

SERVICEVERTRAGSBEDINGUNGEN der Neopost AG und der Neopost MailFin AG (für Neopass-Verträge)

Die vorliegenden Servicevertragsbedingungen regeln das Verhältnis zwischen dem Kunden und der Neopost AG bzw. der Neopost MailFin AG (nachfolgend beide „NEOPOST“ genannt), soweit nichts anderes zwischen den Parteien schriftlich vereinbart ist.

1. Geltungsbereich / Leistungen der NEOPOST

- 1.1 Inhalt und Umfang der von NEOPOST vertraglich zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus dem Servicevertrag, diesen Servicevertragsbedingungen und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von NEOPOST. Der Geltungsbereich erstreckt sich auf das Gebiet der Schweiz und des Fürstentums Liechtenstein. Die von NEOPOST erbrachten Serviceleistungen erfolgen nach ISO 9001:2008.
- 1.2 Der Leistungsumfang ist abhängig vom System bzw. vom abgeschlossenen Servicevertrag und richtet sich nach den nachfolgenden Grundsätzen für die verschiedenen Arten von Serviceverträgen.

2. NEOPASS-Serviceverträge (NEOPASS 1-3)

- 2.1 Die NEOPOST-Serviceverträge "NEOPASS 1-3" umfassen jeweils:
- Alle präventiven und korrektiven Massnahmen (nach Ermessen von NEOPOST) für einen störungsfreien Betrieb des Systems.
 - Die Verfügbarkeit des Helpdesks, um die Problematik zu untersuchen und die Störungen zu beheben oder den Techniker zu disponieren.
 - Die Kosten für An- und Rückfahrt, sowie die Arbeitszeit des Technikers sind bei der einmaligen jährlichen Wartung inklusive.
 - Im Rahmen eines Servicevertrages für Frankiersysteme ist die Inspektion durch die Post gemäss den AGB der Post CH AG über die Verwendung eines intelligenten Frankiersystems (IFS 2) inbegriffen.
 - Die notwendigen präventiven Wartungen gemäss den Herstellerempfehlungen (Zyklen pro Jahr), dem Zählerstand und den Regelungen von NEOPOST. Die präventiven Wartungen werden während einer Reparatur oder nach vorgängiger Mitteilung des Kunden, der die Erreichung des Grenzwertes für die Wartung bestätigt, durchgeführt.
 - NEOPOST stellt dem Kunden bei der Installation der Maschine (oder auf einfache Nachfrage) ein Wartungsblatt (resp. Wartungsvertrag mit gewähltem Level) zur Verfügung, welches die Grenzwerte in Bezug auf den Maschinentyp und die Auslastung beschreibt.
- 2.2 Zusätzlich gelten für die jeweiligen Vertragsarten folgende Bestimmungen:

NEOPASS 1

- Im Falle einer Störung des Systems des Kunden garantiert NEOPOST eine Reaktionszeit von 16 Arbeitsstunden.
- Im Falle von Reparaturen werden die Kosten für An- und Rückfahrt sowie die Arbeitszeit des Technikers nach Aufwand gemäss Arbeitsrapport verrechnet.
- Während der Garantiezeit sind die notwendigen Ersatz- und Verschleissteile inklusive. Ausgeschlossen ist das Verbrauchsmaterial.
- Nach der Garantiezeit wird das Ersetzen defekter oder erneuerungsbedürftigen Ersatz- und Verschleissteile separat verrechnet.

NEOPASS 2

- Im Falle einer Störung des Systems des Kunden garantiert NEOPOST eine Reaktionszeit von 12 Arbeitsstunden.
- Bei Störungen sind die Kosten für An- und Rückfahrt sowie die Arbeitszeit des Technikers inbegriffen.
- Während der Garantiezeit sind die notwendigen Ersatz- und Verschleissteile inklusive. Ausgeschlossen ist das Verbrauchsmaterial.
- Nach der Garantiezeit wird das Ersetzen defekter oder erneuerungsbedürftigen Ersatz- und Verschleissteile separat verrechnet.

