

## Artikel 1 - Anwendungsbereich

1.1 Die in Großbuchstaben geschriebenen Begriffe haben die in diesem Vertrag festgelegte Bedeutung bzw. in Ermangelung dessen die Definitionen im Infomaniak-Lexikon, das auf der Infomaniak-Website verfügbar ist.

1.2 Die Besonderen Geschäftsbedingungen gelten ohne Einschränkung oder Vorbehalt für den von Infomaniak angebotenen Premium-Support-Service (im Folgenden "Support" genannt). Sie ergänzen die Allgemeinen Nutzungsbedingungen (nachfolgend "ANB"), haben aber Vorrang vor diesen, falls sich zwischen diesen Dokumenten ein Widerspruch ergeben sollte.

1.3 In Übereinstimmung mit den ANB und den darin festgelegten Bedingungen können diese Besonderen Bedingungen geändert werden, um insbesondere der rechtlichen, juristischen oder technischen Entwicklung Rechnung zu tragen.

## Artikel 2 - Beschreibung und Umfang des Dienstes

2.1 Infomaniak bietet einen fortschrittlichen Support- und Beratungsdienst an, der es dem Kunden ermöglicht, von einer umfassenden und persönlichen Unterstützung in Bezug auf das abonnierte Angebot zu profitieren.

2.2 Der Dienst ist an die Organisation gebunden, bei der er bestellt wird, und ist nicht auf eine andere Organisation übertragbar.

2.3 Unabhängig von dem Angebot, das der Kunde abonniert hat, bedeutet "Support" jede Maßnahme, die von Infomaniak mit Hilfe spezifischer Instrumente und Verfahren durchgeführt wird, um auf eine Anfrage des Kunden zu reagieren und/oder ein Problem und/oder einen Vorfall im Zusammenhang mit den von Infomaniak angebotenen Diensten zu lösen. In jedem Fall beschränkt sich das Eingreifen von Infomaniak auf die Maßnahmen, die in ihren Zuständigkeitsbereich fallen, d.h. auf die Diagnose des vom Kunden festgestellten Problems. Alle anderen Maßnahmen, wie z. B. die Änderung von Anwendungen Dritter oder vom Kunden entwickelte Anwendungen oder die Entwicklung von Internetseiten (Webmastering), fallen nicht in den Bereich der Unterstützung, die Infomaniak leisten kann. Der Kunde muss sich für solche Anfragen an Fachleute aus den entsprechenden Bereichen wenden.

2.4 Unabhängig vom Angebot bedeutet Beratung und Betreuung die Begleitung des Kunden durch einen der Experten von Infomaniak in Bezug auf eine bestimmte Situation oder ein bestimmtes Problem, wie z. B. eine Produktionsaufnahme, eine Nachbereitung der Markteinführung oder eine technische Umsetzung, die bei Infomaniak abonnierte Dienstleistungen betreffen.

2.5 Kunden, die ein kostenpflichtiges Angebot abonniert haben, erhalten eine eindeutige Kennung (oder einen "VIP"-Code), mit der sie sich bei Infomaniak identifizieren können, wenn sie Unterstützung anfordern. Diese Kennung kann nur innerhalb der Organisation von den Nutzern der Organisation und für die innerhalb der Organisation aktiven Dienste verwendet werden.

2.6 Organisationen, die ein Pro- oder Enterprise-Angebot abonniert haben, werden ihre Support-Anfragen von einem Account Manager (L2) für das Pro-Angebot und einem Account Manager (L2) und einem Technical Manager (L3) für das Enterprise-Angebot betreuen lassen. Je nach Verfügbarkeit und auftretenden Notfällen können Support-Anfragen zumindest anfangs auch von anderen Mitarbeitern als den benannten Referenten bearbeitet werden.

2.7 Organisationen, die ein Pro- oder Enterprise-Angebot mit monatlicher Erneuerung abonniert haben, können Support- und Beratungsstunden auf Guthabenbasis und im Vorgriff auf künftige Monate nutzen ("zusätzliche Stunden"), und zwar bis zu der Anzahl Stunden, die ihr Abonnement jeden Monat gewährt, und für maximal drei (3) Monate. Im Falle der Beendigung des Dienstes werden dem Kunden alle zusätzlichen Support- und/oder Beratungsstunden zum Stundensatz von dreihundertfünfzig Franken/Euro (CHF oder EUR 350/Stunde) in Rechnung gestellt. Darüber hinaus können ungenutzte Support- und Beratungsstunden nicht kumuliert und nicht über den Monat hinaus beansprucht werden, in dem sie genutzt werden konnten.

2.8 Organisationen, die ein Pro- oder Enterprise-Angebot abonniert haben und deren Abonnement jährlich erneuert wird, können die in ihrem Angebot vorgesehenen Beratungs- und Unterstützungsstunden auf Kredit und bis zur Gesamtzahl der durch ihr Abonnement gewährten kumulativen Stunden nutzen. Alle darüber hinausgehenden Stunden werden zum Stundensatz von dreihundertfünfzig Franken/Euro (CHF oder EUR 350/Stunde) in Rechnung gestellt.

