

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Verkauf und Dienstleistungen

DentaGest SA

Version 1.77 vom 01.04.2026

Diese Version ist verbindlich und ersetzt alle vorherigen Versionen. Wir behalten uns das Recht vor, sie jederzeit zu ändern.

Alle Formulierungen schließen selbstverständlich die weibliche Form mit ein.

Inhaltsverzeichnis

1 ALLGEMEINES	3
2 GESCHÄFTSBEDINGUNGEN	3
2.1 Angebote	3
2.2 Bestellungen	3
2.3 Preise	4
2.4 Zahlungsbedingungen für Hardware	4
2.5 Zahlungsverzug	4
2.6 Verschiedene Informationen	5
2.7 Installation	5
2.8 Kündigung eines Miet- oder Wartungsvertrags	5
3 HARDWARE	6
3.1 Hardware unter Garantie	6
3.2 Hardware außerhalb der Garantie	7
4 DENTAGEST SOFTWARE: KAUF, MIETE, WARTUNG	8
4.1 DentaGest Nutzungs-Lizenz und obligatorische Wartung	8
4.2 Finanzielle Modalitäten Lizenz	9
4.3 Lizenzmiete DentaGest und Cloud-Lösungen	9
4.4 Softwarewartung und Weiterentwicklung	9
4.5 Daten von Drittanbietern	11
4.6 Vom Kunden installierte Betriebs- oder Drittsoftware (Büro, Wissenschaft und Sicherheit)	11
5 DIENSTLEISTUNGEN	12
5.1 Serviceleistungen	12
5.2 Interventionsfristen	12
5.3 Internetverbindungen, Viren und externe Angriffe	12
5.4 Tarife und Abrechnung der Dienstleistungen	13
5.5 Pikettdienst	13
5.6 Daten	13
6 EIGENTUMSVORBEHALT UND REKLAMATIONEN	14
7 GARANTIE UND HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG	15
8 DATENVERARBEITUNG	15
9 INDIVIDUELLE SOFTWARE UND MASSGESCHNEIDERTE ENTWICKLUNGEN	16
9.1 Definition	16
9.2 Leistungsumfang	16
9.3 Lieferung individueller Software oder Anwendungen	16
9.4 Wartung maßgeschneiderter Software oder Anwendungen	16
9.5 Kompatibilität maßgeschneiderter Software oder Anwendungen	16
10 GERICHTSSTAND	16
11 ANHANG 1 PREISLISTE	17

1 ALLGEMEINES

Die vorliegenden Allgemeinen Verkaufs- und Dienstleistungsbedingungen bilden zusammen mit allfälligen Sonderbedingungen die einzigen Vertragsbestimmungen. Mit der Aufgabe einer Bestellung oder der Nutzung einer von DentaGest SA oder DentaGest Services Sàrl entwickelten Software erklärt sich der Nutzer uneingeschränkt und vorbehaltlos mit diesen Bedingungen einverstanden. Gegenstand dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist die Regelung der vertraglichen Beziehungen zwischen den Unternehmen DentaGest SA oder DentaGest Services Sàrl und dem Kunden. Als Kunde gilt jede natürliche oder juristische Person, die für die Zwecke ihrer beruflichen Tätigkeit eines der von DentaGest SA oder DentaGest Services Sàrl angebotenen Produkte und Dienstleistungen nutzen möchte.

Im weiteren Verlauf dieses Dokuments bezieht sich der Begriff „DentaGest“ auf DentaGest SA und deren Schwesterunternehmen DentaGest Services Sàrl.

DentaGest bietet insbesondere folgende Produkte und Dienstleistungen an:

- Hardware.
- Betriebssystemsoftware.
- Die von uns selbst entwickelten und realisierten DentaGest-Softwareprogramme für die Verwaltung von Zahnarztpraxen und -kliniken.
- Installation von Software von Drittanbietern (Büro-, Wissenschafts- und Sicherheitssoftware).
- Beratung in den Bereichen IT-Architektur, Installation, Schulung oder Integration.
- Sicherung Ihrer Daten in einem nLPD-konformen Rechenzentrum in der Schweiz.

Änderungen oder Ergänzungen dieser Allgemeinen Verkaufs- und Dienstleistungsbedingungen bedürfen der Schriftform.

2 GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

2.1 Angebote

Nur schriftliche Angebote sind während der im Angebot angegebenen Laufzeit gültig. Ohne Angabe einer Laufzeit beträgt diese 30 Tage. Aufgrund unserer Politik der kontinuierlichen Aktualisierung können sich die Produkte jederzeit ändern. Wir garantieren Ihnen jedoch mindestens gleichwertige Funktionen oder Leistungen.

2.2 Bestellungen

Jede Bestellung ist für den Käufer verbindlich. Falls der Käufer seiner Bestellung nicht nachkommt, ist er zur Zahlung verpflichtet: bei einer Hardware-Bestellung einer Pauschalentschädigung in Höhe von 40 % des Bestellwerts; bei einer Software-Bestellung von 25 % des Softwarepreises sowie einer einjährigen Wartung derselben. Diese Entschädigungen sind von Rechts wegen und ohne Inverzugsetzung ab dem achten Tag nach Versand eines Einschreibens unsererseits fällig, in dem der Käufer aufgefordert wird, seiner Bestellung nachzukommen. Wird die Bestellung nicht erfüllt, fallen zusätzlich Kosten für die Stornierung der Installation an, sofern eine solche Installation geplant war (siehe Punkt 2.7.2.). Im Falle einer spezifischen Softwareentwicklung ist der gesamte in der Auftragsbestätigung angegebene Preis bei Lieferung der Software fällig, auch wenn der Käufer später von seiner Bestellung zurücktritt.

