

# Vertragsbestimmungen AST & FISCHER AG – Website

## 1 Gegenstand

Diese Vertragsbestimmungen ergänzen den Vertrag AST & FISCHER AG und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB).

## 2 Leistungen

### 2.1 Support und Kundendienst

Im Vertrag inbegriffen ist ein technischer Support/Kundendienst. AST & FISCHER wird Anfragen (per E-Mail oder telefonisch) des Kunden bei technischen Störungen innerhalb der Geschäftszeiten so rasch wie möglich nach Eingang der jeweiligen Anfrage telefonisch oder schriftlich beantworten.

#### *Anwendungssupport*

Unterstützung bei Konfiguration und Anpassung der Software oder Schulung zur Software ist nicht im Vertrag inbegriffen und wird zum aktuell gültigen Stundensatz separat in Rechnung gestellt.

#### *Supportzeit*

Unser Supportteam ist von Montag bis Freitag (Vertragsmodell «Platin» Montag bis Sonntag) zwischen 08:00–12:00 Uhr sowie von 13:30–17:00 Uhr, erreichbar. Die Reaktionszeiten werden gemäss den Vertragsmodellen «Gold», «Silber», «Bronze» und «Platin» geregelt.

## 3 Verpflichtungen des Kunden

Der Kunde hat die im Vertrag vorgesehenen Preise (nachfolgend «Vertragsgebühren») für die vereinbarten Leistungen zu bezahlen. Alle Preise und Vertragsgebühren verstehen sich exklusive Mehrwertsteuer und allfälligen anderen Abgaben. Die Gebühren werden monatlich, quartalsweise oder jährlich (je nach Abmachung) in Rechnung gestellt. AST & FISCHER macht fällige Forderungen mittels Rechnung geltend. Rechnungen sind innert 30 Tagen netto zahlbar.

Der Kunde ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Zu diesem Zweck wird der Kunde, soweit erforderlich, seine Mitarbeiter auf die Einhaltung des Urheberrechts hinweisen. Insbesondere wird der Kunde seine Mitarbeiter auffordern, keine unberechtigten Vervielfältigungen der Software anzufertigen. Der Kunde ist selbst für die Eingabe und Pflege der Daten verantwortlich. Der Kunde ist verpflichtet, seine Daten und Informationen vor der Eingabe auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten zu prüfen und hierzu dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einzusetzen.

## 4 Vertragsdauer und -änderung

Der Vertrag zwischen AST & FISCHER und dem Kunden tritt mit schriftlicher Bestellung in Kraft. Als schriftliche Bestellung gilt unter anderem eine E-Mail ohne besondere Form oder die Unterzeichnung der Offerte. Der Vertrag gilt für ein Jahr und wird automatisch um die vereinbarte Vertragsdauer verlängert, sofern er nicht mit einer Frist von 3 Monaten auf Ende der vereinbarten Vertragsdauer gekündigt wird. Das Recht zur ausserordentlichen Kündigung aus wichtigen Gründen bleibt jederzeit vorbehalten.

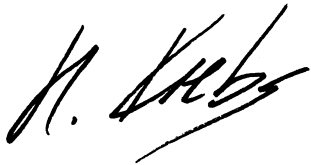
AST & FISCHER AG  
Seftigenstrasse 310  
3084 Wabern

T 031 963 11 11  
F 031 963 11 10  
info@ast-fischer.ch  
ast-fischer.ch

## 5 Weitere Bestimmungen

Diese Vertragsbestimmungen gelten zusammen mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der AST & FISCHER AG als integrierender Vertragsbestandteil.

Wabern, den 28. Juni 2018



Marcel Krebs  
Partner / Bereichsleiter Digitale Medien