



## Spezielle Geschäftsbedingungen für Supportdienstleistungen

---

Dieses Dokument beschreibt die Speziellen Geschäftsbedingungen für die Nutzung der Support Dienstleistungen (im Folgenden «SGBS» genannt) von BuchSupport.ch (im Folgenden Dienstleister genannt) und ersetzt alle früheren Dokumente mit demselben Titel. Diese Bedingungen gelten für alle Bezüger von Support-Dienstleistungen von BuchSupport.ch, sofern diese nicht durch separate Vereinbarungen/Verträge geregelt sind.

---

### 1 Support Dienstleistungen

Der Dienstleister bearbeitet Support-Anfragen in den Bereichen

- Text Unterstützung, Text Redaktion, Text Übersetzung, Text Korrektur, Text Coaching
- Linux Desktop Installation und Anwendung für private Benutzer und KMU
- Betrieb und Unterhalt von Webseiten.

### 2 Support-Anfragen

Support-Anfragen können vom/von der Kunden/in per Email oder Telefon an den Dienstleister gerichtet werden.

Support-Anfragen eines Kunden verpflichten den Dienstleister zu keiner Handlung. Allfällige Verpflichtungen seitens des Dienstleisters zur Problemlösung werden individuell auf dem herkömmlichen Geschäftsweg (Korrespondenz/Telefon/Email) ausgehandelt, dies gilt vor allem bei Erstanfragen.

Der Dienstleister behält sich vor, die Bearbeitung von Support-Anfragen ohne weitere Begründung abzulehnen und/oder den anfragenden Kunden die Problemlösung durch eine Drittpartei vorzuschlagen.

Der Dienstleister behält sich vor, Support-Anfragen zu ignorieren oder unbeantwortet zu löschen, sofern die darin gestellte Anfrage nicht in das Interessengebiet/die Kompetenz des Dienstleisters fällt.

### 3 Preise für erbrachte Dienstleistungen, Zahlungsbedingungen

→ Es gelten die [AGB von es chunnt guet KLG](#), Abschnitt 4.

Zusätzlich gelten die folgenden Bedingungen:

- Für Arbeiten an Samstagen wird grundsätzlich ein Zuschlag von 25% auf den Normalsatz erhoben.
  - Für Arbeiten an Sonntagen und Feiertagen sowie nachts zwischen 20:00 und 07:00 wird ein Zuschlag von 50% verrechnet.
- 

### 4 Pflichten des Kunden

→ Es gelten die [AGB von es chunnt guet KLG](#), Abschnitt 5.

### 5 Pflichten von BuchSupport/es chunnt guet KLG

→ Es gelten die [AGB von es chunnt guet KLG](#), Abschnitt 6.

### 6 Auftragsdauer

→ Es gelten die [AGB von es chunnt guet KLG](#), Abschnitt 7.

### 7 Gewährleistung

→ Es gelten die [AGB von es chunnt guet KLG](#), Abschnitt 8.



es chunnt guet KLG  
Breitestrasse 22  
8472 Seuzach

BuchSupport

## 8 Datenschutz

Es gilt die [Datenschutzerklärung von es chunnt guet KLG](#).

## 9 Haftung

Der Auftragnehmer klärt den Kunden über allfällige Datenverlustrisiken bei riskanten Eingriffen auf. Bei riskanten Eingriffen liegt daher die Verantwortung für allfälligen Datenverlust voll und ganz beim Kunden, d.h. es wird vorausgesetzt, dass der Kunde eine Datensicherung anlegt, bevor er den Auftraggeber mit riskanten Eingriffen beauftragt. Eine Haftung für Datenverlust, der durch vom Kunden angeordnete risikobehaftete Eingriffe entsteht, ist ausgeschlossen.

Es gelten zusätzlich die [AGB von es chunnt guet KLG](#), Abschnitt 11.

## 10 Salvatorische Klausel

→ Es gelten die [AGB von es chunnt guet KLG](#), Abschnitt 12.

## 11 Änderung der AGB/SGBS

es chunnt guet KLG/BuchSupport.ch behalten sich das Recht vor, diese SGBS sowie die AGB von es chunnt guet KLG jederzeit zu ändern. Die neue Version der AGB/SGBS tritt durch Publikation auf der Internetseite von es chunnt guet KLG bzw. BuchSupport.ch in Kraft.

**Massgebend für den Kunden ist jeweils die zum Zeitpunkt der Unterzeichnung der Auftragsbestätigung oder Auftragsänderung geltende SGBS/AGB Version.**

## 12 Priorität

Für die Abschnitte 3-10 gelten die [AGB von es chunnt guet.ch](#).

Diese SGBS sowie die zugehörigen AGB von es chunnt guet KLG gehen sämtlichen älteren Bestimmungen und Verträgen vor.

Einzig jene Bestimmungen aus Individualverträgen, welche die Bestimmungen dieser SGBS bzw. der AGB von es chunnt guet KLG noch spezifizieren gehen diesen SGBS bzw. den AGB von es chunnt guet KLG vor.

Sollten sich diese SGBS und die AGB von es chunnt guet KLG in einzelnen entsprechenden Punkten widersprechen, so haben die AGB von es chunnt guet KLG Vorrang. Ausgenommen von dieser Regel sind Bestimmungen zu Preisen und Nacht-/Wochenendzuschlägen sowie Bestimmungen zum Haftungsausschluss bei Datenverlust. In diesen Fällen haben die in diesen SGBS festgelegten Regeln Vorrang.

## 13 Vertraulichkeit

Beide Parteien wie auch deren Hilfspersonen verpflichten sich, sämtliche Informationen, welche im Zusammenhang mit den Leistungen des Auftragnehmers unterbreitet oder angeeignet wurden, vertraulich zu behandeln. Diese Pflicht bleibt auch nach Beendigung des Vertrages bestehen.

## 14 Gerichtsstand und anwendbares Recht

Für diese AGB und die gesamten Rechtsbeziehungen zwischen dem Auftragnehmer und dem Kunden gilt Schweizer Recht unter Ausschluss der Bestimmungen des internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts (CISG). Soweit gesetzlich zulässig, gilt der Sitz von es chunnt guet KLG als Gerichtsstand. Andernfalls liegt der Gerichtsstand am Wohnsitz des Kunden (Privatpersonen) bzw. am Firmensitz des Kunden (Unternehmen).