Übersetzt mit DeepL.com (kostenlose Version)

2.3 Preise

2.3.1 Matériel & Services ;

Die zum Zeitpunkt der Erstellung der Auftragsbestätigung geltenden Preise bleiben bis zur Lieferung des bestellten Produkts gültig, unabhängig von etwaigen Preisänderungen. Etwaige Zusatzleistungen werden separat in Rechnung gestellt. Eventuelle Versand-, Verpackungs- oder Lieferkosten sind grundsätzlich nicht enthalten. Die dem Kunden in Rechnung gestellten Preise sind diejenigen, die in der Auftragsbestätigung aufgeführt und von ihm unterzeichnet wurden.

2.3.2 Achat du Logiciel DentaGest ;

Die zum Zeitpunkt der Erstellung der Auftragsbestätigung geltenden Preise bleiben bis zur Lieferung des bestellten Produkts gültig, unabhängig von etwaigen Preisänderungen. Eventuelle Zusatzleistungen werden separat in Rechnung gestellt. Dem Kunden werden die in der Auftragsbestätigung angegebenen Preise in Rechnung gestellt.

2.3.3 Location & Maintenance Logiciel DentaGest ;

Die Miete für die Software DentaGest sowie die Cloud-Dienstleistungen sind monatlich oder vierteljährlich zu zahlen. Die Wartungsgebühr ist jährlich zu entrichten. Die Höhe der Miete und der Wartungsgebühr kann jährlich an die Preisentwicklung angepasst werden. Alle Preise verstehen sich ohne Mehrwertsteuer, mit Ausnahme der Software-Wartungsgebühr, die inklusive Mehrwertsteuer angegeben ist.

2.4 Zahlungsbedingungen für Hardware

Die Ware ist bei Lieferung ohne Skonto zu bezahlen. Grundsätzlich wird bei der Bestellung eine Anzahlung von 35 % verlangt. Ist der Käufer berechtigt, den Preis nach der Lieferung oder der Installation zu begleichen, ist dieser innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Rechnung zu zahlen. Bei Nichtzahlung bei Fälligkeit fallen von Rechts wegen und ohne Mahnung Zinsen in Höhe von 5 % p. a. ab Rechnungsdatum an. Das Eigentum an der gelieferten Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung vorbehalten, die Gefahr geht jedoch mit deren Erhalt auf den Käufer über.

2.5 Zahlungsverzug

Die Folgen eines Zahlungsverzugs richten sich nach den geltenden Bestimmungen des Obligationenrechts, Art. 102 ff. Bei Nichtzahlung der Wartungsgebühren innerhalb der vertraglich vereinbarten Fristen und nach Versand von zwei (2) erfolglosen Mahnungen behält sich DentaGest SA unbeschadet weiterer Rechte das Recht vor:

- bestimmte Funktionen der Software einzuschränken und/oder
- die damit verbundenen Dienste ganz oder teilweise einzustellen, einschließlich des Zugriffs auf die Software.

Die Aussetzung der Dienste und/oder Funktionen entbindet den Kunden in keinem Fall von seiner Verpflichtung zur Zahlung der fälligen Beträge. Die Reaktivierung der Dienste und/oder Funktionen nach vollständiger Begleichung der ausstehenden Beträge kann gegen Zahlung einer Verwaltungsgebühr in Höhe von CHF 150.- exkl. MwSt. erfolgen.

2.6 Verschiedene Informationen

2.6.1 N'est pas compris dans les offres DentaGest

- Die Installation von Telefon- und Internetanschlüssen.
- Die Elektroinstallation, die Steckdosen und das gesamte elektrische Material im Allgemeinen.
- Das Abonnement für die Datenbank (Copyright) Dentotar® und/oder eines anderen Datenanbieters.
- Das Verbrauchsmaterial für die Inbetriebnahme des Systems (CDs, DVDs, Papier, Ersatztoner, Etiketten usw.).
- Tischler- oder Einbauarbeiten.

2.7 Installation

2.7.1 Installationsfristen für ein Komplettsystem:

- Frühestens 3 Wochen nach Eingang des unterzeichneten Angebots.
- Für IT-Komponenten: je nach Verfügbarkeit im Lager und beim Lieferanten.

2.7.2 Verschiebung der Installation und/oder Schulung durch den Kunden:

Der Termin für die Installation und/oder Schulung gilt 10 Tage nach Erhalt der Auftragsbestätigung als endgültig.

Sollte der Termin aus vom Kunden zu vertretenden Gründen verschoben werden müssen, fallen folgende Kosten an:

- Weniger als 10 Tage vor dem geplanten Termin
- 50 % des Betrags für einen Tag Installation und/oder Schulung

2.7.3 Installation

Das Ergebnis der Dienstleistungen und Arbeiten wird durch die Unterzeichnung des Arbeitsberichts oder des Lieferscheins abgenommen

2.8 Kündigung eines Miet- oder Wartungsvertrags

Die Kündigung des Vertrags muss zwingend schriftlich per Einschreiben erfolgen. Sie muss spätestens drei (3) Monate vor Ablauf des Kalenderjahres, d. h. bis zum 30. September (es gilt das Datum des Eingangs), eingehen, damit die Kündigung zum 31. Dezember des laufenden Jahres wirksam wird.

