

# Neukom Installationen AG

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

### Serviceleistungen

#### 1 Anwendungsbereich und Geltung

- 1.1 Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen «Serviceleistungen» (im Folgenden als «AGB» bezeichnet) regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung von Verträgen über die Erbringung von Serviceleistungen an Elektroinstallationen, Photovoltaikanlagen, Wärmepumpen, Anlagen der Haustechnik etc. (im Folgenden als «Vertrag» bezeichnet), insbesondere für Kontroll-, Pflege-, Austausch- und Reparaturarbeiten durch die Neukom Installationen AG und ihre Tochterunternehmen.
- 1.2 Anderslautende Bedingungen haben nur Gültigkeit, soweit sie von der Neukom Installationen AG ausdrücklich und schriftlich angenommen worden sind.
- 1.3 Die Vertragsparteien werden im Folgenden als «Neukom» und als «Kunde» bezeichnet.

#### 2 Zustandekommen des Vertrages

- 2.1 Die Darstellung des Sortiments stellt kein Angebot auf Abschluss eines Vertrages mit dem Kunden dar. Sie ist unverbindlich.
- 2.2 Die Richtofferte der Neukom oder deren Vertragspartner ist grundsätzlich unverbindlich, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.
- 2.3 An eine verbindliche Offerte ist die Neukom oder ihr Vertragspartner während der angegebenen Frist gebunden. Enthält die Offerte keine Frist, bleibt sie während 30 Tagen verbindlich.
- 2.4 Der Vertrag kommt zustande, wenn der Kunde die verbindliche Offerte innerhalb der angegebenen Frist unterzeichnet und die Neukom oder deren Vertragspartner den Auftrag schriftlich bestätigt haben. Ausschliesslich die schriftliche Auftragsbestätigung ist für Umfang, Preis und Qualitätsmerkmale der Lieferung massgebend. Die Überwälzung von Programm- und Preisänderungen von Zulieferanten an den Kunden bleibt jederzeit vorbehalten.
- 2.5 Zusätzliche Anforderungen des Kunden, die nicht in den einzelnen Angeboten enthalten sind oder nach Vertragsabschluss eingebracht werden, sind separat zu vereinbaren.

#### 3 Vertragsabschluss

- 3.1 Der Vertragsabschluss kann mündlich oder schriftlich erfolgen.
- 3.2 Mündlich abgeschlossene Verträge werden schriftlich bestätigt.
- 3.3 Abweichende Regelung vorbehalten, treten schriftliche Verträge mit der rechtsgültigen Unterzeichnung des Vertragsdokuments durch beide Vertragsparteien in Kraft.
- 3.4 Die Bestandteile des Vertrages und deren Rangfolge bestimmen sich nach dem Vertragsdokument. Ist im Vertrag keine Rangfolge enthalten, gilt bei Widersprüchen zwischen den Bestandteilen die folgende Rangfolge:
  1. Vertragsurkunde mit den darin aufgeführten Anhängen (unter Ausschluss der Offerte und der Ausschreibung);
  2. Angebot der Neukom;
  3. diese AGB.

#### 4 Leistungen

- 4.1 Gegenstand und Inhalt der Leistungen bzw. Umfang der Arbeiten werden im Vertrag oder dem Angebot festgelegt.
- 4.2 Sofern nicht anders vereinbart, sind darüberhinausgehende Leistungen vom Vertragsgegenstand ausgeschlossen, insbesondere die Lieferung von Betriebsmitteln und die Behebung von Störungen, die durch höhere Gewalt, durch Selbstverschulden des Kunden oder durch Drittverschulden verursacht worden sind.
- 4.3 Die Neukom verpflichtet sich zu einer sachkundigen und sorgfältigen Ausführung der Leistungen.

#### 5 Leistungsänderungen

- 5.1 Die Vertragsparteien können jederzeit Änderungen der Leistungen und ihre Folgen auf die Vergütung vereinbaren.
- 5.2 Änderungen der Leistungen haben die Vertragsparteien schriftlich festzuhalten, entweder durch Anpassung des schriftlichen Vertrages oder durch schriftliche Bestätigung (Brief, E-Mail, Telefax etc.) der mündlich vereinbarten Änderung.

- 5.3 Können sich die Vertragsparteien nicht über eine Änderung der Leistungen einigen, so läuft der Vertrag unverändert weiter.