NEOPASS 3

- Im Falle einer Störung des Systems des Kunden garantiert NEOPOST eine Reaktionszeit von 8 Arbeitsstunden
- Bei Störungen sind die Kosten für An-/und Rückfahrt sowie die Arbeitszeit des Technikers inbegriffen.
- Während der Garantiezeit sind die notwendigen Ersatz- und Verschleissteile inklusive. Ausgeschlossen ist das Verbrauchsmaterial.
- Auch nach der Garantiezeit ist das Ersetzen defekter oder erneuerungsbedürftigen Ersatz- und Verschleissteile inklusive.

3. NEOPASS-LITE-Serviceverträge

- a. Das NEOPASS-LITE-Angebot wurde speziell für unsere *Einsteigergeräte* entwickelt, welche durch den Kunden selbst installiert werden. Im Falle einer Störung muss das Gerät oder Komponenten davon durch den Kunden an NEOPOST per Post eingesandt werden. Ein entsprechendes Ersatzgerät oder Ersatzkomponenten werden dem Kunden auf Nachfrage per Post zugestellt. Die Installation des Ersatzgerätes (bzw. der Ersatzkomponenten) muss durch den Kunden selbst ausgeführt werden (Selbstinstallation). Für Geräte unter NEOPASS-LITE-Servicevertrag sind keine Techniker-Einsätze vor Ort inbegriffen. Für allfällige Zusatzdienstleistungen, welche nicht im NEOPASS-LITE-Leistungspaket enthalten sind, muss vorgängig mit der Service-Administration eine schriftliche Vereinbarung zur Ausführung der Reparatur/Wartung für die Ausführung vor Ort gemacht werden.
- b. Die NEOPOST Serviceverträge "NEOPASS-LITE 1-3" umfassen jeweils:
 - Alle präventiven und korrektiven Massnahmen (nach Ermessen der NEOPOST AG) für einen störungsfreien Betrieb des Systems.
 - Im Rahmen eines Servicevertrages für Frankiersysteme ist die obligatorische Post-Inspektion gemäss den AGB der Post CH AG über die Verwendung eines intelligenten Frankiersystems (IFS 2) inbegriffen.
 - Die notwendigen Wartungen gemäss den Herstellerempfehlungen (Zyklen pro Jahr) und dem Zählerstand werden gemäss den Regelungen von NEOPOST nach Anruf des Kunden und Erreichung des Grenzwertes für die Wartung integriert und geplant.
 - NEOPOST stellt dem Kunden bei der Installation der Maschine (oder auf einfache Nachfrage) ein Wartungsblatt (resp. Wartungsvertrag mit gewählttem Level) zur Verfügung, welches die Grenzwerte in Bezug auf den Maschinentyp und die Auslastung beschreibt.
- c. Zusätzlich gelten für die jeweiligen Vertragsarten folgende Bestimmungen

NEOPASS-LITE 1

Ein garantierter Austausch der Maschine innerhalb von 8 Arbeitstagen und gratis Installationshilfe durch unseren Helpdesk

NEOPASS-LITE 2

Ein garantierter Austausch der Maschine innerhalb von 5 Arbeitstagen und gratis Installationshilfe durch unseren Helpdesk

NEOPASS-LITE 3

Ein garantierter Austausch der Maschine innerhalb von 3 Arbeitstagen (bei Störungsmeldung vor 15.00 Uhr) und gratis Installationshilfe durch unseren Helpdesk

4. Leistungsbedingungen für Kunden ohne Servicevertrag

Leistungen, die nicht durch einen Servicevertrag gedeckt sind, müssen nach Bestätigung des Kostenvoranschlages von NEOPOST durch den Kunden beglichen werden und werden nach der zwischen dem Kunden und NEOPOST festgehaltenen Planung durchgeführt. Ohne Servicevertrag besteht keine garantierte Reaktionszeit! Es gelten folgende Tarife plus die Arbeitskosten von CHF 215.00/h:

Tarif City « Zone 1» (Zürich, Genf, Lausanne, Bern, Basel, Chur)	0 km – 25 km	CHF 190.00
Zone 2	26 km – 50 km	CHF 210.00
Zone 3	ab 51 km	CHF 230.00

- a. Inspektion (Frankiersysteme) gem. den Allg. Geschäftsbedingungen über die Verwendung eines Intelligenten Frankiersystems (IFS-2) der Post CH AG

5. **Wartung und Störungsbeseitigung**

- a. Bei einer Störung werden alle technisch bedingten Störungen beseitigt. Für einen optimierten Maschineneinsatz erbringt NEOPOST die notwendigen präventiven Wartungen entsprechend dem Nutzungsgrad der Maschine und der Art des verarbeiteten Materials.
- b. Kostenfrei ausgetauschte Ersatzteile und Module gehen in das Eigentum von NEOPOST über.
- c. Sofern nicht anderweitig vereinbart, sind folgende Leistungen nicht in den vertraglichen Pflichten von NEOPOST enthalten und werden nur gemäss separatem Auftrag durchgeführt und zu den zum Zeitpunkt der Auftragserteilung geltenden Listenpreisen von NEOPOST berechnet:
- d. Austausch von Verbrauchsmaterialien;
- e. Umbau- oder Umstellungsmassnahmen auf Kundenwunsch;
- f. Beseitigung von Störungen, die nicht auf normalen Verschleiss- oder Materialfehlern beruhen, z.B. Störungen infolge unsachgemässer Behandlung, Bedienungsfehler, übermässiger Beanspruchung, Verwendung von Zubehör oder Betriebsmitteln bzw. Materialien, die nicht von NEOPOST geliefert oder empfohlen wurden, Unfall, Feuer, Wasser und höherer Gewalt;
- g. Software-Änderungen bzw. Software-Dienstleistungen.
- h. Diese Aufträge unterliegen den zum Zeitpunkt der Auftragserteilung geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen von NEOPOST. Der Kunde kann die Allgemeinen Geschäftsbedingungen jederzeit auf neopost.ch einsehen.

6. **Remote Zugang bei Service-Verträgen**

- a. Der Kunde ermächtigt NEOPOST und ihre Vertreter mit Abschluss des Vertrags zum Fernzugriff für Gewährleistungs- und Wartungszwecke bezüglich der unter diese Vereinbarung fallenden Produkte und Dienstleistungen.
- b. Neopost stellt im Falle eines Fernzugriffs sicher, dass:
 - der Zugang auf autorisierte Mitarbeiter oder andere autorisierte Auftragnehmer beschränkt ist;
 - der Fernzugriff über eine sichere Verbindung und Technologie erfolgt, die den geltenden Sicherheitsnormen entspricht;
 - bei jedem Zugriff ein neuer Sitzungscode generiert wird, um einen unbefugten Fernzugriff zu verhindern; in keinem Fall, auch nicht vorübergehend, Videodateien der durchgeführten und aufgezeichneten Hilfe auf dem Neopost-Server gespeichert werden; keine Funktionen laufen, die einen Hintergrundbetrieb ermöglichen oder die Computer des Kunden im Geheimen überwachen;
 - sich der Fernzugriff auf den alleinigen Zweck beschränkt, die im jeweiligen Vertrag festgelegten Unterstützungspflichten zu erfüllen;
 - die Fernzugriffsmöglichkeit nur für den Zugriff auf Geräte oder Software genutzt wird, die direkt an der Erfüllung der Verpflichtungen durch Neopost beteiligt sind und nur in Ausnahmefällen auf andere Hard- und Software des Kunden sowie anderer Kunden oder Dritter;
 - nur Informationen, die sich auf technische Daten beziehen, durch NEOPOST archiviert werden und keine anderen Daten und/oder Informationen des Kunden und/oder Dritter.

