



## 1 Anwendungsbereich

Gegenstand dieser Angebotsbedingungen sind Dienstleistungen des Service Amico von Swisscom (Schweiz) AG (nachstehend «Swisscom») für Privatkunden. Nicht darunter fallen Installation und Störungsbehebung für Festnetztelefonie, Internet, Swisscom TV und weitere nicht unter Amico angebotene Leistungen von Swisscom. Für diese und weitere Produkte gelten die jeweils separat publizierten Vertragsbedingungen von Swisscom.

## 2 Leistungen von Swisscom

### Verfügbare Leistungen (Portfolio)

Die von Amico angebotenen Leistungen finden sich auf [www.swisscom.ch/amico](http://www.swisscom.ch/amico). Auf explizite Nachfrage des Kunden können gegebenenfalls Dienstleistungen und weitere Geräte und Programme geliefert werden. Die Liste der jeweils verfügbaren Artikel und die entsprechenden Konditionen können beim Amico Team erfragt werden. Die Kontaktangaben zum Amico Team finden sich auf [www.swisscom.ch/amico](http://www.swisscom.ch/amico).

### Leistungserbringung

Swisscom erbringt diejenigen Leistungen, welche vor der Auftragerbringung zwischen dem Kunden und Swisscom vereinbart werden. Die Leistungserbringung erfolgt zurzeit entweder telefonisch mit Fernzugriff auf den Kundencomputer oder beim Kunden vor Ort durch einen Mitarbeiter von Swisscom oder durch einen von Swisscom beauftragten Partner (beide nachfolgend «Experte» genannt). Geplant ist die Leistungserbringung auch in diversen Swisscom Shops. Die Leistungserbringung erfolgt gemäss vorgängiger Terminabsprache mit dem Kunden. Zu den Leistungen von Swisscom gehört das korrekte Ausführen der jeweiligen Arbeiten, namentlich das korrekte Installieren der betreffenden Programme, sofern die jeweils notwendigen Voraussetzungen im Bereich des Kunden gegeben sind. Nicht dazu gehört eine Erfolgsgarantie. So kann zum Beispiel nicht garantiert werden, dass virenverseuchte Computer von der Malware befreit werden können oder dass die zu installierenden Programme einwandfrei arbeiten. Nimmt der Experte auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden ein Gerät zur Bearbeitung mit, so wird dies zusammen mit den durch den Experten zu erbringenden Leistungen auf dem Auftrags- und Rapportformular (auf Papier oder in elektronischer Form) vermerkt und durch den Kunden bestätigt. Es gelten die Bestimmungen des Auftrags- und Rapportformulars und der vorliegenden Angebotsbedingungen.

### Kein Anspruch auf Leistungserbringung

Es besteht kein Anspruch auf die Erbringung von bestimmten Leistungen im Zusammenhang mit Computer, Internet und Multimedia. Swisscom entscheidet anhand der Anfrage und der Problemschilderung durch den Kunden, ob Swisscom für die Problemlösung der geeignete Partner ist und wie und wo die Leistungen erbracht werden. Der Experte hat das Recht, sich vor der Vereinbarung der Leistungserbringung ein Bild über die Ausführbarkeit der Leistung zu machen. Der Experte verweigert die Leistungserbringung, wenn es sich um Leistungen im Zusammenhang mit Daten, Programmen, Internetseiten etc. handelt, die illegal oder anstössig sind. Dies gilt beispielsweise, aber nicht ausschliesslich, für P2P-Filesharing, Leistungen im Zusammenhang mit anstössigen Dateien und Inhalten, namentlich Erotikseiten, Gewalt darstellenden Seiten, Seiten mit rassistischem Inhalt etc. Eine entsprechende Verweigerung liegt im Ermessen des Experten.

## 3 Leistungen/Pflichten des Kunden

### Allgemeine Bestimmungen

Der Kunde ist dazu verpflichtet, sämtliche Vorkehrungen zu treffen, damit der Experte die Leistung erbringen kann. Dazu gehört namentlich das Verschaffen des Zugangs zu den entsprechenden Örtlichkeiten und Geräten, das Bereitstellen oder Entfernen aller notwendigen Passwörter sowie das Vorhandensein der erforderlichen Programme und Geräte (Mindestanforderungen: ab Windows-Betriebssystem Windows XP

## Angebotsbedingungen Amico

Servicepack 3, Windows Vista Servicepack 1 oder Mac-Betriebssystem ab OS X 10.4). Der Kunde ist sodann verantwortlich, vorgängig all seine Daten auf dem aktuellen Stand zu sichern (Tageskopie), z.B. auf CD oder einem anderen externen Datenträger. Weiter ist der Kunde dafür verantwortlich, gegebenenfalls die notwendige Zustimmung Dritter einzuholen, und es obliegt ihm, grundsätzlich während der gesamten Arbeiten anwesend zu sein. Erfolgt die Leistungserbringung vor Ort, beginnt der Experte mit der Arbeit, sobald der Kunde das Auftrags- und Rapportformular unter Punkt «Auftragserteilung» unterschrieben hat.