#### 6 Mitwirkungspflichten des Kunden

- 6.1 Der Kunde hat der Neukom alle für die Vertragserfüllung notwendigen Dokumente (z.B. Pläne, Listen, Betriebs- und Bedienungsanleitungen, Unterhaltshandbücher, Dokumentation der Betriebsabläufe etc.) und Informationen vollständig zu liefern. Er zeigt insbesondere sofort alle Umstände an, welche die Arbeiten von der Neukom erschweren könnten.
- 6.2 Er räumt der Neukom den unbeschränkten Zugang bzw. die unbeschränkte Verfügungsbefugnis zum Servicegegenstand ein. Er stellt der Neukom insbesondere auch den für die Leistungserbringung erforderlichen Platz zur Verfügung und nimmt, sofern nicht anders vereinbart die ihm als Betriebsleiter des Servicegegenstandes obliegenden Vorarbeiten (z.B. Sicherungsvorkehrungen etc.) vor.
- 6.3 Der Kunde ist verpflichtet, für die Fernüberwachung der Anlage durch die Neukom einen geeigneten Internetanschluss sowie sämtliche technische Einrichtungen, welche für die Übermittlung der Daten benötigt werden, bereit zu stellen.
- 6.4 Sofern notwendig, liefert der Kunde die Energie und das Wasser und sorgt für die Entsorgung der Abwässer.
- 6.5 Der Kunde ist für die ihm als Eigentümer des Servicegegenstandes obliegenden gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich. Insbesondere stellt er den sicheren Betrieb und den dafür erforderlichen Unterhalt des Instandhaltungsgegenstandes sicher.
- 6.6 Der Kunde erbringt alle ihm zugewiesenen Leistungspflichten rechtzeitig und fachgemäss. Unterlässt er dies aus Gründen, die nicht die Neukom zu vertreten hat, so hat er der Neukom die nachweislich daraus resultierenden Mehrkosten zu erstatten.
- 6.7 Der Kunde stellt sicher, dass nicht von der Neukom gelieferte Instrumente und Materialien den gesetzlichen Bestimmungen und dem Stand der Technik entsprechen.
- 6.8 Die Neukom ist berechtigt, Servicearbeiten abzulehnen oder einzustellen, wenn die Sicherheit des Personals nicht gewährleistet ist oder der Kunde seine Pflichten nicht erfüllt.

#### 7 Vergütung

- 7.1 Die Vergütung erfolgt entweder nach Zeitaufwand oder als Pauschale und wird jeweils in der Vertragsurkunde festgelegt.
- 7.2 Zusätzliche Kosten wie Materialkosten, Reisekosten, Kosten für auswärtige Unterkunft und Verpflegung, Transportkosten, Kosten für Dritteleistungen etc. werden dem Kunden, falls im Angebot nicht abweichend vereinbart, separat in Rechnung gestellt.
- 7.3 Bei Vergütung nach Zeitaufwand wird verlangte Überzeit mit den Zuschlägen gemäss den anwendbaren Preislisten der Neukom in Rechnung gestellt, sofern nicht anders vereinbart ist.
- 7.4 Sämtliche Preisangaben verstehen sich in CHF exkl. MWST. Diese wird zum jeweils geltenden Ansatz zusätzlich in Rechnung gestellt.
- 7.5 Die Neukom behält sich bei Pauschalvergütungen eine Preisanpassung vor, falls zwischen dem Zeitpunkt der Offerte und der vertragsmässigen Erfüllung Mehr- oder Minderkosten durch Preisänderungen angefallen sind.
- 7.6 Bei Pauschalvergütungen kann Neukom zudem eine Preisanpassung vornehmen, wenn
  - a. die Arbeitstermine aus einem von der Neukom nicht verschuldeten Grund geändert werden müssen; oder
  - b. Art und Umfang der vereinbarten Leistungen eine Änderung erfahren haben; oder
  - c. das Material oder die Ausführung Änderungen erfahren, weil die vom Kunden gelieferten Angaben oder Unterlagen den tatsächlichen Verhältnissen nicht entsprochen haben oder unvollständig waren; oder
  - d. eine allgemeine Teuerung vorliegt.