Die Kündigung ist nur gültig und wirksam, wenn alle fälligen Rechnungen, Leistungen und Gebühren vom Kunden vollständig beglichen wurden.

2.8.1 Kündigung eines Moduls

Die Kündigung eines Moduls ist mit einer Frist von drei (3) Monaten möglich, vorbehaltlich der Einhaltung der in Artikel

3 HARDWARE

3.1 Hardware unter Garantie

Für alle bei DentaGest erworbenen Geräte gilt die vom Hersteller gewährte Garantie gemäß dessen zum Zeitpunkt des Kaufs geltenden Bedingungen. Die Garantielaufzeiten der Hersteller können von diesen jederzeit geändert werden. Einzelheiten zum tatsächlichen Umfang der Garantie sind in der Regel auf der Website des Herstellers einsehbar.

3.1.1 Die Herstellergarantie umfasst in der Regel:

- Ersatzteile.
- Reparatur durch den Hersteller.
- Vor-Ort-Garantie, sofern vom Hersteller gemäß seinen Bedingungen gewährt.
- Austausch der Geräte in ihrer Originalverpackung.

3.1.2 Nicht in der Herstellergarantie enthalten sind:

Die Herstellergarantie umfasst weder die Wiederherstellung und Neuinstallation der Programme und Daten von DentaGest noch die Konfiguration der Geräte oder des Systems im Falle eines Ausfalls. Ebenso wenig umfasst sie die Bereitstellung von Ersatzgeräten. Wenn die Garantie keine Reparatur vor Ort abdeckt, erfolgt der Transport der defekten Geräte zu DentaGest zur Reparatur sowie deren Rücksendung an den Eigentümer auf Verantwortung und Kosten des Kunden. Die Hardware muss vor dem Versand sorgfältig verpackt werden.

Der Vor-Ort-Einsatz sowie die Intervention von DentaGest sind grundsätzlich nicht durch die Garantie abgedeckt.

3.1.3 Einschränkungen der Herstellergarantie:

Die Garantie deckt nicht ab: Schäden, die durch die Installation, den Gebrauch, Änderungen oder Reparaturen durch einen nicht autorisierten Dritten verursacht wurden. Schäden, die auf äußere Einflüsse zurückzuführen sind oder durch Produkte von Drittanbietern verursacht wurden; für integrierte Software und Hardware liegt die Verantwortung beim jeweiligen Hersteller oder Herausgeber

Die Garantie berechtigt in keinem Fall zu Schadenersatzansprüchen, unabhängig von den Kosten und der Dauer des Schadens oder des Unfalls.

3.1.4 Zusätzliche Leistungen von DentaGest

Bei Bedarf kann DentaGest die in Punkt 3.1.2 genannten Aufgaben auf Zeit- und Materialbasis übernehmen, ebenso wie alle IT-Dienstleistungen im Zusammenhang mit Hardware und Software, die nicht unter die Herstellergarantie fallen (siehe Preisliste im Anhang).

Soweit möglich, stellt DentaGest Ersatzhardware zur Miete zur Verfügung.

DentaGest verpflichtet sich, eine Datenbank mit den Konfigurationen seiner Kunden zu Qualitätszwecken und ausschließlich für den internen Gebrauch zu führen.

3.2 Hardware ausserhalb der Garantie

3.2.1 Einsatzfristen und Kosten

Liegt die Hardware außerhalb der Garantiezeit, richtet sich der Einsatztermin nach der Verfügbarkeit unserer Mitarbeiter; es fallen eine Anfahrtspauschale sowie ein Stundensatz für den Einsatz an. (Siehe Preisliste im Anhang).

3.2.2 Reparatur defekter Geräte

Die Reparatur defekter Geräte wird in Rechnung gestellt. Auf Anfrage kann ein Reparaturkostenvoranschlag zu einem Pauschalpreis erstellt werden (siehe Preisliste im Anhang). Diese Pauschale wird von der Endrechnung abgezogen, wenn die Reparatur durchgeführt wird, wird jedoch in Rechnung gestellt, wenn die Reparatur abgelehnt wird.

3.3 Vom Kunden von Dritten erworbenes Material

Das vom Kunden erworbene Material muss gemäß den geltenden Standards definiert und installiert werden und mit dem DentaGest-Standard kompatibel sein. Eventuelle Kosten für die Prüfung, Vorbereitung und Installation dieses Materials werden nach Zeitaufwand gemäß der beigefügten Liste in Rechnung gestellt. DentaGest lehnt jegliche Gewährleistungspflicht ab; diese verbleibt beim ursprünglichen Lieferanten.

DentaGest behält sich das Recht vor, Hardware abzulehnen, die nicht dem DentaGest-Standard entspricht, oder die finanziellen Bedingungen für deren Anpassung festzulegen.

Sofern die Hardware nicht von DentaGest bereitgestellt wurde, übernimmt DentaGest keine Garantie dafür, dass die Hardware zufriedenstellend funktioniert.

3.4 DentaGest-Hardware-Wartungsvertrag

Die Wartungsverträge für die DentaGest-Software, sei es Variante I (Art. 4.4.1) oder Variante II (Art. 4.4.2), umfassen keine Wartung der Hardware. Die Hardware-Wartung ist Gegenstand eines separaten und spezifischen Vertrags, der unabhängig vom Software-Wartungsvertrag ist.

DentaGest bietet auf Anfrage einen Hardware-Wartungsvertrag an, dessen Gegenstand Folgendes ist:

- die vorbeugende Wartung,
- die korrektive Wartung der dem Kunden gehörenden IT-Hardware.

