

1. Anwendungsbereich

Gegenstand dieser Angebotsbedingungen sind die «My Service»-Angebote von Swisscom (Schweiz) AG (nachstehend «Swisscom» genannt) für Privatkunden und KMUs mit Wohnsitz bzw. Sitz in der Schweiz. Nicht darunter fallen Installation und Störungsbehebung für Festnetztelefonie, Internet, Swisscom TV und weitere nicht unter My Service angebotene Leistungen von Swisscom. Für diese und weitere Produkte gelten die jeweils separat publizierten Vertragsbedingungen von Swisscom.

2. Leistungen Swisscom

2.1. Allgemein

Die von My Service angebotenen Leistungen umfassen die Themen Support, Beratung und Inbetriebnahme im Zusammenhang mit technischen Geräten und Programmen im Bereich der Kommunikations-, Büro- und Unterhaltungselektronik.

2.2. My Service Angebote

My Service wird in verschiedenen Ausprägungen angeboten, welche sich beispielsweise in der Art oder Anzahl unterstützter Geräte, der Form des Supports oder der Abrechnung (Einzelabrechnung oder Paket/Abo) unterscheiden. Die aktuellen Angebote sind auf www.swisscom.ch/myservice bzw. www.swisscom.ch/myservice-business (KMU) ersichtlich. Dasselbe gilt für allfällige Optionen und «Fair Usage Policies» zu den Angeboten.

Pro Kunde kann nur 1 Paket gebucht werden. Die Vor-Ort-Option kann pro Kunde nur 1 Mal pro Kalenderjahr gebucht werden.

Die My Service-Angebote und Optionen gelten nur für Geräte des Kunden, d.h. nicht für solche von Drittpersonen. Vorbehalten bleiben ausdrücklich abweichende Regelungen in spezifischen My Service-Angeboten bzw. Optionen.

2.3. My Swisscom Assistant Software

Die My Swisscom Assistant Software ist ein Software-Tool zur Erkennung bzw. Behebung von technischen Problemen, welches zudem die Remote-Unterstützung durch Swisscom erleichtert. Einige Funktionalitäten sind nur mit ausgewählten My Service-Paketen zugänglich (siehe www.swisscom.ch/myservice bzw. www.swisscom.ch/myservice-business für KMU).

Beim Herunterladen der My Swisscom Assistant Software muss der Kunde die entsprechenden Software-Lizenzbedingungen akzeptieren. Sie gelten auch dann vom Kunden als akzeptiert, wenn er die Software durch einen Experten (s. Ziffer 2.4) installieren lässt.

2.4. Leistungserbringung

Swisscom erbringt diejenigen Leistungen, welche vor der Auftragserbringung zwischen dem Kunden und Swisscom vereinbart werden. Die Form der Leistungserbringung ist vom Angebot abhängig. Sie erfolgt durch einen Mitarbeiter von Swisscom oder durch einen von Swisscom beauftragten Partner (beide nachfolgend «Experte» genannt). Bei Vor-Ort-Leistungen ist eine vorgängige Terminabsprache erforderlich.

2.5. Sorgfältige Ausführung; keine Erfolgsgarantie

Zu den Leistungen von Swisscom gehört das sorgfältige Ausführen der beauftragten Arbeiten. 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.**

2.6. Kein Anspruch auf Leistungserbringung

Es besteht kein Anspruch auf die Erbringung von bestimmten Leistungen im Zusammenhang mit Computern, Internet und Multimedia. Swisscom entscheidet anhand der Anfrage bzw. der Problemschilderung durch den Kunden, ob Swisscom für die Ausführung der Anfrage 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.

Keine Leistungspflicht besteht, wenn Leistungen angefordert werden, welche im Zusammenhang mit Daten, Programmen, Internetseiten etc. stehen, die illegal oder anstössig sind. Dies gilt beispielsweise, aber nicht

ausschliesslich, für P2P-Filesharing, Leistungen im Zusammenhang mit anstössigen Dateien und Inhalten, namentlich pornografische Seiten, Gewalt darstellende Seiten, Seiten mit rassistischem Inhalt etc. Eine entsprechende Beurteilung und Ablehnung der Leistungspflicht liegt im Ermessen des Experten.

2.7. Beizug Dritter

Swisscom kann für die Durchführung der Arbeiten nach eigenem Ermessen Dritte beiziehen.