#### 8 Zahlungsbedingungen

- 8.1 Sofern nicht anders vereinbart, stellt die Neukom die angefallene Vergütung monatlich in Rechnung. Rechnungen sind rein netto 30 Tage ab Rechnungsdatum zur Zahlung fällig.
- 8.2 Bei grösseren oder über einen längeren Zeitraum andauernden Aufträgen können Teilzahlungen, Zahlungspläne etc. verabredet werden. Die einzelnen Zahlungstermine und die Zahlungsraten sind in der Vertragsurkunde vereinbart.
- 8.3 Der Kunde darf Zahlungen weder zurückhalten noch kürzen. Die Zahlungen sind auch dann zu leisten, wenn eine Leistung aus Gründen, die die Neukom nicht zu vertreten hat, verzögert oder unmöglich wird.
- 8.4 Kommt der Kunde seinen Zahlungspflichten nicht fristgerecht nach, so gerät er ohne weiteres in Verzug und schuldet der Neukom den gesetzlichen Verzugszins.

## 9 Termine

- 9.1 Termine sind nur verbindlich, wenn dies die Vertragsparteien in der Vertragsurkunde ausdrücklich vereinbart haben.
- 9.2 Hält die Neukom verbindliche Termine nicht ein, kommt sie ohne weiteres in Verzug. In den übrigen Fällen hat der Kunde die Neukom durch schriftliche Mahnung und unter Einräumung einer angemessenen Nachfrist in Verzug zu setzen.
- 9.3 Eine Frist ist auch dann eingehalten, wenn der bestimmungsgemässe Betrieb möglich beziehungsweise nicht beeinträchtigt ist, aber noch Nacharbeiten oder weitere Leistungen erforderlich sind.
- 9.4 Kann die Dienstleistung aufgrund von Verzögerungen, die nicht die Neukom zu vertreten hat, nicht zum vereinbarten Termin erbracht werden, so hat die Neukom Anspruch auf eine Anpassung des Terminprogramms und auf eine Verschiebung der vertraglich festgelegten Termine.
- 9.5 Kein Verschulden der Neukom liegt namentlich vor bei Verzögerungen infolge von höherer Gewalt, behördlichen Massnahmen, Umweltereignissen und bei Verspätungen, welche aufgrund von Abhängigkeiten von Dritten entstanden sind.
- 9.6 Sobald für die Neukom Verzögerungen erkennbar sind, zeigt sie dies dem Kunden Verzögerungen unverzüglich schriftlich an.

## 10 Beizug von Dritten

Die Neukom ist berechtigt, Dritte zur Leistungserbringung beizuziehen. Die Neukom haftet für die gehörige Sorgfalt bei der Wahl und Instruktion des Dritten.

## 11 Gefahrtragung

Der Kunde trägt die volle Gefahr für den zufälligen Untergang des Servicegegenstands sowie für Beeinträchtigungen des Servicegegenstands durch Mängel, welche die Neukom nicht zu vertreten hat.

## 12 Vollendung

- 12.1 Die Neukom erstellt nach Vollendung der Serviceleistungen einen Servicerapport. Der Servicerapport enthält gegebenenfalls zusätzlich Vorschläge zur Behebung von festgestellten Mängeln (z.B. von Schutzeinrichtungen, Undichtigkeiten, Korrosion etc.).
- 12.2 Der Kunde prüft die Serviceleistungen, sobald es nach dem üblichen Geschäftsgang tunlich ist. Unterbleibt eine Prüfung durch den Kunden, so gelten die Leistungen nach Ablauf von 30 Tagen nach Anzeige der Vollendung als genehmigt.

## 13 Gewährleistung

- 13.1 Die Neukom haftet für die fachgemässe Erfüllung der übernommenen Verpflichtungen und führt die übertragenen Arbeiten nach den Bestimmungen des Vertrages, nach den anerkannten und bewährten Regeln der Technik, mit aller Sorgfalt aus.
- 13.2 Die Neukom übernimmt für Material und Ersatzteile sowie Servicearbeiten eine Gewährleistung von zwei Jahren ab Vollendung der jeweils vollständig erbrachten Serviceleistung. Die Frist beginnt am Tag nach Abgabe des Servicerapports an den Kunden.