Die Bedingungen, der Leistungsumfang sowie die finanziellen Modalitäten der Hardware-Wartung sind ausschließlich im entsprechenden Hardware-Wartungsvertrag festgelegt.

4. DENTAGEST SOFTWARE: KAUF, MIETE. WARTUNG

DentaGest ist eine Standard-Praxisverwaltungssoftware, die sich im alleinigen Eigentum der DentaGest SA befindet und urheberrechtlich geschützt ist (Copyright).

Die Software wird nicht verkauft. DentaGest SA gewährt dem Kunden ein persönliches, nicht exklusives und nicht übertragbares Nutzungsrecht (Lizenz), dessen Umfang insbesondere durch die Anzahl der Arbeitsplätze und die abonnierten Module gemäß den vorliegenden Bedingungen bestimmt wird.

Das Recht zur Nutzung der Software ist untrennbar mit der Einhaltung der vertraglichen Verpflichtungen des Kunden verbunden, insbesondere mit der regelmäßigen Zahlung der Wartungsgebühr. Bei Nichtzahlung der Wartungsgebühr über einen Zeitraum von mehr als vierundzwanzig (24) Monaten erlischt die Nutzungslizenz automatisch von Rechts wegen, ohne dass eine vorherige Benachrichtigung erforderlich ist. In diesem Fall verliert der Kunde jegliches Recht auf Zugriff und Nutzung der Software und verpflichtet sich, deren Nutzung unverzüglich einzustellen.

Die Nutzungslizenz ist streng an das IT-System des Kunden gebunden und darf unter keinen Umständen weiterverkauft, abgetreten, verliehen oder Dritten zur Verfügung gestellt werden, auch nicht teilweise, weder unentgeltlich noch gegen Entgelt. Der Kunde verpflichtet sich, sämtliche geistigen Eigentumsrechte von DentaGest SA zu respektieren und zu wahren. Der Kunde ist berechtigt, Software oder Hardware von Drittanbietern auf seinem IT-System unter seiner alleinigen Verantwortung zu installieren. DentaGest SA haftet nicht für eventuelle Kompatibilitätsprobleme, Fehlfunktionen oder Schäden, die aus der Installation oder Nutzung von Software oder Hardware von Drittanbietern resultieren.

4.1 DentaGest Nutzungs-Lizenz und obligatorische Wartung

DentaGest SA gewährt dem Kunden gegen Entgelt ein persönliches, nicht exklusives, nicht übertragbares und beschränktes Nutzungsrecht an der DentaGest-Software.

Dieses Nutzungsrecht ist untrennbar mit dem Abschluss eines Wartungs- und Supportvertrags verbunden, der eine wesentliche Voraussetzung für die Erteilung der Lizenz darstellt.

Die Wartung ist insbesondere aus folgenden Gründen unerlässlich:

- der ständigen Weiterentwicklung der gesetzlichen und behördlichen Anforderungen,
- der Funktions- und Sicherheitsupdates,
- der Kompatibilität mit den technischen und hardwaremäßigen Infrastrukturen.

Daher ist die Wartung für eine feste Mindestlaufzeit von sechsunddreißig (36) Monaten ab Inbetriebnahme der Software obligatorisch; die ersten 12 Monate sind im Kaufpreis enthalten.

Der Kunde erkennt ausdrücklich an, dass die Lizenz ohne aktive Wartung nicht genutzt werden kann und dass während dieses Mindestzeitraums kein Verzicht, keine Aussetzung und keine vorzeitige Kündigung der Wartung möglich ist.

Der Lizenzpreis berücksichtigt diese Mindestwartungsverpflichtung, da die DentaGest-Lösung ein untrennbares Softwarepaket darstellt.

4.2 Finanzielle Modalitäten Lizenz

Die einmalige Lizenzgebühr ist bei Inbetriebnahme der Software auf dem System des Kunden fällig. Die garantierten Funktionen sind diejenigen, die in dem vom Kunden angenommenen Vertragsangebot beschrieben sind.

4.3 Lizenzmiete DentaGest und Cloud-Lösungen

Die Nutzungslizenzen für DentaGest können auch in Form eines Mietvertrags gewährt werden.

In diesem Fall:

- ist die Gebühr monatlich oder vierteljährlich im Voraus zu entrichten,
- wird der Vertrag für eine anfängliche Mindestlaufzeit von vierundzwanzig (24) Monaten geschlossen,
- verlängert er sich stillschweigend von Jahr zu Jahr,
- Die Kündigung unterliegt den in Artikel 2.8 vorgesehenen Bedingungen.

Im Rahmen der „Cloud“-Lösung wird die Nutzung der Software DentaGest ausschließlich in Form eines monatlichen Pauschalvertrags angeboten, der Folgendes umfasst:

- die Nutzungslizenz,
- das Hosting,
- die Wartung,
- sowie die damit verbundenen Dienstleistungen.