7. **Ort und Zeit der Leistungserbringung**

- a. NEOPOST erbringt die Vertragsleistungen an dem vereinbarten Maschinenstandort an Werktagen von Montag bis Freitag ohne gesetzliche Feiertage von 08:00 bis 17:00 Uhr, sofern dies nicht im Servicevertrag ausdrücklich anders vereinbart wurde. Dem Kundendienstpersonal (insb. den Servicetechnikern) der NEOPOST muss in diesen Zeiten Zutritt gewährt werden.
- b. Während der Anwesenheit des Kundendienstpersonals von NEOPOST hat der Kunde einen Mitarbeiter am Standort der Maschinen zur Verfügung zu halten.
- c. Kann das Kundendienstpersonal die Arbeiten beim Kunden aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht oder erst verspätet durchführen oder befindet sich die Maschine nicht am vereinbarten Standort, so werden eventuell anfallende Mehrkosten auf Basis der jeweils gültigen

Preisliste gesondert berechnet und allenfalls garantierte Reaktions- und Behebungszeiten verlängern sich entsprechend.

- d. Anlässlich der Beseitigung einer Funktionsstörung kann gleichzeitig eine andere Vertragsleistung erbracht werden.

8. Vereinbarte Termine

NEOPOST wird den technischen Kundendienst so organisieren, dass vereinbarte Reaktionszeiten und Termine eingehalten werden. Der Kunde hat NEOPOST über einen allfälligen Verzug schriftlich oder per E-Mail zu informieren.

9. Vertragsgebühr / Zählerstand

- a. Die Vertragsgebühren werden im Voraus für die kommenden 12 Monate von NEOPOST berechnet und sind innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungseingang fällig. Nach Ablauf dieser Frist gerät der Kunde automatisch in Verzug.
- b. NEOPOST ist berechtigt, die Vertragsgebühren jederzeit durch schriftliche Erklärung i) den zwischenzeitlich eingetretenen Änderungen bei Löhnen, Fahrt-, Material- und Produktionskosten für das jeweils folgende Kalenderjahr anzupassen, sowie ii) jährlich per 1. Januar dem Landesindex der Konsumentenpreise anzupassen. Eine solche Preisanpassung berechtigt nicht zur fristlosen Kündigung.
- c. Falls eine Erhöhung der jährlichen Vertragsgebühren insgesamt mehr als 5% beträgt, ist der Kunde berechtigt, den Servicevertrag innerhalb von 4 Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung ausserordentlich mit einer Frist von zwei Monaten zum Ende des Vertragsjahres, für das die Vertragsgebühren erhöht werden, zu kündigen. In diesem Fall bleiben die Vertragsgebühren unverändert.
- d. Bei bestimmten Systemen (siehe Servicevertrag) ist der Zählerstand der Hauptmaschine Kriterium zur Feststellung der verarbeiteten Maschinentakte, um die tatsächliche Nutzung der Maschine mit der vertraglich vereinbarten Nutzung abzurechnen.
- e. Bei Überschreitung der vertraglich vereinbarten Nutzung (Laufleistung) wird die Anzahl der zusätzlichen Maschinentakte gemäss der aktuellen Preisliste nachberechnet. Die Nachberechnung erfolgt frühestens nach Ablauf eines Vertragsjahres und erfolgt jeweils nach jedem Technikereinsatz. Bei Überschreitung der vertraglich vereinbarten Nutzung (Laufleistung/Zyklen) werden dem Kunden die zusätzlichen Zyklen nachbelastet wie folgt:
 - Für eine Überschreitung von weniger als 20% der vereinbarten Nutzung wird zusätzlich ein Betrag von 10% der vereinbarten Vertragsgebühr in Rechnung gestellt
 - Für eine Überschreitung von 20% oder mehr der vereinbarten Nutzung wird zusätzlich ein Betrag von 20% der vereinbarten Vertragsgebühr in Rechnung gestellt.
 - Wird die vertraglich vereinbarte Nutzung in zwei aufeinanderfolgenden Vertragsjahren überschritten, so kann NEOPOST eine Vertragsanpassung verlangen. Können sich die Parteien bezüglich einer solchen Vertragsanpassung nicht einigen, so steht es der NEOPOST frei, den Servicevertrag jederzeit mit einer Kündigungsfrist von 3 Monaten auf Ende eines Monats zu kündigen. Es erfolgt keine Rückerstattung von allenfalls bereits im Voraus bezahlten Vertragsgebühren.