- 13.3 Der Kunde hat gegenüber der Neukom Mängel im Zusammenhang mit den Leistungen der Neukom unverzüglich schriftlich zu rügen. Erfolgt die Mängelrüge nicht rechtzeitig, verwirkt er seine Mängelrechte.
- 13.4 Liegt ein Mangel vor, verpflichtet sich die Neukom, den Mangel innert angemessener Frist und auf ihre Kosten zu beheben (Nachbesserung). Alle übrigen Mängelrechte (Wandelung oder Minderung) des Kunden sind, soweit rechtlich zulässig, ausdrücklich ausgeschlossen.
- 13.5 Abweichende Gewährleistungen für Drittprodukte sind im Vertrag zu regeln.
- 13.6 Ausgeschlossen ist die Gewährleistung für
  - a. im Zeitpunkt der Durchführung der Leistungserbringung bestehende Mängel;
  - b. Mängel, die bei sorgfältiger Durchführung der Leistungserbringung für die Neukom nicht erkennbar waren;
  - c. Mängel, die auf Umständen beruhen, welche die Neukom nicht zu vertreten hat;
  - d. normalen Verschleiss.
- 13.7 Ist wegen eines Mangels ein Schaden (Mangelfolgeschaden) entstanden, so haftet die Neukom zusätzlich für dessen Ersatz gemäss Ziff. 14.

## 14 Haftung

- 14.1 Soweit gesetzlich zugelassen, wird die Haftung der Neukom
  - a. beschränkt auf 100 % der geschuldeten Vergütung bzw. im Falle von periodisch wiederkehrenden Vergütungen auf 100 % der jährlich zu bezahlenden Vergütung;
  - b. ausgeschlossen für indirekte bzw. mittelbare oder Folgeschäden wie entgangener Gewinn, nicht realisierte Einsparungen, Ansprüche Dritter sowie für Mangelfolgeschäden oder Schäden infolge von Datenverlusten (mit Ausnahme der Datenwiederbeschaffungskosten).
- 14.2 Haftungsbeschränkung und Haftungsausschluss gelten sowohl für vertragliche als auch für ausservertragliche bzw. quasi-vertragliche Ansprüche.
- 14.3 Dieser Haftungsausschluss gilt nicht für Personen- oder Sachschäden, die durch vorsätzliches oder grobfahrlässiges Verhalten verursacht wurden.
- 14.4 Der Kunde ist bei behaupteter Haftpflicht von der Neukom verpflichtet, diesen den Schadenfall unverzüglich schriftlich zu melden, ansonsten Verzicht auf Schadenersatz angenommen wird.

## 15 Höhere Gewalt

Die Vertragsparteien haften dann nicht für die Nichterfüllung des Vertrages, wenn diese auf von den Vertragsparteien nicht zu vertretende Ereignisse oder Umstände höherer Gewalt zurückzuführen ist und die betroffene Vertragspartei dies unverzüglich anzeigt und alle angemessenen Anstrengungen zur Vertragserfüllung unternimmt.

## 16 Datenschutz

- 16.1 Die Neukom erhebt Daten (z.B. Kunden- und Messdaten etc.), die für die Erbringung der vertraglichen Leistungen, insbesondere für die Abwicklung und Pflege der Kundenbeziehung sowie die Sicherheit von Betrieb und Infrastruktur benötigt werden.
- 16.2 Die Neukom speichert und verarbeitet diese Daten für die Durchführung und Weiterentwicklung der vertraglichen Leistungen und die Erstellung von neuen und auf diese Leistungen bezogenen Angeboten.
- 16.3 Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass die Daten aus dem Vertrag sowie ergänzende Daten, die bei der Neukom vorhanden sind oder von Dritten stammen, innerhalb der BKW Gruppe für Analysen der bezogenen Dienstleistungen (Kundenprofile), für personalisierte Werbeaktionen, für Kundenkontakte (z.B. Rückrufaktionen) sowie für die Entwicklung und Gestaltung von Produkten und Dienstleistungen im Tätigkeitsbereich der BKW Gruppe verwendet werden. Eine aktuelle Übersicht über die Unternehmen der BKW Gruppe und deren Tätigkeiten ist auf der Homepage [www.bkw.ch](http://www.bkw.ch) verfügbar.  
**Der Kunde kann die Einwilligung jederzeit widerrufen.**

16.4 Die Neukom ist berechtigt, Dritte beizuziehen und diesen Dritten die nötigen Daten zugänglich zu machen. Hierbei können auch Daten ins Ausland übermittelt werden.