2.8. Einstellen des Angebots

Swisscom kann einzelne oder alle My Service-Angebote und Optionen jederzeit einstellen. Allfällige im Voraus bezahlte Leistungen oder Paketgebühren werden pro rata zurückbezahlt.

3. Leistungen/Pflichten des Kunden

3.1. Allgemeine Bestimmungen

Der Kunde ist verantwortlich, vorgängig all seine Daten auf dem aktuellen Stand zu sichern (Tageskopie), z.B. auf einem anderen externen Datenträger. Weiter ist der Kunde dafür verantwortlich, die gegebenenfalls notwendige Zustimmung Dritter einzuholen, und es obliegt ihm, grundsätzlich während der gesamten Arbeiten anwesend zu sein.

Der Kunde ist nicht befugt, die Dienstleistungen des My Service-Angebots für Geräte von Drittpersonen in Anspruch zu nehmen.

3.2. Zahlungspflicht

Der Kunde ist für eine fristgerechte Bezahlung der bezogenen und gemäss Ziffer 4.1. in Rechnung gestellten Leistungen verantwortlich. Ein ausbleibender Erfolg (Ziffer 2.5) enthebt den Kunden nicht von der Zahlungspflicht.

3.3. Kundenangaben, E-Mail-Adresse

Der Kunde ist verpflichtet, Swisscom über die aktuell gültige Vertrags-, Rechnungs- und E-Mail-Adresse zu informieren. Swisscom kann dem Kunden vertragsrelevante Informationen (z.B. Rechnungen, Mahnungen, Produkteänderungen oder Änderungen der Angebotsbedingungen etc.) postalisch oder auf die letzte von ihm angegebene E-Mail-Adresse oder über andere elektronische Kommunikationskanäle rechtsgültig zustellen.

3.4. Mitwirkungspflichten

Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche Vorkehrungen zu treffen, damit der Experte die Leistung erbringen kann. Je nach Angebot bzw. der vereinbarten Form der Leistungserbringung umfasst dies 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.

Für die telefonische Leistungserbringung ist eine Breitband-Internet-Verbindung erforderlich. Kunden ohne Breitband-Internet-Verbindung erhalten nur eingeschränkten telefonischen Support. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass der Experte für das Lösen von Computerproblemen telefonisch via Fernzugriff auf das Gerät des Kunden (Computer, Smartphone etc.) zugreifen darf. Hierfür muss der Kunde vorgängig im Auftrag des Experten ein Fernzugriffsprogramm installieren, die angezeigten Angebotsbedingungen akzeptieren und die Zustimmung zur Bildschirmübertragung und -übernahme durch den Experten geben. Verweigert der Kunde den Fernzugriff, wird der Experte die angeforderte Leistung nicht ausführen.

3.5. Ungenügende Mitwirkung des Kunden

Swisscom ist berechtigt, den Anfahrts- und Rückfahrtsweg sowie die Wartezeit zum aktuell gültigen Stundenansatz in Rechnung zu stellen, wenn (alternativ)

- der Kunde den vereinbarten Termin nicht einhält oder
- der Kunde eine Mitwirkungspflicht gemäss Ziffer 3.4. nicht erfüllt
- aufgrund defekter oder virenverseuchter Geräte oder Programme keine erfolgreiche Arbeit möglich ist
- der Experte die Leistungserbringung aus Gründen verweigert, die der Kunde zu vertreten hat (s. insb. Ziffer 2.6),

Angebotsbedingungen My Service

Hat der Experte bereits mit der Leistungserbringung begonnen, behält sich Swisscom vor, zusätzlich die Arbeitszeit zum aktuell gültigen Stundenansatz in Rechnung zu stellen.

Die Stundenansätze können auf www.swisscom.ch/myservice bzw. www.swisscom.ch/myservice-business (KMU) über «Kontakt» angefragt werden.

4. Preise, Rechnungsstellung und Zahlungsbedingungen

4.1. Preise

Die Preise für die Pakete, die Einzelleistungen ohne Paket und die Optionen sind auf www.swisscom.ch/myservice bzw. www.swisscom.ch/myservice-business (KMU) ersichtlich.