### Zusätzliche Bestimmungen für die Leistungserbringung am Telefon

Um die telefonische Leistungserbringung zu ermöglichen, muss der Kunde vorgängig das Computer-Fernzugriffsprogramm Netviewer (nachstehend «Netviewer» genannt) installieren, den Angebotsbedingungen, die im Netviewer angezeigt werden, zustimmen und die Zustimmung zur Bildschirmübertragung und -übernahme durch den Experten geben.

## 4 Rechnungsstellung und Zahlungsbedingungen

Die Preise für erbrachte Leistungen richten sich nach den gemäss Auftrags- und Rapportformular vereinbarten Preisen (für die Leistungserbringung vor Ort) bzw. nach den gemäss Bestätigungs-E-Mail vereinbarten Preisen (für die Leistungserbringung am Telefon) sowie nach den Preislisten von Swisscom, welche auf [www.swisscom.ch/amico](http://www.swisscom.ch/amico) publiziert sind. Die erbrachten Leistungen werden nach der erfolgreichen Durchführung nach Wahl von Swisscom entweder via Standardrechnung oder separater Rechnung fakturiert. Eine vom Kunden zu vertretende Verzögerung enthebt ihn nicht von der Zahlungspflicht. Die Rechnung ist bis zu dem in der Rechnung angegebenen Fälligkeitsdatum zu bezahlen.

## 5 Gewährleistung/Haftung

### Geld-zurück-Garantie

Eine 14-tägige Geld-zurück-Garantie gilt für die Programme und Geräte, die der Kunde von Swisscom kauft ([www.swisscom.ch/garantie](http://www.swisscom.ch/garantie)). Artikel können jedoch nur in unbeschädigtem resp. ungeöffnetem Zustand (Software, DVDs und Verbrauchsmaterial) zurückgenommen werden. Als Grundlage der Geld-zurück-Garantie gilt das Auftrags- und Rapportformular bzw. das Bestätigungs-E-Mail. Werden im Rahmen eines Amico-Auftrags Geräte für den Kunden bestellt, die nicht im Sortiment von Amico sind, sind diese von der Geld-zurück-Garantie ausgeschlossen. Das aktuelle Gerätesortiment und die entsprechenden Konditionen können beim Amico Team erfragt werden. Die Kontaktangaben zum Amico Team finden sich auf [www.swisscom.ch/amico](http://www.swisscom.ch/amico).

### Gewährleistung auf Geräten

Die Garantie von Swisscom gilt für die Geräte, die der Kunde von Swisscom kauft. Für die Geräte gelten anstelle der gesetzlichen Bestimmungen des Obligationenrechts jeweils ausschliesslich die für das bestimmte Gerät anwendbaren Garantiebestimmungen von Swisscom. Ist für ein bestimmtes Gerät die Garantie von Swisscom ausgeschlossen, so gelten gegebenenfalls die Garantiebestimmungen des jeweiligen Herstellers. Die gesetzlichen Gewährleistungsansprüche gemäss Obligationenrecht bleiben in jedem Fall ausgeschlossen. Für Geräte, die der Kunde nicht von Swisscom kauft, bietet Swisscom keinerlei Gewähr. Werden im Rahmen eines Amico-Auftrags Geräte für den Kunden bestellt, die nicht im Sortiment von Amico sind, gelten für das entsprechende Gerät die Garantiebestimmungen des Herstellers. Das aktuelle Gerätesortiment und die entsprechenden Konditionen können beim Amico Team erfragt werden. Die Kontaktangaben zum Amico Team finden sich auf [www.swisscom.ch/amico](http://www.swisscom.ch/amico).