10. Haftung

- a. Im Rahmen des gesetzlich Zulässigen ist jegliche Haftung von NEOPOST ausgeschlossen, insbesondere jede Haftung für Folgeschäden (wie entgangener Gewinn), für Ersatzansprüche Dritter, für Schäden an aufgezeichneten Daten sowie für mittelbare und unmittelbare Schäden, die wegen Betriebsunterbruch, Stillstand des Systems oder Verzögerung bei Reparatur, Störungsbehebung oder Lieferung von Ersatzteilen entstehen können.
- b. Die Haftung für Hilfspersonen von NEOPOST wird im Rahmen des gesetzlich Zulässigen ausgeschlossen.
- c. NEOPOST haftet nicht für Bedienungsfehler des Kunden, die im Anschluss an die Grundeinweisung bzw. das Benutzertraining auftreten, sowie für Schäden oder Verlust aus Fremdtransporten.
- d. Jede Serviceabwicklung, Wartung, Reparatur oder Ersatz, die durch die Verwendung von nicht originalem NEOPOST-Verbrauchsmaterial verursacht wurde, ist durch den Kunden separat zu den zum Zeitpunkt des Einsatzes gültigen Service- und Ersatzteilpreisen zu vergüten.

11. Vertragsdauer und Vertragsbeendigung

- a. Der Vertrag beginnt und endet gemäss den Bestimmungen des Servicevertrags. Ein Servicevertrag wird in der Regel für die Dauer von mindestens 12 Monaten abgeschlossen. Bei vereinbarter Mindestvertragszeit verlängert sich der Vertrag nach Ablauf der Mindestvertragszeit stillschweigend um jeweils weitere 12 Monate, sofern er nicht von einer der Parteien unter Beachtung einer Frist von drei Monaten schriftlich auf Ende einer 12-monatigen Vertragslaufzeit gekündigt wird. Eine zu diesem Zeitpunkt bereits bezahlte Vertragsgebühr gemäss Ziffer 4.1 wird nicht zurückerstattet. Der Kunde hat das System zur kostenpflichtigen Ausserbetriebsetzung (ABS) an NEOPOST Wallisellen auf eigene Kosten zurück zu senden.
- b. Die Dauer von Serviceverträgen der Kategorie Neopass 3 ist für das gleiche System auf maximal 5 Jahre beschränkt. Mit Ablauf dieser Maximaldauer wird ein solcher Servicevertrag - sofern er nicht gemäss Ziff. 6.1 gekündigt wurde - automatisch in einen Servicevertrag der Kategorie Neopass 1 umgewandelt.
- c. Der Kunde kann den Servicevertrag zusätzlich zur Kündigungsmöglichkeit nach Ziff. 6.1 im Falle einer Vertragsverletzung durch NEOPOST unter Beachtung der folgenden Bestimmungen vorzeitig ausserordentlich kündigen:
 - o Die Vertragsverletzung ist durch den Kunden konkret und schriftlich zu rügen und der Kunde hat unter Ansetzung einer angemessenen Frist die Beseitigung der Störung zu verlangen, unter Androhung der ausserordentlichen Kündigung im Fall des ungenutzten Ablaufs der angesetzten Frist.
 - o Die Frist zur Beseitigung der Störung muss angemessen sein. Eine Frist von weniger als zwei Wochen ist nur bei besonderer und durch den Kunden ausgewiesener Eilbedürftigkeit zulässig.
 - o Der Kunde hat die ausserordentliche Kündigung innerhalb von 14 Tagen nach ungenutztem Ablauf der angesetzten Frist schriftlich auszusprechen. Diese Frist steht während der Dauer von Verhandlungen still.