Die Kosten bei den darüber hinaus erbrachten Leistungen berechnen sich aus dem Stundenansatz und der effektiv benötigten Supportzeit, bei vor Ort-Leistungen zuzüglich der Pauschale für Anfahrt und Rückweg.

Vor Beginn der Arbeit wird eine Preisansage gemäss der Preisliste gemacht. Falls sich bei der Ausführung der Arbeit herausstellt, dass das Anliegen in eine andere Preiskategorie als ursprünglich angenommen fällt, kann die Preisansage frühzeitig in Absprache mit dem Kunden angepasst und im Anschluss an die Arbeit ein höherer oder tieferer Preis als ursprünglich genannt in Rechnung gestellt werden.

4.2. Rechnungsstellung

Der monatliche Betrag für ein My Service-Paket (Abonnementsgebühr) wird monatlich oder zweimonatlich mit der Swisscom-Rechnung des My Service-Kunden in Rechnung gestellt.

Die einzeln abgerechneten Leistungen werden nach Wahl von Swisscom entweder via Standardrechnung oder separater Rechnung fakturiert. Die Rechnung ist bis zu dem auf der Rechnung angegebenen Fälligkeitsdatum zu bezahlen.

4.3. Verzug

Hat der Kunde bis zum Fälligkeitsdatum weder die Rechnung vollumfänglich bezahlt noch schriftlich und begründet Einwände dagegen erhoben, fällt er ohne weiteres in Verzug und Swisscom kann, soweit gesetzlich zulässig, die Leistungserbringung bei allen Dienstleistungen (inkl. Telekommunikationsdienstleistungen) unterbrechen, weitere Massnahmen zur Verhinderung wachsenden Schadens treffen und/oder den Vertrag frist- und entschädigungslos auflösen.

Der Kunde trägt sämtliche Kosten, die Swisscom durch den Zahlungsverzug entstehen. Insbesondere schuldet der Kunde Swisscom einen Verzugszins von 5 % sowie eine **Mahngebühr von CHF 30.– pro Mahnung**. Swisscom kann jederzeit Dritte für das Inkasso beziehen. **Der Kunde hat hierfür dem beigezogenen Dritten direkt Mindestgebühren zu bezahlen und ihm darüber hinaus dessen individuelle Aufwände und Auslagen zu entschädigen, die für das Inkasso notwendig sind.** Details sind auf www.swisscom.ch/inkasso ersichtlich.

5. Gewährleistung

5.1. Im Allgemeinen

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. Darüberhinausgehende Ansprüche des Kunden sind, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.

5.2. Daten, Geräte

Eine Gewährleistung für die Sicherheit der Daten oder weitergehende Ansprüche wie eine Neukonfiguration des Computers bei einem Defekt sind ausdrücklich ausgeschlossen.

Muss ein Gerät, welches durch einen Experten installiert wurde, infolge eines Defekts repariert oder ausgetauscht werden, ist die Wiederinstallation des Gerätes nicht in der Leistung inbegriffen. Dies gilt sowohl während der

Garantiezeit als auch danach. Auf Kundenwunsch kann Swisscom das Gerät zu den aktuell gültigen Konditionen wieder installieren.

5.3. Programme

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 Lizenzen erwerben kann. Im Übrigen gelten die Bestimmungen, welche der Kunde beim Erwerb des Programms akzeptieren muss.

Für Programme, die der Kunde nicht bei Swisscom kauft, bietet Swisscom keinerlei Gewähr.

6. Haftung

Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist in jedem Fall ausgeschlossen. Die Haftung von Swisscom für Folgeschäden, entgangenen Gewinn, Datenverluste, Schäden infolge Downloads ist, soweit gesetzlich zulässig, in jedem Fall ausgeschlossen. Swisscom übernimmt keine Haftung für allfällige Schäden des Kunden oder Dritter aus Verlust von nicht gesicherten Daten oder Programmen.

Besteht eine Schadenersatzpflicht von Swisscom, ist die Höhe des Schadenersatzes in jedem Fall auf den Zeitwert der Sache begrenzt.

Für Missbrauch und Schädigungen durch Dritte und für Sicherheitsmängel des Internets und die daraus sich ergebenden Schäden kann Swisscom nicht verantwortlich gemacht werden.