16.5 Die Neukom sowie Dritte halten sich in jedem Fall an die geltende Gesetzgebung, insbesondere das Datenschutzrecht. Sie schützen die Kundendaten durch geeignete Massnahmen und behandeln diese vertraulich.

## 17 Geheimhaltung

17.1 Die Vertragsparteien behandeln alle Tatsachen und Informationen vertraulich, die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind. Im Zweifel sind diese vertraulich zu behandeln. Die Vertraulichkeit ist schon vor Vertragsschluss zu wahren und bleibt nach Beendigung des Vertragsverhältnisses bestehen. Vorbehalten bleiben gesetzliche Aufklärungspflichten.

17.2 Sofern nicht anders vereinbart, bleiben Unterlagen, Daten und Arbeitsinstrumente und Know-how, welche die Neukom dem Kunden im Rahmen der Vertragserfüllung überlässt ausschliesslich Eigentum von Neukom. Der Kunde darf sie nur für den eigenen Gebrauch verwenden. Jede andere Verwendung, wie z.B. Vervielfältigungen sowie der Einsatz bei Dritten oder eine Abgabe an Dritte, bedarf der schriftlichen Zustimmung der Neukom. Daten, die den Auftrag betreffen und auf den Computern des Kunden gespeichert sind, sind nach Beendigung dieses Vertrages vollständig zu löschen. Die Unterlagen, Daten und Arbeitsinstrumente sind auf Verlangen der Neukom unverzüglich zurückzugeben. bzw. zu löschen oder zu vernichten.

## 18 Abtretungsverbot

Der Kunde kann Ansprüche aus dem Vertrag oder den vorliegenden AGB nicht ohne das Einverständnis von der Neukom an Dritte abtreten.

## 19 Rechtsnachfolge

19.1 Die Vertragsparteien verpflichten sich, sämtliche Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag allfälligen Rechtsnachfolgern zu übertragen. Die Vertragsparteien haften gegenseitig für alle Schäden, die durch die Verletzung dieser Pflicht entstehen.

19.2 Eine Rechtsnachfolge ist nur mit Zustimmung der anderen Vertragspartei möglich. Die Zustimmung kann nur dann verweigert werden, wenn ein wichtiger Grund die Ablehnung des Dritten rechtfertigt, namentlich wenn dieser nicht hinreichenden Gewähr für die einwandfreie Erfüllung dieses Vertrages bietet.

19.3 Für die Übertragung an Gruppengesellschaften der BKW bedarf es keiner Zustimmung der anderen Vertragspartei. Unter Gruppengesellschaft ist eine Gesellschaft zu verstehen, an der die BKW direkt oder indirekt zu mehr als 50% beteiligt ist oder die sie auf andere Weise kontrolliert.

## 20 Rechtsgültigkeit

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB oder des Vertrages unwirksam sein oder werden oder sollte sich eine ungewollte Regelungslücke herausstellen, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle einer solchen Bestimmung oder zur Ausfüllung einer regelungsbedürftigen Lücke soll eine rechtswirksame Bestimmung treten, welche die Vertragsparteien unter angemessener Berücksichtigung ihrer rechtlichen und wirtschaftlichen Interessen sowie Sinn und Zweck des Vertrages im Hinblick auf eine solche Regelungslücke vereinbart hätten.

## 21 Änderungen

**Neukom behält sich vor, die AGB jederzeit anzupassen.** Neukom informiert den Kunden in geeigneter Weise vorgängig über Änderungen der AGB. Sind die Änderungen für den Kunden finanziell nachteilig, kann er mit schriftlicher Begründung die Änderungen ablehnen und den Vertrag auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderung vorzeitig kündigen. **Unterlässt er dies, akzeptiert er die Änderungen und zwar für all unter diese AGB fallenden Dienstleistungen, die der Kunde bei Neukom bezieht.**

## 22 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Es findet schweizerisches materielles Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts Anwendung. Bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Vertrag wird **Rafz** als **ausschliesslicher Gerichtsstand** vereinbart.

1. Januar 2019

Neukom Installationen AG  
Lachewäg 2  
8197 Rafz

Telefon 044 879 14 14  
info@neukom.com  
www.neukom.com