4.4 Softwarewartung und Weiterentwicklung

Die Wartung der Software ist obligatorisch. Die Updates dienen der Verbesserung der Funktionalität der bestehenden Module. Ausgenommen von dieser Regel sind alle wesentlichen Änderungen im Rahmen der Erweiterung eines Moduls oder solche, die durch einen Wechsel des Betriebssystems bedingt sind und nicht im Kauf- oder Mietpreis enthalten sind. Ein Angebot zur Migration der DentaGest-Software und zur Anpassung der Betriebssysteme sowie die erforderlichen Hardware-Erweiterungen sind jedoch weiterhin möglich. Behält der Kunde das alte System bei, bemühen wir uns, sein System für einen Zeitraum von maximal zwei Jahren nach dem Kauf im Rahmen der oben genannten Bedingungen bestmöglich weiterzuentwickeln. Bei der Inbetriebnahme der Software ist die Wartung für eine anfängliche Laufzeit von zwölf (12) Monaten im Preis inbegriffen. Nach Ablauf dieses Zeitraums wählt der Kunde eine der von DentaGest SA angebotenen Wartungsvarianten aus, die für eine Laufzeit von zwölf (12) Monaten abgeschlossen werden, sich stillschweigend von Jahr zu Jahr verlängern und gemäß Artikel 2.8 kündbar sind, vorbehaltlich der in Artikel 4.1 vorgesehenen festen Mindestlaufzeit.

4.4.1 Wartung Variante I – Leistungen

- Unbegrenzter telefonischer Support während der Öffnungszeiten (siehe 5.5.3) unseres Bereitschaftsdienstes für alle Fragen zu den Funktionen des Programms DentaGest und dessen Konfiguration. Bei technischen Fragen, die nicht die Software DentaGest betreffen, wenden Sie sich bitte an den Kundensupport (siehe 5.5.3).
- Zugang zu unserem Bereitschaftsdienst am Wochenende (siehe 5.5)
- Konfiguration der Programme durch DentaGest per Fernwartung.
- Regelmäßige Aktualisierung aller Änderungen und Verbesserungen der Software während der Öffnungszeiten (5.5.3) sowie deren Anpassung an gesundheitspolitische oder gesetzliche Anforderungen. Aktualisierungen außerhalb der Öffnungszeiten unterliegen einem Sondertarif.
- Die Garantie, von der ständigen Weiterentwicklung der Software zu profitieren.
- Jährliche Rechnungsstellung für das laufende Jahr. Diese ist im Falle einer Geschäftsaufgabe während des Jahres nicht erstattungsfähig.
- Alle Anfragen, die nicht direkt die Software DentaGest und deren Konfiguration betreffen – insbesondere Eingriffe in Bezug auf die Hardware, deren Konfiguration oder den Hardware-Support – sind nicht im Wartungsvertrag DentaGest Variante I enthalten.
- Diese Leistungen werden gemäß dem geltenden Stundensatz in Rechnung gestellt, gemäß Punkt 11: Preisliste.
- Es wird darauf hingewiesen, dass bei DentaGest ein spezieller Hardware-Wartungsvertrag abgeschlossen werden kann (siehe Art. 3.4).
- Für Updates außerhalb der Geschäftszeiten von DentaGest wird ein Aufpreis berechnet.

4.4.2 Wartung Variante II – Leistungen

- Konfiguration der Programme durch DentaGest per Fernwartung.
- Der telefonische Support ist in Variante II nicht enthalten und wird während der Öffnungszeiten gegebenenfalls mit CHF 50.- exkl. MwSt. pro 15 Minuten in Rechnung gestellt. Bei technischen Fragen, die nicht mit der DentaGest-Software zusammenhängen, wenden Sie sich bitte an den Kundensupport (siehe 5.5.3).
- Regelmäßige Aktualisierung der Änderungen und Verbesserungen während der Öffnungszeiten (5.5.3) der Software und deren Anpassung an gesundheitspolitische oder gesetzliche Anforderungen. Aktualisierungen außerhalb der Öffnungszeiten unterliegen einem Sondertarif.
- Die Garantie, von der ständigen Weiterentwicklung der Software zu profitieren.
- Jährliche Rechnungsstellung für das laufende Jahr. Diese ist im Falle einer Geschäftsaufgabe während des Jahres nicht erstattungsfähig.

Alle Anfragen, die nicht direkt die Software DentaGest und deren Konfiguration betreffen – insbesondere Eingriffe in Bezug auf die Hardware, deren Konfiguration oder den Hardware-Support – sind nicht im Wartungsvertrag DentaGest Variante II enthalten.

Diese Leistungen werden gemäß dem geltenden Stundensatz in Rechnung gestellt, gemäß Punkt 11: Preisliste.

Es wird darauf hingewiesen, dass bei DentaGest ein spezieller Hardware-Wartungsvertrag abgeschlossen werden kann (siehe Art. 3.4).

4.4.3 Öffnungszeiten der Hotline

Anrufe zum Anwendungs- und technischen Support:
021 823 45 15

Montag, Donnerstag und Freitag von 08:00 bis 12:15 Uhr und von 13:30 bis 16:00 Uhr

Dienstag: 08:00 – 11:15 Uhr / 13:30 – 16:00 Uhr

Mittwoch: 08:00 – 12:15 Uhr / 14:00 – 16:00 Uhr

Bereitschafts- und Notrufnummer (außerhalb der regulären Öffnungszeiten) von 07:00 bis 19:00 Uhr

Sonntag von 10:00 – 12:00 Uhr

021 823 45 19



4.5 Daten von Drittanbietern

DentaGest übernimmt keine Verantwortung für den Inhalt und die Sicherung von Dateien Dritter.

4.6 Vom Kunden installierte Betriebs- oder Drittsoftware (Büro, Wissenschaft und Sicherheit)

DentaGest schließt jegliche Haftung im Zusammenhang mit der Installation und Nutzung von Software durch den Kunden aus, die nicht von DentaGest bereitgestellt wurde.

DentaGest weist darauf hin, dass die Anbieter (Microsoft, 4D, Nod32...) in der Regel kein Recht auf spätere Aktualisierungen der installierten Version im Rahmen der erworbenen Nutzungslizenzen garantieren.

