

## 1. Vertragsgegenstand

1.1 Als Kunde an SopNET-Dienstleistungen gelten juristische und natürliche Personen, welche von SopNET im Rahmen eines Dienstleistungsvertrages Dienstleistungen beziehen.

1.2 Integrierende Bestandteile des Dienstleistungsvertrages sind die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die aktuelle Preisliste oder Offerte von SopNET.

1.3 Nimmt der Kunde mittels der SopNET-Dienstleistungen auch Dienstleistungen Dritter in Anspruch, so ist der Kunde für die Einhaltung der Nutzungsbestimmungen dieser Drittdienstleistungen selber verantwortlich und kann im Schadensfall direkt haftbar gemacht werden. Der Kunde ist insbesondere verpflichtet, mit den Dritten direkt über die Benutzung von deren Dienstleistungen abzurechnen. Eine anders lautende schriftliche Vereinbarung mit SopNET bleibt vorbehalten.

1.4 Der Kunde verpflichtet sich ferner, die für den von ihm herbeigeführten Daten- und Informationsaustausch geltenden kantonalen und eidgenössischen rechtlichen Bestimmungen des Datenschutzes, des Fernmeldewesens und des Urheberrechtes einzuhalten.

## 2. Beginn, Dauer und Beendigung des Dienstleistungsvertrages

2.1 Der Dienstleistungsvertrag mit dem Kunden kommt zustande bzw. SopNET ist erst dann gebunden, wenn SopNET die vom Kunden rechtsverbindlich unterzeichnete Anmeldung für einen Dienstleistungsvertrag gegengezeichnet oder schriftlich bestätigt hat. SopNET lässt den Beginn der Dienstleistungsnutzung durch den Kunde festlegen. Der Kunde nimmt davon Kenntnis, dass sich der Beginn der Nutzung der von SopNET für ihn bereitgestellten Dienstleistungen aus organisatorischen oder technischen Gründen allenfalls verzögern kann. Hieraus kann der Kunde keine Rechte gegenüber SopNET ableiten.

2.2 Der Dienstleistungsvertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen, anders lautende schriftliche Vereinbarung vorbehalten.

2.3 Jede Vertragspartei kann den Dienstleistungsvertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 30 Tagen mittels eingeschriebenen Briefs auf Ende der Abrechnungsperiode auflösen, erstmals jedoch auf Ende der im Dienstleistungsvertrag zwischen den Parteien festgelegten Mindestvertragsdauer. Im gegenseitigen Einverständnis kann der Vertrag auch innerhalb anderer Fristen bzw. auf einen anderen Termin hin aufgelöst werden.

2.4 Aus wichtigem Grund können beide Parteien den Dienstleistungsvertrag jederzeit mit sofortiger Wirkung auflösen. Dies trifft insbesondere dann zu, wenn die zur Verfügung stehenden Dienstleistungen von SopNET oder die mittels dieser Dienstleistung bezogenen Drittleistungen rechts- und zweckwidrig bezogen, verwendet, an nicht autorisierte Dritte zugänglich gemacht oder weitergegeben sowie wenn die Nutzungsbestimmungen von SopNET oder Dritten missachtet werden.

## 3. Pflichten von SopNET

3.1 SopNET erbringt die Dienstleistungen im Rahmen der ihr zur Verfügung stehenden finanziellen und personellen Ressourcen gemäss dem aktuellen Stand der Technik. SopNET kann keine Gewähr für die ununterbrochene und korrekte Erbringung der Dienstleistung übernehmen. Bei

Störungen im Bezug und der Nutzung von Dienstleistungen steht dem Kunden lediglich das Recht auf Rücktritt von diesem Vertrag zu, sofern er SopNET über die Störung umgehend schriftlich informiert und zur Behebung zweimal eine angemessene Frist angesetzt hat. Angekündigte Unterbrechungen der Dienste, insbesondere infolge von Wartungsarbeiten der Swisscom gelten nicht als Störungen.

3.2 Die dem Kunden für die Nutzung der Dienstleistungen zur Verfügung gestellten Anlagen und Geräte verbleiben im Eigentum von SopNET und der Kunde erhält hieran weder Verfügungs- noch Urheberrechte. Ausnahme sind vom Kunden bei SopNET gekaufte oder gemietete Anlagen, welche im Dienstleistungsvertrag auch so beschrieben sind.

3.3 Die Dienstleistungen stehen dem Kunden grundsätzlich während 24 Stunden und 7 Tage pro Woche zur Benutzung offen, anders lautende Vereinbarung und Störungen technischer Art, welche zur Beeinträchtigung der Dienstleistungen führen, vorbehalten.

3.4 SopNET unterstützt den Kunde bei der Herstellung eines stabilen Zustandes zur Benutzung der Dienstleistungen. Wird hierzu ein Aufwand über das übliche Mass in Anspruch genommen, oder ist der von SopNET erbrachte Aufwand auf eine Fehlfunktion von Anlageteilen des Kunden oder auf dessen unsachgemässe Bedienung zurückzuführen, so wird SopNET dem Kunden ihren Mehr- bzw. Gesamtaufwand zu den aktuellen Ansätzen von SopNET in Rechnung stellen.

