

## Allgemeine Geschäftsbedingungen für Dienstleistungs- Service- Ticket

### Verrechnung der Ticket Leistung

Der Kunde erhält die vereinbarten und bezahlten Stunden oder Tage als Ticket zur Verfügung gestellt. Gewünschte Bezugstermine der Ticket-Stunden müssen mindestens 1 Woche im Voraus terminiert und koordiniert werden. Für die geleisteten Arbeiten müssen vom Kunden Servicebericht / Stundenrapport unterschrieben werden. Für "Standby Support" (Support auf Abruf) muss der Servicebericht / Stundenrapport für die gewünschte Zeit im Voraus unterzeichnet werden.

Die Mindestsupportdauer beträgt vor Ort 0,5h und per Telefon 0,25h, danach wird auf 0,25 Stunden genau abgerechnet. Die Fahrzeit wird als Arbeitszeit geführt. Km-Geld ist im Aufwand bereits enthalten und wird nicht separat verrechnet.

Der Kunde bestätigt die ordnungsgemässe Übernahme am Servicebericht/ Stundenrapport. Spätere Reklamationen können wir nicht anerkennen. Es obliegt dem Kunden noch während der Anwesenheit des Technikers sämtliche Funktionen zu testen und gegebenenfalls Fehlfunktionen dem Techniker mitzuteilen um deren sofortige Behebung einzuleiten. Alle Leistungen werden, soweit nicht innerhalb eines Dienstleistungsvertrages gesondert vereinbart, zu unseren aktuellen Stundensätzen verrechnet. Der Auftraggeber ist auf jedem Fall dem Auftragnehmer zur Entgeltleistung verpflichtet. Es spielt dabei keine Rolle ob der Versuch der Problembehebung erfolgreich war.

InoSYS AG verpflichtet sich innerhalb der üblichen Arbeitszeiten, Massnahmen zur Behebung von Störungen / Fehlfunktionen der Dienstleistung in Angriff zu nehmen, bzw. durchzuführen.

### Arbeitszeit

Als übliche Arbeitszeiten gelten die Wochentage, Montag - Freitag  
08.00 Uhr - 12.00 Uhr und  
13.00 Uhr - 17.00 Uhr, mit Ausnahme der eidgenössischen und kantonalen (und katholischen) Feiertage, sowie die Zeit vom 24. Dezember bis 02. Januar.

InoSYS AG wird je nach Dringlichkeit auch ausserhalb der üblichen Arbeitszeiten Massnahmen zur Erhaltung einer guten Dienstleistung treffen, verpflichtet sich aber vertraglich nicht dazu.

### Preise

Alle Preise dieses Vertrages sind Nettopreise, hinzu kommen die jeweils geltenden Mehrwertsteuersätze.

### Geschäftszeiten

Montag bis Freitag 08:00 - 12:00 Uhr  
und  
13:00 - 17:00 Uhr

Ausserhalb der Geschäftszeiten, insbesondere am Morgen, in den Abendstunden oder am Wochenende wird ein Zuschlag auf den zur Anwendung kommenden Stundensatz von 50 % erhoben. Nach 20:00 Uhr, vor 6:00 Uhr oder an Sonn- und Feiertagen wird ein Zuschlag von 100 % auf den zur Anwendung kommenden Stundensatz verrechnet.

### Gültigkeitsdauer des Tickets

Wenn keine anders lautende schriftliche Vereinbarung getroffen wurde, hat das Ticket eine Gültigkeitsdauer bis zum Ende des Kalenderjahres, in dem es offeriert und vom Kunden bestellt worden ist.