

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB) — SYMPEL MONITORING VERSION 1.0 — 15.09.2026

1. Anbieter und Geltungsbereich Anbieter / Vertragspartner ist Simone Venneri, Föhrenweg 20, 5606 Dintikon, Schweiz, als Einzelperson und Vertragspartner des Kunden, handelnd unter der Geschäftsbezeichnung „Sympel Monitoring“. Die Bezeichnung „Sympel“ bezeichnet bis zur wirksamen Übertragung des Vertrags nicht eine bereits bestehende juristische Person. Diese AGB gelten für kostenpflichtige B2B-Abonnements von Sympel Monitoring. Für Early-Access-/Design-Partner-Piloten gelten zusätzlich die jeweils akzeptierten Early-Access-Bedingungen; bei pilot-spezifischen Widersprüchen gehen diese vor.
2. Dienst Sympel Monitoring ist eine SaaS-Plattform für Monitoring und Operational Intelligence in Yeastar-Umgebungen. Der Dienst unterstützt insbesondere PBX-Reachability, Incident Correlation, Provider-/Regional-/Global-Health, Trunk-/Provider-Informationen, Agent Diagnostics und Media Path Diagnostics entsprechend dem gebuchten Leistungsumfang. Synthetische Netzwerkdiagnostik ist kein Nachweis realer Gesprächs-RTP-Qualität.
3. Kundenkonto, Vertretungsbefugnis und Pflichten Der Kunde ist für korrekte Kontaktdaten, sichere Zugangsdaten, berechtigte Benutzer und seine internen Zugriffsregeln verantwortlich. Die Person, die den Vertrag elektronisch annimmt, bestätigt, zur Vertretung der angegebenen Organisation berechtigt zu sein. Zugangsdaten und Secrets dürfen nur über dafür vorgesehene sichere Mechanismen übermittelt werden. Der Kunde stellt sicher, dass er für die an Sympel übermittelten Daten über die erforderliche Rechtsgrundlage, Information und Berechtigung verfügt.
4. Abonnement, Bestellübersicht und Preise Plan, Leistungsumfang, PBX-/Agent-Kapazität, Preis, Währung, Mehrwertsteuer soweit anwendbar, Abrechnungsperiode, Beginn, Verlängerungsmodell, Kündigungsbedingungen und Zahlungsbedingungen ergeben sich aus der beim Vertragsschluss gespeicherten Bestell-/Checkout-Übersicht. Diese bildet zusammen mit diesen AGB und der anwendbaren DPA/AVV den Vertrag. Rabatte und Kapazitätsänderungen richten sich nach dem konkret bestätigten Angebot und der im Produkt ausgewiesenen Preislogik.
5. Zahlung Zahlungen und wiederkehrende Abrechnung werden über Stripe abgewickelt. Vertragspartner des Kunden für Sympel bleibt der in Ziff. 1 genannte Anbieter; Stripe wird als Zahlungsdienstleister eingesetzt und ist nicht Verkäufer von Sympel Monitoring. Rechnungs-/Zahlungsangaben, Steuern und Zahlungsstatus richten sich nach der Bestellübersicht, der ausgestellten Abrechnung und zwingendem Recht. Rückerstattungen und Zahlungsstreitigkeiten bezüglich Sympel-Leistungen sind gegenüber dem Anbieter geltend zu machen, soweit zwingende Regeln des Zahlungsdienstleisters nichts anderes bestimmen.
6. Laufzeit und Kündigung Das Abonnement läuft gemäss der bestätigten monatlichen oder jährlichen Abrechnungsperiode und verlängert sich gemäss der Bestellübersicht, sofern es nicht fristgerecht gekündigt wird. Die beim Vertragsschluss gespeicherten Kündigungs- und Wirksamkeitszeitpunkte sind massgeblich, vorbehaltlich zwingenden Rechts.
7. Verfügbarkeit und Monitoring-Disclaimer Sympel wird mit angemessener Sorgfalt betrieben. Der Dienst ist ein unterstützendes Monitoring- und Informationssystem und kein garantierter Alarmierungs-, Notfall-, Sicherheits-, Telekommunikations- oder Business-Continuity-Dienst. Es besteht, soweit nicht ausdrücklich separat vereinbart, keine Garantie, dass jeder Fehler, Ausfall, Qualitätsmangel oder Telekommunikationsvorfall erkannt, rechtzeitig gemeldet oder korrekt klassifiziert wird. Der Kunde bleibt für eigene Überwachung, Eskalation, Backups, Redundanzen, Telekommunikations- und Notfallprozesse verantwortlich.
8. Kundendaten und Datenschutz Die Datenschutzerklärung beschreibt Bearbeitungen für eigene Zwecke des Anbieters. Soweit Personendaten im Auftrag des Kunden bearbeitet werden, gilt die jeweils akzeptierte DPA/AVV. Subprocessor List und TOM bilden ergänzende Datenschutz- und Sicherheitsinformationen.