3.5 SopNET verpflichtet sich innerhalb der üblichen Arbeitszeiten der Geschäftsstelle von SopNET, Massnahmen zur Behebung von Störungen und Fehlfunktionen der Dienstleistungen in Angriff zu nehmen bzw. durchzuführen. Als übliche Arbeitszeiten gelten die Wochentage Montag bis Freitag, 09.00 - 17.00 Uhr, mit Ausnahme der eidgenössischen Feiertage sowie die Zeit vom 24.12. bis 2.1. Ausserhalb der Bürozeiten, tritt das vom Kunden gewählte Service Level Agreement in Kraft.

3.6 Der Kunde hat nur dann Anspruch auf Rückerstattung der von SopNET in Rechnung gestellten Dienstleistungen, wenn diese in einem Kalendermonat mehr als 10 Stunden während der normalen Arbeitszeiten (vgl. oben Ziffer 3.5) dem Kunden aus von SopNET vertretenden Gründen nicht zur Verfügung stehen. Die Rückerstattung erfolgt im Verhältnis der gesamten Dauer zur vom Kunden in der Rechnungsperiode bezogenen Dienstleistungsmenge und -nutzungsdauer. Der Gebührenminderungsanspruch steht in linearem Verhältnis zur Dauer der Nichtverfügbarkeit und zum Verlust von Funktionen.

3.7 Rückforderungsansprüche des Kunden erlöschen, wenn der über 10 Stunden pro Kalendermonat liegende Ausfall nicht innerhalb von 30 Tagen nach Beendigung des betroffenen Kalendermonats schriftlich bei SopNET gerügt und hierfür bei SopNET eine entsprechende Gebührenrückforderung geltend gemacht worden ist.

3.8 Die Beweislast bezüglich der Nichtverfügbarkeit liegt beim Kunden.

## 4. Pflichten des Kunden

4.1 Anders lautende schriftliche Vereinbarungen vorbehalten, ist zum Bezug von SopNET-Dienstleistungen nur der im Auftrag erwähnte Kunde bzw. dessen Mitarbeiter und allfällig im Rahmen eines Auftrags oder Werkvertrags beigezogene Dritte berechtigt, und zwar nur sofern der Bezug von SopNET-Dienstleistungen in direktem Zusammenhang mit der Ausübung ihrer arbeits- bzw.

auftrags- oder werkvertragsrechtlichen Pflichten in Zusammenhang steht. Jede Verwendung und jedes Zugänglichmachen der SopNET - Dienstleistungen an Dritte ist dem Kunden untersagt, sofern dies im Vertrag nicht ausdrücklich erlaubt wird.

4.2 Der Kunde verpflichtet sich dafür zu sorgen, dass seine Mitarbeiter die ihm aus dem Dienstleistungsvertrag erwachsenden Pflichten ebenfalls einhalten. Diese Regelung gilt auch für vom Kunden im Rahmen eines Auftrags- oder Werkvertrages beigezogene Dritte.

4.3 Der Kunde verpflichtet sich, keine Werberundschreiben oder Massenmailings (Mailingaktionen), Junkmails oder Spam via electronic Mail zu verbreiten.

4.4 Der Kunde hat den Mitarbeitern von SopNET während der üblichen Arbeitszeiten, und wenn die Erhaltung der Dienstqualität dies erfordert, Zugang zu den technischen Anlagen, die von SopNET zur Verfügung gestellt werden oder die zur Nutzung der SopNET-Dienstleistungen genutzt werden, sowie zu weiteren Anlagen, die für die Verfügbarkeit der Dienstleistungen von SopNET notwendig sind, zu gewähren.

4.5 Der Kunde verpflichtet sich, SopNET sofort über ihm zur Kenntnis gelangende Mängel, Störungen oder Nichtverfügbarkeit von Dienstleistungen oder Anlagen sowie insbesondere über rechts- und vertragswidrige Verwendung der Dienstleistungen durch ihn, seine Mitarbeiter oder von ihm beigezogenen Dritten sowie durch nicht autorisierte Dritte (z.B. Hacker) zu informieren.

4.6 Der Kunde erklärt hiermit sein Einverständnis, dass SopNET Informationen über ihn bzw. seine Mitarbeiter oder von ihm beigezogenen Dritten, namentlich Daten über Netzanschluss, Kontaktperson des Kunden usw. an Dritte weitergeben kann, soweit dies für die Erbringung der Dienstleistungen und deren Koordination durch SopNET notwendig wird.

## 5. Gebühren

5.1 Die Vergütung, für die von SopNET zur Verfügung gestellten Dienstleistungen, richtet sich nach dem vorliegenden Dienstleistungsvertrag oder jeweils gültigen Preisliste. Diese verstehen sich, wenn nicht anders vermerkt, exklusive Mehrwertsteuer.