DentaGest kann in keinem Fall für das Verhalten von Programmen Dritter (unerwünschte Verbindungen, verlangsamte Konfiguration, Einstellungen usw.) haftbar gemacht werden, unabhängig davon, ob diese von DentaGest installiert wurden oder nicht.

5 DIENSTLEISTUNGEN

5.1 Serviceleistungen

Neben der Bereitstellung von Software bietet DentaGest auch Dienstleistungen an, die den reibungslosen Betrieb der von uns entwickelten und installierten Software gewährleisten sollen. Diese vielfältigen Dienstleistungen umfassen Vor-Ort-Einsätze, Reparaturen, Installationen, Schulungen, Beratung, Fehlerdiagnose usw. Siehe beigefügte Preisliste.

5.2 Interventionsfristen

DentaGest stuft einen Einsatz als **DRINGEND** in den folgenden Fällen ein:

5.2.1 Mehr als 40 % der Behandlungsräume sind nicht betriebsbereit.

5.2.2 Der lokale DentaGest-Server ist nicht betriebsbereit.

5.2.3 Das lokale Netzwerk (LAN) ist nicht betriebsbereit.

In solchen Fällen erfolgt der Einsatz (Vor-Ort-Einsatz) innerhalb von 8 Geschäftsstunden von DentaGest, sobald die Diagnose „**DRINGEND**“ durch den First-Level-Support bestätigt wurde.

Alle anderen Störungen gelten als nicht dringend, und der Einsatz erfolgt so schnell wie möglich, je nach Verfügbarkeit der Fachkräfte nach dem „Best-Effort“-Prinzip.

5.3 Internetverbindungen, Viren und externe Angriffe

5.3.1 Internetverbindung

Wenn der Benutzer eine Internetverbindung wünscht, kann DentaGest diese als eigenständige Station oder als Netzwerkverbindung bereitstellen. In jedem Fall muss der Benutzer zuvor einen Internetanbieter beauftragt haben.

5.3.2 Internet Nutzung

Der Internetnutzer muss sich bewusst sein, dass die Datenübertragung im Internet nur eine relative technische Zuverlässigkeit aufweist. Diese Daten werden über heterogene Netzwerke mit unterschiedlichen technischen Merkmalen und Kapazitäten übertragen, die zu bestimmten Tageszeiten mitunter überlastet sind. Auch wenn die Internetinstallation vom Nutzer selbst vorgenommen wurde, kann DentaGest nicht für Probleme hinsichtlich der Geschwindigkeit oder des Zugriffs auf Provider und/oder bestimmte Websites haftbar gemacht werden.

Der Internetnutzer ist sich darüber hinaus bewusst, dass die in diesem Netzwerk zirkulierenden Daten nicht vor möglichem Missbrauch geschützt sind und dass somit die Weitergabe von Passwörtern, Geheimcodes und ganz allgemein von sensiblen Informationen auf eigenes Risiko erfolgt.

5.3.3 Viren

Die Nutzung des Internets sowie das Einlesen von CDs, DVDs, USB-Sticks und anderen Datenträgern setzt den Nutzer der Gefahr von Computerviren aus. Im Falle der Internetnutzung oder der Verwendung externer Datenträger obliegt es dem Kunden, geeignete Maßnahmen zu ergreifen, um seine eigenen Daten und/oder die auf seinen IT-Geräten gespeicherte Software zu schützen. Wir können die Verwendung eines Antivirenprogramms nur empfehlen. DentaGest kann in diesem Zusammenhang ein professionelles Antivirenprogramm anbieten. Dem Nutzer ist bewusst, dass selbst das beste Antivirenprogramm mit dem neuesten Update das Ausfallrisiko lediglich minimieren kann, jedoch keinesfalls einen lückenlosen Schutz darstellt. DentaGest kann, selbst bei Verwendung eines von ihr installierten Antivirenprogramms, nicht für eventuelle Schäden haftbar gemacht werden, die durch einen Virus jeglicher Art verursacht werden.

5.3.4 Angriffe von aussen

Ein mit dem Internet verbundenes lokales Computernetzwerk ist selbst mit einem leistungsstarken Virenschutzprogramm allen Arten von Angriffen von außen ausgesetzt: Übernahme der Kontrolle, Datendiebstahl, Passwortdiebstahl usw. Diese Art von böswilligen Angriffen erfolgt in der Regel in Form von Malware oder Trojanern, die von außen gesteuert werden. Um solche Eingriffe zu verhindern, bietet DentaGest eine Firewall an, die alle Sicherheitsmaßnahmen an einem einzigen Punkt bündelt, um Ihr lokales Netzwerk vor externen Angreifern zu schützen. Das Netzwerk und die Rechner, die durch eine Firewall geschützt sind, blockieren automatisch alle Anfragen von verdächtigen externen Websites und fordern den Benutzer zur Bestätigung auf, wenn ein sensibler Vorgang ausgeführt werden soll. Auf diese Weise werden böswillige Vorgänge von außen in der Regel erkannt und ihre Ausführung verhindert oder abgebrochen. Aus den oben genannten Gründen wird dringend empfohlen, das Netzwerk durch eine Firewall zu schützen. Selbst bei allen getroffenen Schutzmaßnahmen besteht kein Nullrisiko, und DentaGest kann nicht für externe Angriffe haftbar gemacht werden.

