Burkhalter Net Works
Hohlstrasse 475, 8048 Zürich
+41 44 436 88 88
www.bnw.ch, info@bnw.ch

Besondere Bestimmungen (BB) der Burkhalter Net Works

1 – Vertragsgegenstand
Gegenstand der vorliegenden Besonderen Bestimmungen (BB) sind die ICT-Dienstleistungen der Burkhalter Net Works (nachfolgend Firma genannt). Die BB sind ergänzend zu den AGB der Firma anwendbar. Bei Widersprüchen zwischen den Vertragsbestandteilen hat die Vertragsurkunde Vorrang vor den BB und den AGB.

2 – Wartungsleistungen
Die Wartung von Hardware bezieht sich nur auf die von der Firma gelieferten Teile und umfasst dabei deren Instandhaltung (vorbeugende Wartung) zur Aufrechterhaltung der Betriebstüchtigkeit gemäss „Wartungsvertrag“ und Instandsetzung (Behebung von Störungen und Fehlern zur Wiederherstellung der Betriebstüchtigkeit) durch Reparatur und Ersatz schadhafter Teile sowie den Einbau technischer Verbesserungen.

Die Firma behebt auf Verlangen und gegen separate Vergütung auch Störungen, welche auf Umstände zurückzuführen sind, für die der Kunde oder Dritte einzustehen haben.

3 – Hard- und Software
Vorbehältlich anderer Bestimmungen in der Vertragsurkunden, gelten die folgenden Punkte.

Updates:
Kleinere Anpassungen oder Fehlerbehebungen innerhalb der gleichen Hauptversion. Die Kosten dieser Dienstleistungen werden im Vertrag spezifiziert.

Upgrades:
Grössere, umfassende Verbesserungen oder neue Funktionen, die eine neue Hauptversion einführen. Werden zusätzlich zu den aktuellen Preisen dem Kunden in Rechnung gestellt.

Auf Verlangen beteiligt sich die Firma an der Suche nach der Störungsursache, auch wenn die Störung beim Zusammenwirken mehrerer Systeme bzw. Komponenten auftritt. Weist die Firma nach, dass die Störung nicht durch die von ihr gewartete Hard- oder gepflegte Software verursacht wurde, so werden diese Leistungen zu den aktuellen Preisen der Firma in Rechnung gestellt.

4 – Übertragung des Vertrags auf Dritte
Der Kunde darf, die sich aus dem Vertrag mit der Firma ergebenden Rechte und Pflichten nicht ohne schriftliche Zustimmung der Firma auf Dritte übertragen.

5 – Bereitschafts-, Reaktions- und Störungsbehebungszeit
Während der Wartungsbereitschaft und Dienstleistungsbereitschaft nimmt die Firma Störungsmeldungen entgegen und erbringt ihre im Wartungsvertrag und Unterhaltsvertrag vereinbarten Leistungen für Wartung und Pflege. Die Firma beginnt mit der Instandsetzung so rasch als möglich, spätestens aber innert der im Wartungsvertrag resp. Im Unterhaltsvertrag vereinbarten Zeit. Als Interventionszeit gilt die Zeit zwischen dem Anruf des Kunden an die Störungsmeldestelle der Firma und dem fachkundigen Eingreifen mittels Fernwartung oder vor Ort.

6 – Weitervergabe
Die Firma behält sich das Recht vor, die Ausführung dieser Leistungen weiterzuvergeben.

7 – Änderung des Systems
Bei Insolvenz eines Herstellers oder Ausfall eines Vertriebskanals oder Einstellung eines Produktsortiments schlägt die Firma dem Kunden eine Ersatzlösung vor, die dem Kunden in Rechnung gestellt wird. Die Firma behält sich die Möglichkeit vor, die betreffenden Dienstleistungen und/oder Produkte aus dem Vertrag zu streichen.

8 – Ausgeschlossene Leistungen
Nicht vom vorliegenden Vertrag abgedeckt sind Leistungen, die erforderlich werden aufgrund von Schäden, die durch vom Kunden oder Dritten durchgeführte Transporte verursacht werden, höhere Gewalt, Feuer, Blitzschlag, Explosionen, Diebstahl, Wasserschäden, der Austausch von Verbrauchsmaterial (Tinte, Bänder, USV-Akkus, Batterien usw.), unsachgemässe Nutzung oder Nutzung in einer Umgebung, die nicht mit den Vorschriften der Firma/des Herstellers konform ist, vom Kunden oder Dritten vorgenommene Änderungen und/oder Erweiterungen, eine defekte Stromversorgung oder die Nutzung von Zubehör oder Materialien, die in den Spezifikationen des Herstellers und der Firma nicht vorgesehen sind.

Die Firma kann jedoch die entsprechenden Reparaturen zu den geltenden Preisen durchführen.

Im Übrigen gehen Reise-, Verpflegungs- und Übernachtungsspesen, ohne anderslautende Vereinbarung, zulasten des Kunden.

9 – Garantie/Gewährleistung
Die Firma gewährleistet eine sorgfältige Erbringung ihrer Leistungen. Die Gewährleistung entfällt insoweit, als den Kunden ein Verschulden trifft.

Die Firma haftet nicht bei Insolvenz eines Herstellers oder beim Ausfall eines Vertriebskanals oder bei der Einstellung eines Produktsortiments.

Jeder weitere Anspruch gegenüber der Firma, insbesondere Schadenersatz oder Rücktritt vom Vertrag, ist ausgeschlossen. Von der Garantie nicht erfasst werden sodann Schäden infolge Missachtung von Betriebsvorschriften sowie Schäden als Folge anderer Gründe, deren Ursache nicht bei der Firma liegen.

