

Anweisung

Geschäftsbedingungen



Art of Translation

In der Ey 22

Postfach 578

8047 Zürich

Tel: 044 440 50 60

Fax: 044 440 50 62

info@aoweb.ch

www.aoweb.ch

Telefondienst

Verbindlichkeit

Die Geschäftsbedingungen sind für die **Art of Translation (AoT)** im Verkehr mit dem Kunden verbindlich. Der Kunde akzeptiert diese stillschweigend oder deklaratorisch als Bestandteil des Vertragsverhältnisses. Die Geschäftsbedingungen sind dem Kunden auf dessen Wunsch oder im Zusammenhang mit Offertanfragen zukommen zu lassen.

Sofern die Bestimmungen der Geschäftsbedingungen über die gesetzlichen (OR) hinausgehen, gelten die der AoT.

Preise

Die Preise entsprechen der jährlich erstellten Preisliste. Preisänderungen sind vorbehalten.

Abweichungen von den Preislisten müssen durch AoT schriftlich in den Offerten festgehalten werden.

Abweichungen vom Listenpreis sind erlaubt für:

- Spez. Kundenrabatte
- Grossaufträge ab 100 Anrufe/Mt.

Die Preislisten sind auf Wunsch des Kunden vollständig oder auszugsweise auf Grund von Anfrage oder Offertstellung zukommen zu lassen oder können im Internet eingesehen werden.

Zahlungsbedingungen

Rechnungen werden in der Regel monatlich erstellt und sind innert 20 Tagen rein netto zu bezahlen.

Verspätete Zahlungen werden mit Mahngebühren und einem Verzugszins von 10% belastet.

Zahlungen mit WIR: Ist Bestandteil der Vertragsvereinbarung.

Die Abogebühren können mit 100% WIR bezahlt werden. Gebühren und andere Leistungen sind in CHF zu bezahlen.

Berechnungsbasis

Die Gebühren werden nach Auszügen der Swisscom und Telefonfirma berechnet plus Administrationszuschlag.

Die Verbindungen, Anrufe, werden nach den Aufzeichnungen der AoT berechnet und in Beiblättern zu den Rechnungen aufgezeigt.

Anfragen

Auskünfte auf Kundenanfragen gelten als unverbindlich

Anweisung

Geschäftsbedingungen AoT, Fortsetzung von Seite 1

Offerten

Mündlich und telefonisch erteilte Offerten gelten als Anfrage und sind unverbindlich. Schriftliche Offerten werden auf Wunsch des Kunden erstellt und sind in der Regel verbindlich. Für die Offerterstellung muss ein approximativer Antrag an Zeitdauer, Anzahl Anrufen und Verbindungsarten vorliegen. Die Offertgenauigkeit beträgt +/- 10% oder nach Offertangabe. Die Bindefrist beträgt 3 Monate oder Offertangabe.

Weicht der Umfang der Auftragserteilung oder das Resultat der Zielabsprache von der Offertgenauigkeit wesentlich ab, wird nach Ablauf einer Erfahrungszeit in Absprache mit der Kundin eine Anpassung vorgenommen.

Unterlagen zu Kundendaten

Die Unterlagen müssen in gut lesbarer Form, auf Papier oder in elektronisch übermittelter Form vorliegen. Vorlagen und Textdaten des Kunden bleiben bis Ersatzdatum oder Gültigkeitsende im Besitz der AoT, ausser der Kunde wünscht eine Rückgabe. Bei Auftragserteilung müssen auch die Ansprechpersonen und Kommunikationswege bekanntgegeben werden. Für die Bekanntgabe der Änderungen während der Laufzeiten ist die Kundin verantwortlich. Die MitarbeiterInnen der AoT verpflichten sich, über die Texte und Informationen Stillschweigen zu bewahren, die daraus ersichtliche Informationen streng vertraulich zu behandeln und nur im Sinne der Geschäftszwecke zu verwenden.

Auftragserteilung, Fristen

Der Auftrag gilt vorbehältlich einer anderen Abmachung mit der Zustellung des Auftrags per Post, Internet, Telefon, Fax, etc als erteilt. Der Beginn der Leistung erfolgt, sobald die Umschaltung der Kundin auf den AoT Telefondienst erfolgt ist, bzw. nach Auftragsvereinbarung. Postwege sind durch die Kundin zu berücksichtigen.