12. Kündigung aus wichtigem Grund

- a. Das Recht zur ausserordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor,
 - wenn der Kunde mit der Zahlung der Vertragsgebühren in Verzug kommt und die offene Forderung trotz Mahnung und Setzen einer angemessenen Nachfrist durch NEOPOST nicht ausgleicht; oder
 - wenn der Kunde eine nicht nur unwesentliche Vertragspflicht verletzt und für NEOPOST eine Fortführung des Vertrages bis zum nächsten ordentlichen Kündigungstermin unzumutbar ist.
 - o Eine vorzeitige Vertragsbeendigung begründet keinen Anspruch auf Erstattung der im Voraus gezahlten Vertragsgebühren, es sei denn, der Kunde hat den Vertrag aus wichtigem Grund wegen schuldhaften Verhaltens von NEOPOST gekündigt.

a. Mitwirkungspflichten

- a. Der Kunde unterstützt NEOPOST bei der Erbringung der vertraglichen Leistungspflichten soweit zumutbar, erforderlich und zweckdienlich. Bei Vertragsschluss mit Online Services stellt der Kunde einen permanenten Anschluss der Maschine (gemäss den technischen Spezifikationen) zur Übertragung der Maschinendaten sicher und erklärt ausdrücklich sein Einverständnis zur regelmässigen Übermittlung von Maschinendaten an das NEOPOST Datenzentrum.
- b. Der Kunde hat der NEOPOST die Änderung seiner Adresse oder des Firmensitzes, sowie jeglichen Standortwechsel der betreffenden Maschine innert 5 Tagen schriftlich mitzuteilen.

13. Übertragung von Rechten und Pflichten

NEOPOST kann die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag ganz oder teilweise auf einen anderen Vertragspartner übertragen. Der Kunde ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von NEOPOST berechtigt, Rechte aus diesem Vertrag auf Dritte zu übertragen.

14. Änderungen und Ergänzungen

Änderungen und Ergänzungen dieses Servicevertrages bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit der Schriftform. NEOPOST behält sich vor, die vorliegenden Servicevertragsbedingungen der NEOPOST AG jederzeit anzupassen. Der Kunde wird diesfalls auf eine geeignete Art über allfällige Änderungen

informiert. Bei Ausbleiben eines Widerspruchs innerhalb von 30 Tagen ab dem Versanddatum der Information über die Änderung gilt diese als akzeptiert.

15. Ausschliesslichkeit

Für die Beziehungen zwischen dem Kunden und NEOPOST gelten ausschliesslich die Bestimmungen des Servicevertrags und die Bestimmungen dieser Servicevertragsbedingungen sowie der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der NEOPOST. Allfällige Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden haben keine Gültigkeit.

16. Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung oder ein Teil einer Bestimmung dieser Servicevertragsbedingungen unwirksam sein oder werden, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen davon nicht berührt. Die unwirksame Regelung wird durch eine zulässige Bestimmung ersetzt, die dem ursprünglichen Zwecke soweit als gesetzlich zulässig entspricht.

17. Gerichtsstand / anwendbares Recht

Für sämtliche Streitigkeiten vereinbaren die Parteien Wallisellen als ausschliesslichen Gerichtsstand. Es gilt Schweizer Recht unter Ausschluss des Wiener Kaufrechtes.

Stand: Juli 2019