Sind Dienstleistungen der Firma nicht erfolgreich, kann der Kunde zunächst nur eine unentgeltliche Nachbesserung verlangen. Die Firma behebt den Mangel innerhalb angemessener Frist und trägt alle daraus entstehenden Kosten.

Hat die Firma die verlangte Nachbesserung nicht oder nicht erfolgreich vorgenommen, kann der Kunde nach einer einmaligen schriftlichen Abmahnung die entsprechenden Massnahmen von einer qualifizierten Drittfirma erbringen lassen. Die Kosten werden je zur Hälfte von der Firma und vom Kunden getragen.

Die Firma haftet für den von ihr schuldhaft verursachten Schaden aus dem Vertragsverhältnis. Dabei ist jede Haftung für leichte und mittlere Fahrlässigkeit wegbedungen. Die Firma haftet nicht für Handlungen von Hilfspersonen.

Ausgeschlossen ist in jedem Fall die Haftung für jede Art von in-direktem Schaden. Die Firma haftet bis zur Höhe einer Jahresvergütung des Kunden, maximal aber bis CHF 100'000.--. Von dieser Begrenzung ausgenommen ist einzig die Haftung für Personenschäden. Diese Haftungsbeschränkung gilt für die Haftung von der Firma gleich aus welchem Rechtsgrund.

10 – Pflichten des Kunden
Der Kunde verpflichtet sich, uneingeschränkt an der Optimierung der Nutzung seines Systems mitzuwirken, die Wartungszeiten zu reduzieren und alles zu unternehmen, um die Gefahr von Ausfällen zu begrenzen.

Der Kunde ist verpflichtet, allfällige während der Garantiezeit auftretende Mängel der Firma umgehend mitzuteilen. Für Schäden aus verspäteter Mängelrüge entfällt jegliche Haftung der Firma.

Der Kunde stellt auf eigene Kosten den Fern- und Lokalzugriff und des Zugangs zu allen ICT-Systemen, zu seiner Programm-Bibliothek und zu seinen Daten, soweit dies für die Durchführung der Arbeiten erforderlich ist, sicher. Der Kunde unterstützt die Firma bei der Fehlersuche und der Fehlerbehebung. Er stellt Dokumentation und Arbeitsplatz sowie die nötigen Kommunikationseinrichtungen zur Verfügung.

Die Umgebungsbedingungen im Raum des Systems müssen den Vorschriften des Herstellers und der Firma entsprechen (Eigenschaften des Bodens, Erdung, Temperatur, Luftfeuchte usw.).

Während der Laufzeit des Vertrags darf der Kunde in keinem Fall selbst Wartungs- oder Reparaturarbeiten ausführen oder von Dritten ausführen lassen, es sei denn, die Firma hat ihr schriftliches Einverständnis und entsprechende Anweisungen erteilt.

11 – Teilnichtigkeit
Sollten Teile dieses Vertrages nichtig sein oder rechtsunwirksam werden, so gelten die übrigen Teile des Vertrages weiter. Die Vertragspartner werden dann den Vertrag so auslegen und neugestalten, dass der mit den nichtigen oder rechtsunwirksamen Teilen angestrebte Zweck so weit als möglich erreicht wird.

12 – Gültigkeit und Dauer
Vorbehältlich anderer Bestimmungen in der Vertragsurkunden, wird der Vertrag über einen festen Zeitraum von mindestens 12 Monaten abgeschlossen. Nach Ablauf der festen Vertragsdauer verlängert sich der Vertrag jeweils automatisch ohne Kundeninformation um weitere 12 Monate, sofern er nicht von einer der Parteien spätestens drei Monate vor Ablauf schriftlich gekündigt wird.

Mit dem Konkurs des Kunden enden die Verpflichtungen der Firma, und sämtliche bis zum nächsten Ablaufdatum des vorliegenden Vertrags geschuldeten Gebühren werden umgehend fällig.

Ohne anderslautende Vereinbarung mit der Firma bleibt der Kunde im Falle einer Veräusserung oder Übertragung des Systems in jedwelcher Form, Schuldner sämtlicher Gebühren bis zum nächsten Ablaufdatum und die Firma wird mit sofortiger Wirkung von ihren vertraglichen Verpflichtungen entbunden.

13 – Zahlungsbedingungen
Vorbehältlich anderer Vereinbarungen in der Werkvertragsurkunde verpflichtet sich der Kunde, der Firma die vereinbarten Gebühren für die definierte Zeit jeweils im Voraus zu zahlen.

Die Gebühr wird jährlich an den Landesindex der Konsumentenpreise angepasst.

Preisänderungen von Anbietern und Herstellern können monatlich an den Kunden weitergegeben werden.

14 – Konventionalstrafe
Für den Fall, dass der Kunde den vorliegenden Vertrag vor seinem Ablauf kündigt oder der Vertrag aus einem ihm anzulastenden Grund vorzeitig endet, verpflichtet sich der Kunde, der Firma eine Konventionalstrafe in Höhe des Gebührenbetrags zu zahlen, den die Firma vereinnahmt hätte, wenn der Vertrag bis zu seinem nächsten Ablaufdatum erfüllt worden wäre.

Die Firma behält sich ausdrücklich das Recht vor, Ersatz für jeglichen die Konventionalstrafe übersteigenden Schaden zu fordern.

****

Stand Oktober 2026