9. Unzulässige Daten und zulässige Nutzung Der Standarddienst ist nicht dafür bestimmt, Gesprächsinhalte oder -aufzeichnungen, Gesundheitsdaten, biometrische Daten, Daten über strafrechtliche Verfolgungen/ Sanktionen oder andere besonders schützenswerte bzw. besondere Kategorien von Personendaten systematisch zu bearbeiten. Solche Daten dürfen ohne separate schriftliche Vereinbarung nicht absichtlich an Sympel übermittelt werden. Unzulässig sind ferner Missbrauch, Umgehung von Sicherheitskontrollen, unberechtigter Zugriff, systematisches Scraping und störende automatisierte Massenzugriffe.

10. Geistiges Eigentum Sympel Monitoring, Software, Designs, Dokumentation, technische Konzepte und sonstige Rechte verbleiben beim Anbieter bzw. den jeweiligen Rechteinhabern. Der Kunde erhält für die Vertragsdauer ein beschränktes, nicht ausschliessliches und nicht übertragbares Nutzungsrecht für eigene betriebliche Zwecke.

11. Support und Service Levels Support erfolgt über support@sympel.ch. Für kostenpflichtige Abonnements gelten unabhängig vom gewählten Plan folgende Zielzeiten für eine erste qualifizierte Reaktion innerhalb der Supportzeiten Montag bis Freitag, 08:00–17:00 Uhr CET/CEST, ausgenommen gesetzliche Feiertage am Sitz des Anbieters: P1 Kritisch (Dienst insgesamt oder für mehrere Kunden/PBX wesentlich nicht nutzbar): innerhalb von 8 Supportstunden; P2 Hoch (wesentliche Hauptfunktion stark beeinträchtigt): innerhalb von 1 Support-Arbeitstag; P3 Normal (nicht blockierender Fehler): innerhalb von 2 Support-Arbeitstagen; P4 Anfrage (allgemeine Frage, Konfiguration oder Feature Request): innerhalb von 3 Support-Arbeitstagen. Die Einstufung richtet sich nach der tatsächlichen Auswirkung. Diese Zielzeiten betreffen die erste qualifizierte Reaktion und sind keine Garantie einer Fehlerbehebung oder Wiederherstellung innerhalb derselben Frist. Für den kostenlosen Early-Access-Pilot gelten diese Service Levels nicht, sofern nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart.

12. Änderungen am Dienst und an Vertragsdokumenten Wesentliche Änderungen dieser AGB werden dem Kunden mindestens 30 Tage vor ihrem Inkrafttreten in Textform mitgeteilt. Der Kunde kann den Vertrag bis zum Inkrafttreten der Änderung auf diesen Zeitpunkt kündigen, sofern die Änderung seine vertragliche Position wesentlich verschlechtert. Änderungen aufgrund zwingenden Rechts, Sicherheitsanforderungen oder technischer Weiterentwicklung, welche die vertragliche Position nicht wesentlich verschlechtern, können mit angemessener Frist mitgeteilt werden. Eine neue Vertragsversion gilt nicht rückwirkend als akzeptiert; soweit eine erneute Zustimmung erforderlich ist, wird sie gesondert eingeholt.

