Allgemeine Geschäftsbedingungen

CWL Informatik GmbH, Lanzenen 26c, 3800 Interlaken · Stand 27. September 2026

1. Geltungsbereich

Diese AGB regeln das Vertragsverhältnis zwischen der CWL Informatik GmbH und ihren Kundinnen und Kunden im Bereich IT-Dienstleistungen, Support, Netzwerkbetreuung, Beratung, Schulung und sonstige angebotene Leistungen.

2. Leistungen

Die Leistungen werden gemäss individueller Vereinbarung oder veröffentlichter Angebotsübersicht erbracht. Umfang, Art und Preise richten sich nach der aktuellen Beschreibung oder Offerte. Dienstleistungen werden im Takt von 15 Minuten abgerechnet; jede angebrochene Viertelstunde gilt als volle Abrechnungseinheit.

Aufträge bis 30 Minuten gelten als Kurzeinsatz und werden pauschal mit CHF 60.– verrechnet, unabhängig davon, ob sie telefonisch, per Fernwartung oder vor Ort erbracht werden. Bei Vor-Ort-Einsätzen gelten zusätzlich die Anfahrtskosten gemäss Ziffer 4.

Die Kundschaft stellt die für eine sachgerechte und sichere Ausführung nötigen Informationen und Zugänge bereit und sorgt bei Fernwartungen für ein betriebsbereites Gerät und eine funktionierende Internetverbindung.

3. Verfügbarkeit & Termine

Leistungen erfolgen nach Vereinbarung. Support wird in der Regel zu den Öffnungszeiten angeboten (Montag bis Freitag 08:00–20:00 Uhr, Samstag 09:00–17:00 Uhr). Support ausserhalb dieser Zeiten, insbesondere an Sonn- und Feiertagen, ist nur geschuldet, wenn er in einem SLA-Vertrag ausdrücklich vereinbart wurde.

Ohne SLA-Vertrag können sich bestehende Kundinnen und Kunden in dringenden Fällen auch ausserhalb dieser Zeiten telefonisch melden. Dies ist ein freiwilliges Entgegenkommen ohne Rechtsanspruch: Die CWL Informatik GmbH ist nicht verpflichtet, solche Anrufe entgegenzunehmen, zurückzurufen oder innert einer bestimmten Frist tätig zu werden. Eine allfällige Bearbeitung erfolgt nach Best Effort. Auch wenn dieses Entgegenkommen wiederholt gewährt wird, entsteht daraus kein Anspruch für künftige Fälle.

Eine zugesagte Reaktionszeit bezeichnet eine qualifizierte Rückmeldung, nicht zwingend die vollständige Problemlösung.

Online über Microsoft Bookings gebuchte Termine sind verbindlich, sobald sie per E-Mail bestätigt wurden. Die CWL Informatik GmbH kann Buchungen in begründeten Fällen ablehnen oder verschieben.

Termine können bis 24 Stunden vor Beginn kostenlos abgesagt oder verschoben werden. Bei einmaligen und nachvollziehbaren kurzfristigen Absagen zeigt sich die CWL Informatik GmbH kulant. Bei wiederholten kurzfristigen Absagen oder wenn bei einem vereinbarten Termin niemand anwesend ist, kann eine Ausfallpauschale von CHF 80.– verrechnet werden; dies wird vorgängig transparent kommuniziert.

4. Anfahrtskosten

Innerhalb der Gemeinde Interlaken beziehungsweise des Bödelis ist die Anfahrt für Vor-Ort-Einsätze kostenlos. Ausserhalb davon wird eine Kilometerpauschale von CHF 0.70 pro gefahrenem Kilometer für Hin- und Rückweg verrechnet. Über die voraussichtlichen Kosten wird im Voraus informiert.

5. Zahlungsbedingungen

Alle Preise verstehen sich in Schweizer Franken. Die CWL Informatik GmbH ist nicht mehrwertsteuerpflichtig; es wird keine Mehrwertsteuer verrechnet. Rechnungen sind innert 30 Tagen netto zahlbar; Abonnemente werden im Voraus abgerechnet.

6. Haftung

Die CWL Informatik GmbH haftet ausschliesslich für direkte Schäden, die durch grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz verursacht wurden. Eine Haftung für Folgeschäden, entgangenen Gewinn oder Datenverlust wird ausgeschlossen. Datensicherungen liegen grundsätzlich in der Verantwortung der Kundschaft, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wurde.

7. Netzwerküberwachung & Drittanbieter

Netzwerküberwachung erfolgt ausschliesslich bei durch die CWL Informatik GmbH geplanten und eingerichteten UniFi-Netzwerken. Für Produkte, Dienste oder Infrastrukturen Dritter wird ohne ausdrückliche Vereinbarung keine Haftung übernommen.

8. Datenschutz & Vertraulichkeit

Die CWL Informatik GmbH behandelt alle im Rahmen der Zusammenarbeit erhaltenen Daten vertraulich und verwendet sie nur für die vereinbarten Zwecke.

9. Schlussbestimmungen

Es gilt Schweizer Recht. Gerichtsstand ist der Sitz der CWL Informatik GmbH in Interlaken, soweit zwingende gesetzliche Vorschriften keinen anderen Gerichtsstand vorsehen.

Produktspezifische Bedingungen

Für einzelne Dienstleistungen gelten ergänzende Bedingungen. Bei Widersprüchen gehen die produktspezifischen Bedingungen für die betroffene Leistung vor.

Produkt-AGB (Version 1.0): CWL Link, CWL Talk, CWL Fusion. Abrufbar unter www.cwl.swiss/agb/.