistische Propaganda, Störungen der Kultus- und Glaubensfreiheit, usw.

Als Missbrauch gilt namentlich auch der Weiterverkauf der Dienstleistungen an Dritte ohne entsprechende, aktive Reseller Lizenz oder anderweitige Vollmachten.

Ressourcen wie Speicherplatz, Arbeitsspeicher, Datentransferkapazität usw. dürfen ausschliesslich zum ordentlichen Betrieb eines Hostings bzw. Webseite genutzt werden. Ressourcenintensive Daten, Downloads und Software sind generell nicht gestattet. Dazu gehören insbesondere aber nicht abschliessend Musik, Filme, hochauflösende Bilder und Grafiken, Spiele, Software, Streaming, Banner-/Chat-/File-Sharing-Programme, (Sicherungs-) Kopien externer Daten etc. Sämtliche eingesetzte Applikationen u. Anwendungen sind durch den Kunden derart dauerhaft zu konzipieren und umzusetzen, sodass die Stabilität, Performance und Sicherheit der Server und der Netze nicht gefährdet wird. Die Beurteilung darüber obliegt ausschliesslich BAR. Soweit erforderlich und zumutbar wirkt der Kunde bei einer Änderung z.B. durch eine Anpassung des Webseiten-Codes mit.

Der Kunde ist verpflichtet seine Zugangsdaten vertraulich zu behandeln und nicht an Dritte weiter zu geben. Die BAR übernimmt keine Verantwortung die dem Kunden aus einer missbräuchlichen Verwendung seiner Zugangsdaten entstehen.

#### **Domains**

Transfer oder Kündigung von Domainnamen sind nur durch den Halter möglich.

#### **E-Mail**

Es ist dem Kunden nicht gestattet, ohne Erlaubnis des Empfängers Werbe-E-Mails zu versenden. Im Speziellen ist das Versenden von Massenmails (Spamming, Bombing) über den Provider verboten. Bei Verdacht auf Spam, wird das Konto gesperrt und automatisch ein neues Passwort gesetzt.

#### **Datenschutz**

Es werden die Bestimmungen des schweizerischen Datenschutzgesetzes und der DSGVO angewandt. Die gespeicherten Daten werden Dritten nicht zugänglich gemacht. Der Kunde erklärt sich mit der Bearbeitung seiner Daten innerhalb der BAR einverstanden. Dem Kunden ist bekannt, dass aufgrund der Struktur des Internet die Möglichkeit besteht, übermittelte Daten abzufangen. Dieses Risiko nimmt der Kunde in Kauf. Der Kunde ist verpflichtet seine Zugangsdaten vertraulich zu behandeln und nicht an Dritte weiter zu geben. Dem Kunden wird empfohlen starke Passwörter zu benutzen. Die BAR übernimmt keine Verantwortung die dem Kunden aus einer missbräuchlichen Verwendung seiner Zugangsdaten entstehen.

#### **Datensicherung**

Das Sichern von Daten/E-Mails ist Sache des Kunden. Die BAR sichert von sich aus ca. 2 Wochen lang. (Ohne Gewähr). Aus rechtlichen Gründen können die Daten nur an den Besitzer (Halter oder technischen Kontakt) übergeben. Wir empfehlen, eigene Backups vorzunehmen und diese extern, z.B. Festplatte, Cloud oder NAS, zu speichern.

#### **Anschlüsse/Zugänge**

Der Anschluss des Endgerätes erfolgt an der bestehenden Anschlussdose.

Der Kunde anerkennt, dass BAR keine Haftung für eine fehlerhafte oder nicht funktionierende Hausinstallation übernimmt. Während der Mindestvertragsdauer ist ein Wechsel einer Abonnementsstufe u.U. nicht möglich.

Die Störungsbehebungszeit von Zugängen richtet sich nach der Art des Abos (Privat, KMU oder Business) und der zuständigen Drittfirma. (Danet, Swisscom usw.)

#### **Endgeräte**

Bei Störungen oder Ausfall des Endgerätes besteht für die Dauer des Ausfalls kein Anspruch auf Rückvergütung resp. Anrechnung der Abo Kosten.

#### **Telefonie**

##### **WARNHINWEIS: Telefonische Notrufe**

Die geographische Lokalisierung durch die Notrufzentrale ist nur durch die vom Kunden korrekt hinterlegte Adresse im Tel-Kunden-Konto möglich. Unter anderem bei nomadischer Verwendung, z.B. mit einer IP Call App auf Smartphones, kann der Kunden Standort unter Umständen nicht korrekt identifiziert werden. Der Kunde ist für die Kontrolle und korrekt hinterlegte Kundenadresse verantwortlich.

#### **Anwendbares Recht und Gerichtsstand**

Es gelten die Bestimmungen des schweizerischen Rechtes. Das schweizerische Recht ist auch dann anwendbar, wenn der Kunde im Ausland Wohnsitz oder Sitz hat. **Gerichtsstand für alle Ansprüche ist Brig.**

#### **Verwendung persönlicher Kunden-Daten**

Wir speichern und verwenden persönlichen Daten - inklusive Wohn- und E-Mail-Adresse – ausschliesslich für die Abwicklung der Kundenbeziehung. E-Mail-Adressen nutzen wir nur für Informationsschreiben oder, falls gewünscht, für die Zustellung der elektronischen Rechnung. Der Kunde hat ein Recht auf Auskunft und Berichtigung und Löschung gespeicherten Daten. Sofern einer Löschung gesetzliche, vertragliche oder steuerrechtliche Aufbewahrungs-fristen oder sonstige gesetzlich verankerte Gründe entgegenstehen, kann anstelle einer Löschung nur eine Sperrung der Daten erfolgen.

#### **Wichtiger rechtlicher Hinweis (Disclaimer)**

Personen, welche auf den Webseiten der BAR Informationen abrufen oder Dienste bzw. Produkte der BAR benutzen, erklären sich mit den diesen Bedingungen einverstanden.

Diese AGB können jederzeit angepasst werden – es gilt die jeweils aktuell Version auf der Webseite <https://barinformatik.ch>.

#### **Keine Gewährleistung für Vollständigkeit und Richtigkeit**

Die auf der Website publizierten Informationen werden von BAR ausschliesslich zu Informations-zwecken bereitgestellt. Die BAR übernimmt keine Gewährleistung für Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der publizierten Informationen.

#### **Haftungsbeschränkungen**

BAR schliesst uneingeschränkt jede Haftung für Verluste bzw. Schäden irgendwelcher Art aus. Sei es für direkte, indirekte oder Folgeschäden, die sich aus der Benützung der BAR Dienste oder Websites oder aus weiterführenden Links zu Websites Dritter ergeben sollten. Zudem lehnt BAR jede Haftung für Manipulationen am EDV-System des -Benutzers durch Unbefugte ab. (Anwender selber oder durch Dritte.) Dabei weist die BAR ausdrücklich auf die Gefahr von Viren und die Möglichkeit gezielter Hacker-Angriffe hin.

#### **Benutzung der BAR Webseiten**

Der gesamte Inhalt (Design, Text usw.) der BAR Webseiten ist urheberrechtlich geschützt. Das Abspeichern oder Ausdrucken einzelner Seiten ist nur mit vollständiger Quellenangabe erlaubt. Sämtliche Eigentumsrechte verbleiben bei BAR.