7. Datenschutz

Wie Swisscom Daten des Kunden bearbeitet und welche Einflussmöglichkeiten der Kunde hierbei hat, ist in dem unter www.swisscom.ch/rechtliches abrufbaren Dokument «Allgemeine Datenschutzerklärung» festgehalten.

8. Vertragsabschluss, Dauer und Kündigung

8.1. Bestellbestätigung, Widerrufsrecht

Nach Vertragsabschluss stellt Swisscom dem Kunden eine Bestellbestätigung zu. Ab deren Erhalt hat der Kunde ein 14-tägiges Widerrufsrecht. Bezieht er in diesen 14 Tagen bereits Leistungen, so hat er Swisscom Auslagen und Verwendungen zu ersetzen, wobei für deren Berechnung auf die Preisliste und auf die vorliegenden Angebotsbedingungen abgestellt wird.

8.2. Dauer, Mindestvertragsdauer

Der Vertrag ist unbefristet. Ob bei einem My Service-Angebot oder einer Option eine Mindestvertragsdauer besteht, ist auf www.swisscom.ch/myservice bzw. www.swisscom.ch/myservice-business (KMU) ersichtlich.

Läuft eine Mindestvertragsdauer einer Option länger als diejenige des zugrundeliegenden Pakets, ist die Mindestvertragsdauer der Option auch für das Paket massgebend.

Während der Mindestvertragsdauer ist ein Wechsel auf ein anderes My Service-Angebot nur mit Zustimmung von Swisscom möglich.

8.3. Kündigung

Ein My Service-Paket kann von beiden Parteien unter Einhaltung einer Frist von 2 Monaten auf Monatsende gekündigt werden, frühestens auf Ende der Mindestvertragsdauer. Die Kündigung des Kunden kann per Mail (my.service@swisscom.com) oder telefonisch (My Service Hotline oder 0800 800 800) erfolgen.

Verletzt der Kunde den vorliegenden Vertrag oder verstösst er gegen die Fair Use Policy, kann Swisscom den Vertrag mit dem Kunden umgehend auflösen. Es besteht kein Anspruch des Kunden auf Rückerstattung bereits bezahlter Abonnementsgebühren.

9. Änderungen

9.1. Änderung bei Preisen und Dienstleistungen

Swisscom behält sich vor, die Dienstleistung, Preise und Angebotsbedingungen jederzeit anzupassen. Änderungen gibt Swisscom dem Kunden in geeigneter Weise (z.B. auf der Rechnung oder per E-Mail) bekannt.

Erhöht Swisscom Preise so, dass sie zu einer höheren Gesamtbelastung des Kunden führen oder ändert Swisscom eine vom Kunden bezogene Dienstleistung erheblich zum Nachteil des Kunden, informiert Swisscom rechtzeitig im Voraus und der Kunde kann die betroffene Dienstleistung (z.B. bei Optionen nur diese, nicht aber die zugrundeliegende Leistung) bis zum Inkrafttreten der Änderung auf diesen Zeitpunkt hin ohne finanzielle Folgen vorzeitig kündigen. **Unterlässt er dies, akzeptiert er die Änderungen.** Preisanpassungen infolge Änderung der Abgabesätze (z.B. Erhöhung der Mehrwertsteuer) gelten nicht als Preiserhöhungen und berechtigen nicht zur Kündigung. Senkt Swisscom die Preise, kann sie gleichzeitig allfällig vor der Preissenkung gewährte Rabatte anpassen.

9.2. Änderungen der Angebotsbedingungen

Swisscom behält sich vor, die Angebotsbedingungen jederzeit anzupassen. Swisscom informiert die Kunden in geeigneter Weise (z.B. auf der Rechnung oder per E-Mail) vorgängig über Änderungen der Angebotsbedingungen. Sind die Änderungen für den Kunden nachteilig, informiert Swisscom rechtzeitig im Voraus und der Kunde kann bis zum Inkrafttreten der Änderung auf diesen Zeitpunkt hin den Vertrag mit Swisscom ohne finanzielle Folgen vorzeitig kündigen. **Unterlässt er dies, akzeptiert er die Änderungen.**

10. Gerichtsstand und anwendbares Recht

Der Vertrag untersteht ausschliesslich **schweizerischem Recht. Gerichtsstand ist Bern.** Zwingende Gerichtsstände bleiben vorbehalten (vgl. insb. Art. 32 und 35 ZPO für Konsumenten).