5.2 SopNET kann die Gebühren unter Einhaltung einer Ankündigungsfrist von 10 Tagen schriftlich auf Monatsende anpassen. Überschreitet die Preiserhöhung die vorherigen monatlichen Kosten um 20% hat der Kunde das Recht, innerhalb von 30 Tagen aus dem Dienstleistungsverhältnis zurückzutreten.

5.3 Die Gebühren werden dem Kunden quartalsweise, halbjährlich oder jährlich im voraus in Rechnung gestellt. Angebrochene Kalendermonate werden pro Rata in Rechnung gestellt. Die Gebühren werden innert 10 Tagen ab Fakturadatum netto zur Zahlung fällig. Es ist die auf der Rechnung genannte Bankverbindung vom Kunden für seine Zahlung zu verwenden. Aus der Zahlung allfällig zu Lasten von SopNET gehende Spesen der Bank oder Post werden dem Kunden mit der nächsten Gebührenrechnung zusätzlich in Rechnung gestellt.

5.4 SopNET ist berechtigt bei einem Zahlungsverzug von über 30 Tagen auch ohne vorherige schriftliche Ankündigung die vom Kunden bezogenen Dienstleistungen bis auf weiteres einzustellen. Auch hat sie das Recht im Falle einer Sperrung der Dienstleistung eine Gebühr von maximal 50% der ursprünglichen Aufschaltkosten zu erheben.

5.5 Auf Wunsch kann der Kunde die Berechnungsgrundlagen für die Rechnungsstellung schriftlich anfordern. SopNET stellt dem Kunden die Berechnungsgrundlagen zu, sofern diese mit vertretbarem technischen Aufwand erarbeitet werden können. Sollte sich herausstellen, dass die Gebührenrechnung korrekt ist, so hat der Kunde SopNET den für die Aufbereitung der Berechnungsgrundlagen entstehenden Arbeitsaufwand nach den aktuellen Ansätzen von SopNET zu vergüten.

5.6 Beim Auflösen des Vertragsverhältnisses besteht keinerlei Anspruch auf Rückvergütungen bereits bezahlter Rechnungsbeträge. Als verpflichtend minimal bezahlbarer Rechnungsbetrag sei der Betrag der ersten Rechnungsperiode festgelegt.

## 6. Haftung

6.1 SopNET bemüht sich im Rahmen ihrer personellen und finanziellen Möglichkeiten um die einwandfreie Qualität der angebotenen Dienstleistungen.

6.2 Soweit gesetzlich zulässig, schliesst SopNET jede Haftung für direkte und indirekte Folgeschäden als auch für die von ihr zur Vertragserfüllung eingesetzten Hilfspersonen aus.

6.3 Es ist Sache des Kunden, die sich in seinem Besitze befindlichen Informatik-Anlagen und Geräte, welche für die SopNET-Dienstleistungen benutzt werden, sowie die hierzu eingesetzten oder durch die SopNET-Dienstleistungen erreichbaren Daten inklusive Programmdateien vor unbefugtem Zugriff und Manipulation zu schützen.

6.4 Der Kunde kann für alle Schäden, welche bei SopNET oder Dritten durch seine Benutzung der SopNET-Dienstleistungen entstehen, zur Verantwortung gezogen bzw. haftbar gemacht werden. Im Falle einer unzulässigen Benutzung durch den Kunde, seiner Mitarbeiter oder durch von ihm vertraglich beigezogene Dritte sowie durch Dritte, welche ohne Autorisierung von SopNET über die Informatik-Anlage des Kunden zu den SopNET-Dienstleistungen Zugang genommen haben, kann SopNET zudem die Konnektivität zum Kunden ohne Ankündigung sofort unterbrechen.

## 7. Schlussbestimmungen

7.1 Änderungen oder Ergänzungen des Dienstleistungsvertrages bedürfen der Schriftform, der Bezugnahme auf die abzuändernde Bestimmung sowie der rechtsgültigen Unterschrift der Vertragsparteien. Vorbehalten bleibt Ziffer 5.1. SopNET behält sich die jederzeitige Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen ausdrücklich vor.

7.2 Im Falle von Widersprüchen zwischen verschiedenen - sprachigen Versionen der einzelnen Vertragsdokumente ist einzig die deutschsprachige Version massgebend. SopNET behält sich vor, die Leistungsblätter dem Kunden nur in englischsprachiger Version als massgebliche Fassung zur Verfügung zu stellen.

7.3 Sollte eine Bestimmung des mit dem Kunden abgeschlossenen Vertrages nichtig oder rechtsunwirksam werden, so gelten die übrigen Bestimmungen weiter. Die nichtigen oder rechtsunwirksamen Bestimmungen sollen in diesem Fall durch eine wirksame Bestimmung ersetzt werden, die in ihrer wirtschaftlichen Auswirkung derjenigen der unwirksamen Bestimmung so nahe kommt wie rechtlich möglich.