## Artikel 3 - Rechnungsstellung

3.1 Der für den Dienst zu zahlende Betrag wird auf der Website und bei der Bestellung des Dienstes angegeben.

3.2 Der Preis für die Pro- und Enterprise-Angebote ist den Kosten der Organisation beigefügt, ohne Steuern. Der Preis zum Zeitpunkt der Bestellung oder der Verlängerung ist also der höhere der folgenden Beträge, je nach der gewählten Periodizität: 1) ein Prozentsatz des monatlichen oder jährlichen Wertes der Dienstleistungen der Organisation; 2) der Mindestpreis, der auf der Verkaufsseite angegeben ist.

3.3 Bei monatlichen Abonnements passt Infomaniak die Rechnung pro Monat unter Berücksichtigung der im vergangenen Kalendermonat angefallenen Kosten an. Wenn der im Angebot angegebene Prozentsatz, angewandt auf den Gesamtbetrag für den vergangenen Monat, den Mindestpreis des Angebots übersteigt, wird der sich aus dem Prozentsatz ergebende Betrag in Rechnung gestellt.

3.4 Bei Jahresabonnements behält sich Infomaniak das Recht vor, im Falle einer erheblichen Änderung der vom Kunden im vergangenen Zeitraum getätigten Ausgaben am Ende des Abonnementzeitraums einen rückwirkenden Betrag in Rechnung zu stellen und den Preis des gewählten Angebots für den kommenden Zeitraum neu zu bestimmen.

3.5 Die anfängliche Mindestvertragslaufzeit beträgt sechs (6) Monate, in denen der Kunde monatlich für Verlängerungen zahlen muss. Zu diesem Zweck muss der Kunde bei der Erstbestellung eine gültige Kreditkarte angeben. Eine Stornierung vor Ablauf des ersten Zeitraums ist möglich, wobei die restlichen Beträge fällig bleiben.

3.6 Nach Ablauf des ersten Zeitraums wird der Dienst stillschweigend monatlich erneuert, und der Kunde hat die Möglichkeit, zu einer jährlichen Verlängerung überzugehen.

3.7 Der Kunde kann sein Angebot jederzeit auf ein höheres Angebot ändern. Der Preis für die Änderung des Angebots wird anteilig für den laufenden Zeitraum berechnet.

3.8 Die Einzelheiten des Rechnungsstellungsprozesses sind in den ANB im Abschnitt "Zahlungsmodalitäten" dargelegt.

## Artikel 4 - Pflichten und Verantwortlichkeiten von Infomaniak

4.1 Im Rahmen des Abonnements dieses Dienstes übernimmt Infomaniak keine Ergebnisgarantie. Unter Ergebnis ist das Ziel zu verstehen, das der Kunde zum Zeitpunkt der Beantragung der Unterstützung erwartet. Infomaniak behält sich außerdem das Recht vor, jede Anfrage abzulehnen, die sie nach Treu und Glauben als außerhalb ihres Tätigkeitsbereichs liegend erachtet.

4.2 Die maximalen Antwortzeiten für die verschiedenen Angebote sind als die maximale Zeit für die Bearbeitung der ersten Support- oder Beratungsanfrage während der Supportzeiten zu verstehen, wie sie in dem jeweiligen Angebot angegeben sind. Die maximalen Reaktionszeiten können in besonderen Situationen, wie z. B. einem allgemeinen Ausfall, einer vollständigen Nichtverfügbarkeit der Dienste oder einem anderen Fall von höherer Gewalt, nicht eingehalten werden.

4.3 Infomaniak kann nicht für negative Folgen verantwortlich gemacht werden, die sich aus einem Antrag auf Unterstützung oder einer von Infomaniak erteilten Beratung ergeben, wie z. B., aber nicht ausschließlich, Verluste, einschließlich indirekter, zufälliger, spezifischer oder Folgeschäden. Der Kunde bleibt allein verantwortlich für die Anwendung der Ratschläge, die er im Rahmen des Austauschs mit einem Vertreter von Infomaniak erhält.

4.4 Im Falle einer missbräuchlichen Nutzung des 24/7-Notrufs behält sich Infomaniak das Recht vor, den Dienst mit sofortiger Wirkung zu beenden.

## Artikel 5 - Pflichten und Verantwortlichkeiten des Kunden

5.1 Der Kunde verpflichtet sich, den Dienst nur im Zusammenhang mit Fragen zu nutzen, die sich auf die von seiner Organisation abonnierten Dienste beziehen.

5.2 Der Kunde verpflichtet sich, den 24/7-Notruf nur bei Problemen im Zusammenhang mit der Infrastruktur zu nutzen, die ein Eingreifen von Infomaniak erfordern.

## Artikel 6 - Datenschutzrichtlinien

6.1 Alle Einzelheiten der Datenschutzrichtlinie finden Sie unter <https://www.infomaniak.com/de/agb/datenschutzrichtlinien>.