Vertragsdauer, Kündigung

Der Vertrag tritt auf den im Vertrag vereinbarten Zeitpunkt in Kraft und wird, wennnichts anderes vereinbart auf unbestimmte Zeit stillschweigend verlängert.

Der Vertrag kann von jeder Partei unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist auf Ende des folgenden Monats gekündigt werden. Die Kündigung muss schriftlich erfolgen. Es gilt das Datum des Poststempels. Der Betrieb kann bis zum Ende der Kündigungsfrist beansprucht werden. Andere Kündigungsfristen sind vertraglich zu vereinbaren.

Der Vertrag behält auch bei kundenseitiger Geschäftsmutation, Handänderung des Geschäfts oder Fusion etc. seine Gültigkeit.

Auftragsausführung

Der Telefondienst wird durch eigens geschultes Personal ausgeführt. Besteht seitens der Kundin oder der AoT die Notwendigkeit das Personal auf Kundenseite auf den Telefondienst besser vorzubereiten, wird dies vorgängig abgesprochen und separat nach Aufwand verrechnet.

Der Kunde ist nach Bedarf für die Information der bei ihm eingesetzten Computerprogramme/Versionen und Übertragungsmittel z.h. AoT verantwortlich.

Die richtige und rechtzeitige Umleitung auf die Umleitnummer der AoT ist in der Verantwortung der Kundin. Auf Anfrage kann durch AoT Fachpersonal angefordert werden.

Anweisung

Geschäftsbedingungen AoT, Fortsetzung von Seite 2

Leistung, Zeiten, Termine

Die Übermittlungen werden grundsätzlich auf dem schnellstmöglichen Weg versandt, auf Papier, elektronisch oder nach Wunsch des Kunden. Für die Sicherheit beim Datentransport mit elektronischen Mitteln (z.B. Internet) übernimmt AoT keine Verantwortung.

Der Telefondienst wird an allen Arbeitstagen (Montag bis Freitag), von 08:00 bis 17:30 Uhr, ausser eidgenössischen und kantonalen (Kt. Zürich) Feiertagen, an den Vortagen bis 16:00 Uhr ausgeführt. In der übrigen Zeit ist ein Nachtdienst eingeschaltet.

Qualitätssicherung

Die Qualitätsanforderungen entsprechen den allgemein in der Branche üblichen. Weitergehende Ansprüche sind in den Anweisungen zur Qualitätssicherung in der AoT festgehalten.

AoT behält sich vor, Wartungen an der Telefonanlage gemäss Serviceverträgen, Reparaturen und Unterhalt nach betrieblicher Dringlichkeit und nach wirtschaftlichen Gesichtspunkten zu tätigen.

Verantwortlichkeiten, Haftung

Erteilt der Kunde den Auftrag in Vertretung eines Dritten, haftet er für die gehörige Vertragserfüllung. AoT übernimmt keine Verantwortung oder Haftung, die sich aus unsorgfältiger Auftragserteilung und Logistik oder unvollständiger Vorabklärungen seitens des Kunden ergeben. AoT übernimmt die Verantwortung für die Ausführung der nach mündlicher und schriftlicher Absprache getroffenen Vereinbarungen und der laufenden Anweisungen.

Beanstandungen, Mängel in der Auftragsausführung

Beanstandungen des Kunden haben innert 10 Tagen ab Ausführungsdatum bzw. Ereignis zu erfolgen, ausschliesslich an die Geschäftsleitung, andernfalls gilt der Dienst als genehmigt.

In begründeten Fällen lässt AoT die Leistungen überprüfen. Für Mängel, die in der Ursache bei AoT liegen, kann ein Preisnachlass beim Abonnementsdienst gewährt werden. Die Gebühren werden auf alle Fälle verrechnet. Weitergehende Ansprüche und Forderungen des Kunden sind ausgeschlossen.

Gerichtstand, Rechtspraxis

Der Gerichtstand ist Zürich. Es ist Schweizerisches Recht anzuwenden.

Zürich, 15. August 2009

Geschäftsleitung

Kurt Meister