5.3.5 Unerwünschte Verbindungen

Die Ursache für unerwünschten Datenverkehr (spontane Verbindungen) im Internet liegt entweder in einer automatischen Konfiguration für häufige E-Mail- oder IP-Adressaktualisierungen oder in Programmen von Drittanbietern, die für ihren Betrieb häufige Verbindungen herstellen (RealPlayer, Musik-Player usw.), oder in Software- oder Treiberaktualisierungen. Die durch diese Art von Verbindungen verursachten Verzögerungen liegen in der Verantwortung des Benutzers. Im Zweifelsfall verfügt DentaGest jedoch über ein Diagnosetool und kann seine Dienste für eine Systemprüfung anbieten.

5.4 Tarife und Abrechnung der Dienstleistungen

Unsere Entwicklungs-, Reparatur-, Installations- oder Schulungsleistungen werden auf der Grundlage eines vom Kunden unterzeichneten Angebots erbracht. Bei Aufträgen und Leistungen ohne vorheriges Angebot (mündlicher Vertrag) gilt der zum Zeitpunkt der Rechnungsstellung gültige Stundensatz.

5.5 Pikettdienst

Im Notfall garantiert Ihnen der DentaGest-Bereitschaftsdienst kompetente und effiziente Unterstützung durch seine Mitarbeiter – auch außerhalb der Bürozeiten, während der Mittagspause, am Wochenende und an Feiertagen.

5.5.1 Kosten für Dienstleistungen

Die durch den Bereitschaftsdienst entstehenden Kosten sind nicht im Wartungsvertrag enthalten, weshalb für den Bereitschaftsdienst folgende Sonderkonditionen gelten: Derzeit wird eine Pauschale pro Telefonanruf oder E-Mail sowie pro Viertelstunde Arbeitszeit in Rechnung gestellt (siehe Preisliste im Anhang).

5.5.2 Technischer Support

Für rein technische Probleme (Hardware-Installation, technische Störung, Installation von Nicht-DentaGest-Software, Hardware-Konfiguration, Internet usw.), die keinen direkten Bezug zu den DentaGest-Anwendungen haben, bietet DentaGest einen Support-Service an, der Ihnen direkten Zugang zu Spezialisten ermöglicht, um Ihnen zu helfen und, soweit möglich, einen Vor-Ort-Einsatz zu vermeiden. Je nach Art des Problems kann dieser Service in Rechnung gestellt werden (siehe Preisliste im Anhang). Die Diagnose eines Problems, das den Einsatz eines Spezialisten erfordert, geht zu Lasten des Kunden.

5.6 Daten

5.6.1 Datenschutz

Der Datenschutz liegt in der Verantwortung des Kunden. DentaGest stellt die entsprechenden Tools zur Verfügung, um den Schutz der auf dem Server gespeicherten Daten zu gewährleisten. Die Verantwortung für die Nutzung und die Überprüfung der ordnungsgemäßen Funktion dieser Tools liegt beim Kunden. Die Datensicherung der Arbeitsstationen liegt nicht in der Verantwortung von DentaGest.

DentaGest verpflichtet sich, die Daten der DentaGest-Software vollständig zu übernehmen. Die übrigen Daten (Betriebssystem- und Programmkonfiguration, Benutzerprofile, Lesezeichen, E-Mails, Arbeitsdokumente) werden nach bestem Bemühen zum Stundensatz (siehe Preisliste) entsprechend der Qualität der verfügbaren Elemente übernommen.

6 EIGENTUMSVORBEHALT UND REKLAMATIONEN

Dem Käufer ist es nicht gestattet, die gelieferte oder installierte Ware zu verpfänden oder zur Sicherung abzutreten, solange nicht alle unsere Forderungen vollständig beglichen sind; bis dahin verbleibt sie unser Eigentum.

Reklamationen können nur innerhalb einer Frist von 14 Tagen nach Erhalt der Lieferung geltend gemacht werden (bei versteckten Mängeln unverzüglich nach deren Entdeckung, spätestens jedoch innerhalb von sechs Monaten), und zwar nur für den noch vorhandenen Teil der Ware. Die Gewährleistung erfolgt ausschließlich in Form von Nachbesserung, Nachlieferung oder Preisminderung. Schadensersatzansprüche wegen Nichterfüllung sind ausgeschlossen.

7 GARANTIE UND HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG

Was die Software betrifft, obliegt es dem Kunden, deren Funktionsfähigkeit zu überprüfen und sicherzustellen, dass sie keine schwerwiegenden Mängel, Unzulänglichkeiten oder Unzulässigkeiten aufweist und seinen Anforderungen entspricht. Die Software wird in einwandfreiem Betriebszustand bereitgestellt. DentaGest kann jedoch nicht garantieren, dass sie im Zuge der Weiterentwicklung der IT-Infrastruktur (Hardware oder Betriebssystem) des Kunden in identischer Weise funktionieren werden. DentaGest haftet in keinem Fall für Schäden jeglicher Art, die sich aus der Nutzung unserer Software ergeben. Der Kunde ist für die Sicherheit der Daten verantwortlich, die er mit der Software verwaltet. Es obliegt ihm insbesondere, ein wirksames und funktionsfähiges Sicherungssystem einzurichten und zu aktivieren. Im Falle eines Datenverlusts kann DentaGest auf Anfrage an der Wiederherstellung der Daten mitwirken, sofern dies möglich ist, und zwar zu den üblichen Servicegebühren. Technische Eingriffe, einschließlich der Korrektur oder Änderung von Einstellungen oder Daten, unterliegen keiner Ergebnisgarantie. Es obliegt dem Kunden, die Richtigkeit der während des Eingriffs vorgenommenen Änderungen zu überprüfen, da der Kunde allein für seine Daten verantwortlich ist. Aus einem Eingriff eines Support-Technikers können keine Schadensersatzansprüche geltend gemacht werden. DentaGest haftet in keinem Fall für den Verlust oder die Beschädigung der vom Kunden verwalteten Daten.