13. Haftung und Service Credit Soweit gesetzlich zulässig, haftet der Anbieter nicht für indirekte Schäden, Folgeschäden, entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, Betriebsunterbrechungen, Datenverlust oder Ansprüche Dritter. Die Haftung des Anbieters für direkte Schäden aus dem Vertragsverhältnis ist – soweit gesetzlich zulässig – insgesamt auf die vom Kunden während der letzten zwölf Monate vor dem schädigenden Ereignis bezahlten oder geschuldeten Vergütungen beschränkt, mindestens jedoch auf CHF 1'000. Der Mindestbetrag von CHF 1'000 ist ein Haftungshöchstbetrag für direkte Schäden und kein pauschal geschuldeter Schadenersatz. Diese Haftungsbegrenzung gilt nicht für vorsätzliche oder grobfahrlässige Pflichtverletzungen und nicht, soweit zwingendes Datenschutzrecht oder andere zwingende gesetzliche Bestimmungen entgegenstehen.

Bei einer erheblichen, vom Anbieter unmittelbar zu vertretenden Nichtverfügbarkeit des Sympel-Dienstes kann der Kunde einen Service Credit oder eine Rückerstattung bis zur Höhe einer monatlichen wiederkehrenden Abonnementgebühr verlangen. Für diesen Service Credit bedeutet „erhebliche Nichtverfügbarkeit“, dass der kostenpflichtige Dienst für den Kunden während mindestens vier aufeinanderfolgenden Supportstunden wesentlich nicht nutzbar ist, unter Vorbehalt der nachstehend genannten Ausnahmen. Sympel beurteilt den Antrag nach Treu und Glauben anhand der verfügbaren Service- und Incident-Nachweise; bei jährlicher Vorauszahlung entspricht dies höchstens einem Zwölftel der jährlichen wiederkehrenden Abonnementgebühr. Voraussetzung ist eine Meldung an support@sympel.ch innerhalb von 30 Tagen nach dem Ereignis. Nicht erfasst sind angekündigte Wartung, höhere Gewalt, Störungen von Kunden-/Drittsystemen oder

Telekommunikationsnetzen sowie Umstände ausserhalb der zumutbaren Kontrolle des Anbieters. Ein gewährter Service Credit oder eine Rückerstattung wird auf Ansprüche wegen desselben Ereignisses angerechnet und erweitert den vorstehenden Haftungshöchstbetrag nicht.

14. Vertraulichkeit Nicht öffentliche technische, kommerzielle und sicherheitsrelevante Informationen sind angemessen vertraulich zu behandeln. Separate NDAs oder Early-Access-Bedingungen bleiben anwendbar.

15. Übergang auf eine zukünftige GmbH Nach Gründung und Eintragung einer GmbH kann der Anbieter seine Rechte und Pflichten aus bestehenden Kundenverträgen auf diese übertragen. Die Vertragsübernahme wird dem Kunden in Textform mitgeteilt und gilt nur dann als wirksam, wenn dies nach anwendbarem Recht zulässig ist und der Kunde erforderlichenfalls ausdrücklich zustimmt. Die Übertragung verändert weder die ursprüngliche Vertragsversion noch den ursprünglichen Akzeptanznachweis.

16. Anwendbares Recht, Gerichtsstand und Sprache Es gilt materielles schweizerisches Recht unter Ausschluss seiner Kollisionsnormen. Ausschliesslicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist – soweit gesetzlich zulässig – der Sitz des Anbieters im Kanton Aargau, Schweiz. Bei Widersprüchen zwischen deutscher und englischer Fassung ist die deutsche Fassung massgebend, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart.

17. Schlussbestimmungen und elektronische Annahme Sollte eine Bestimmung unwirksam sein, bleiben die übrigen Bestimmungen unberührt. Elektronische Annahme ist zulässig. Sympel protokolliert die angezeigte Dokumentversion und ihren Content-Hash, Zeitpunkt, Account/Organisation, Annahmekontext und geeignete technische Audit-Informationen. Die Vertragsfassung ist vor Annahme zugänglich und als HTML/PDF abrufbar.