## **Gewährleistung auf Dienstleistungen**

Die Leistung von Swisscom beschränkt sich jeweils auf die mit dem Kunden vereinbarte Dienstleistung. Swisscom steht für eine sorgfältige Leistungserbringung ein, gibt jedoch ausdrücklich keine Erfolgsgarantie. Bei mangelhaften Installationsarbeiten, die sich auf vorsätzliches oder grobfahrlässiges Verhalten des Experten zurückführen lassen, ist der Kunde berechtigt, kostenlose Nachbesserung der Installationsarbeiten zu verlangen. Darüber hinausgehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen. Für Beschädigungen oder Verlust von Infrastruktur des Kunden haftet Swisscom, sofern diese auf Vorsatz oder auf grobe Fahrlässigkeit des Experten zurückzuführen sind. Der Schadenersatz ist in jedem Fall auf den Zeitwert der Sache begrenzt. Darüber hinausgehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen. Bei der Erbringung von konkreten Dienstleistungen oder der Mitnahme des Gerätes zur Bearbeitung haftet Swisscom nicht für Folgeschäden infolge des unsachgemässen Gebrauchs durch den Kunden (z.B. fehlender Sicherheit der Daten) oder infolge später auftretender Probleme wie neuen Virenbefalls. Eine Gewährleistung für die Sicherheit der Daten oder weitergehende Ansprüche wie eine Neukonfiguration des Computers bei einem Defekt sind ausdrücklich ausgeschlossen. Swisscom übernimmt keine Haftung für allfällige Schäden des Kunden oder Dritter aus Verlust von durch den Kunden nicht gesicherten Daten oder Programmen oder aus Datenverlust aufgrund von schädlichen Programmen. Für Missbrauch und Schädigungen durch Dritte, für Sicherheitsmängel des Fernmeldenetzes und des Internets kann Swisscom nicht verantwortlich gemacht werden. Für daraus entstehende Reparatur- und Supportkosten sowie weiteren Schaden schliesst Swisscom, soweit gesetzlich zulässig, die Haftung aus haftet Swisscom nicht. In jedem Fall ausgeschlossen ist die Haftung von Swisscom für entgangenen Gewinn und Folgeschäden. Muss ein Gerät, welches durch einen Experten installiert wurde, infolge eines Defekts repariert oder ausgetauscht werden, so haftet Swisscom nicht für die Wiederinstallation des Gerätes. Dies gilt sowohl während der Garantiezeit als auch danach. Auf Kundenwunsch kann Swisscom das Gerät zu den aktuell gültigen Konditionen wieder installieren.

## **Gewährleistung auf Programmen**

Werden Programme über Swisscom erworben und durch den Experten installiert, so gewährleistet Swisscom, dass der Kunde die Programme auf dem Gerät, auf welchem sie installiert werden, zum vorgesehenen und vorausgesetzten Gebrauch nutzen darf bzw. die notwendigen Lizzenzen erwerben kann. Für Programme, die der Kunde nicht von Swisscom kauft, bietet Swisscom keinerlei Gewähr. Swisscom steht gemäss vorangehendem Absatz für die Installationsarbeiten ein. Ein fehlerfreies Funktionieren der Programme kann nicht garantiert werden. Namentlich ist bei Programmen, die der Sicherheit dienen, wie Antivirenprogrammen, Kinderschutzfunktionen und dergleichen, nie eine hundertprozentige Sicherheit möglich. Swisscom schliesst hierfür sämtliche Haftung, insbesondere für entgangenen Gewinn und Folgeschäden, soweit gesetzlich zulässig, aus.

## **Vorgehen im Garantiefall**

Möchte der Kunde eine ihm in dieser Ziffer eingeräumte Garantieleistung beanspruchen, kann er sich an das Amico Team wenden.

Die Kontaktdaten finden sich auf [www.swisscom.ch/amico](http://www.swisscom.ch/amico).

## **6 Besondere Bestimmungen**

---

### **Bezug Dritter**

Swisscom kann für die Durchführung der Arbeiten nach eigenem Ermessen Dritte beizeihen. Der Kunde ermächtigt Swisscom zur Installation der notwendigen Programme auf seinem Computer, wobei Swisscom den Kunden vorgängig darüber informiert, welche Programme installiert werden müssen.

### **Lizenzbedingungen von Lieferanten**

Lässt der Kunde den Experten ein Programm installieren, so gelten die entsprechenden Lizenzbedingungen des Programmlieferanten als vom Kunden akzeptiert.

### **Ungenügende Mitwirkung des Kunden**

Sofern der Kunde den vereinbarten Termin nicht einhält, ist Swisscom berechtigt, den daraus entstehenden Schaden (Anfahrts- und Rückfahrtsweg sowie Wartezeit) zum aktuell gültigen Stundenansatz (Anfrage möglich über Kontakt auf [www.swisscom.ch/amico](http://www.swisscom.ch/amico)) in Rechnung zu stellen. Sollte aufgrund defekter oder virenverseuchter Geräte oder Programme keine erfolgreiche Arbeit möglich sein oder verzögert der Experte die weitere Leistungserbringung aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, wird die bis dahin erbrachte Leistung (Anfahrts- und Rückweg sowie Arbeitszeit) zum aktuell gültigen Stundenansatz (Anfrage möglich über Kontakt auf [www.swisscom.ch/amico](http://www.swisscom.ch/amico)) in Rechnung gestellt. Das gilt auch, wenn eine Arbeit nicht abgeschlossen werden kann, weil andere Voraussetzungen gemäss Ziffer 3 nicht erfüllt sind.

## **7 Gerichtsstand und anwendbares Recht**

---

Der Vertrag untersteht ausschliesslich schweizerischem Recht. Gerichtsstand ist Bern. Zwingende Gerichtsstände bleiben vorbehalten.

August 2012