8 DATENVERARBEITUNG

Alle Kundendaten, die DentaGest im Rahmen der üblichen Geschäftsbeziehungen erhebt oder auf die Mitarbeiter bei der Erbringung einer Dienstleistung Zugriff haben, werden vertraulich behandelt. Es werden keine Informationen an Dritte weitergegeben, es sei denn, der Kunde hat dem ausdrücklich zugestimmt. DentaGest hält sich an die Bestimmungen des Datenschutzgesetzes (SR 235.1).

9 INDIVIDUELLE SOFTWARE UND MASSGESCHNEIDERTE ENTWICKLUNGEN

9.1 Definition

Maßgeschneiderte Software und kundenspezifische Entwicklungen umfassen unter anderem für den Benutzer entwickelte Benutzeroberflächen, kundenspezifische Anwendungsschnittstellen, Anwendungsprogrammierschnittstellen sowie alle sonstigen Programmierarbeiten, die von DentaGest allein oder in Zusammenarbeit mit dem Kunden oder einem Dritten im Auftrag des Kunden vorbereitet und ausgeführt werden. Kundenspezifische Entwicklungen werden im Angebot als solche gekennzeichnet.

9.2 Leistungsumfang

Jeder maßgeschneiderten Entwicklung geht ein vom Kunden unterzeichnetes Angebot oder eine unterzeichnete Auftragsbestätigung voraus. Diesen müssen Unterlagen des Kunden beigelegt sein, in denen die vereinbarten, zu erbringenden Leistungen, die Verpflichtungen jeder Partei in Bezug auf diese spezifischen Leistungen sowie der vom Kunden zu zahlende Preis beschrieben sind. Das unterzeichnete ursprüngliche Angebot oder die unterzeichnete ursprüngliche Auftragsbestätigung kann nicht nachträglich durch zusätzliche Bedingungen ergänzt werden, ohne dass ein ergänzendes Angebot vorliegt. Jeder Änderungsantrag muss die Einzelheiten der gewünschten Änderungen enthalten.

9.3 Lieferung individueller Software oder Anwendungen

Alle maßgeschneiderten Softwareprogramme oder individuell angepassten Anwendungen werden gemäß dem zuvor festgelegten Lastenheft geliefert und installiert, was bedeutet, dass die üblichen Zusicherungen und Gewährleistungen für diese maßgeschneiderten Softwareprogramme oder individuell angepassten Anwendungen nicht gelten. Dennoch können Tests zur Überprüfung der Übereinstimmung mit dem ursprünglich von den Parteien genehmigten Lastenheft erforderlich sein.

9.4 Wartung maßgeschneiderter Software oder Anwendungen

Sofern im Angebot nicht ausdrücklich anders angegeben, übernimmt DentaGest keine Wartung von maßgeschneiderter Software oder kundenspezifischen Anwendungen. Eine Anpassung ist jedoch auf der Grundlage des geltenden Tarifs möglich.

9.5 Kompatibilität maßgeschneiderter Software oder Anwendungen

Maßgeschneiderte Software oder individuell angepasste Anwendungen sind möglicherweise nicht mit zukünftigen Versionen der DentaGest-Software kompatibel. Falls der Kunde eine solche Kompatibilität benötigt, müssen DentaGest und der Kunde in gutem Glauben handeln und sich bemühen, eine Vereinbarung auszuhandeln, wonach DentaGest die erforderlichen Arbeiten durchführt, um diese Kompatibilität herzustellen.

10 GERICHTSSTAND

Gerichtsstand ist der Sitz von DentaGest.

11 ANHANG 1 : PREISLISTE

Preise für interne Arbeiten

- Kundensupport CHF 50.-/Viertelstunde (bei Variante II) (bei Variante II)
 - Technische Abteilung (Entwicklung, Tests, Bereitstellung) CHF 50.-/Viertelstunde / 1'300.00/Tag (8 Std.)
 - Projektingenieur CHF 230.00/Stunde / 1'600.00/Tag (8 Std.)
- (Analysen, Datenbanken, Projektmanagement, Beratung)

Preise für Vor-Ort-Einsätze

- Kundensupport (Schulung) CHF 200.00/Stunde
- Technische Abteilung CHF 182.00/Stunde
- Projektingenieur / Business Consultant CHF 230.00/Stunde / 1'600.00/Tag (8 Std.)

Reisekosten (Anfahrt)

Für Anfahrten gilt eine Pauschale pro Stadt: Diese wird vom Hauptsitz von DentaGest aus berechnet

Tarife für den Support durch den Bereitschaftsdienst

- Kundensupport CHF 200.00/Stunde

Tarife ausserhalb der Büroöffnungszeiten

Ausserhalb der Öffnungszeiten (siehe 4.4.3) gelten folgende Zuschläge:

- Samstags und an Wochentagen ab 20 Uhr: Grundtarif +30 %
- Sonntags und an Feiertagen – Grundtarif + 50 %

Eilzuschläge

- Serverwechsel CHF 290.- pro Einsatz
- Einsatz ohne Serverwechsel CHF 190.- pro Einsatz

Alle Preise verstehen sich exkl. MwSt.