

DIENTLEISTUNGSVERTRAG & AUFTRAG

Contrato de prestação de serviços e ordem de serviço

Auftrags-Nr. / N°	_____	Datum / Data ____ / ____ / ____
Anbieter / Prestador	ResolveTech ZH	Tel. +41 78 654 53 45

1 Kundendaten / Dados do cliente

Name / Nome: _____	Firma / Empresa: _____
Adresse / Endereço: _____	PLZ/Ort / CEP/Cidade: _____
Telefon / Telefone: _____	E-Mail: _____
Kontaktperson / Responsável: _____	Bevorzugte Sprache / Idioma: ☐ DE ☐ PT

2 Auftrag und Gerät / Serviço e equipamento

Gewünschte Leistung / Serviço solicitado: ☐ Remote-Support ☐ Vor Ort ☐ PC/Notebook ☐ Drucker/WLAN ☐ Microsoft 365/E-Mail
☐ Backup/Daten ☐ Sicherheit ☐ Sonstiges

Gerät/Marke/Modell / Equipamento: _____	Serien-Nr. (optional): _____
Betriebssystem / Sistema: _____	Zubehör übergeben / Acessórios: _____

Problembeschreibung und vereinbarter Leistungsumfang / Problema e escopo combinado:

3 Preis, Anfahrt und Freigabe / Preço, deslocamento e autorização

Position / Item	Berechnung / Cálculo	CHF
Arbeitsleistung / Serviço	☐ Festpreis ☐ Schätzung ☐ Std.	_____
Anfahrt / Deslocamento	☐ bis 15 Min: 19 ☐ 16–30 Min: 39	_____
Material/Lizenzen/Parken / Materiais/licenças/estacionamento	nach Freigabe / após aprovação	_____
Voraussichtliche Gesamtsumme / Total estimado	inkl. MwSt., sofern anwendbar	_____

Anfahrt: Fahrzeit wird pro Strecke ab 8053 Zürich-Witikon anhand Google Maps bestimmt. Über 30 Minuten nur nach Vereinbarung. Parkkosten werden zum tatsächlichen Betrag berechnet. Die Gesamtkosten werden vor dem Termin bestätigt.

Deslocamento: o tempo de ida é calculado pelo Google Maps a partir de 8053 Zürich-Witikon. Acima de 30 minutos, somente mediante acordo. Estacionamento pelo custo real. O total é confirmado antes da visita.

ZUSATZFREIGABE / AUTORIZAÇÃO EXTRA Zusatzarbeiten über CHF _____ oder eine Abweichung über _____ % werden erst nach Zustimmung des Kunden ausgeführt. / Trabalhos extras acima de CHF _____ ou variação superior a _____ % exigem aprovação do cliente.

FREIGABEN & SERVICEPROTOKOLL

Autorizações e relatório do atendimento

4 Datensicherung und Zugriff / Backup e acesso

Datensicherung / Backup: ☐ Kunde bestätigt aktuelles Backup ☐ Backup durch ResolveTech ZH beauftragt ☐ Kein Backup gewünscht (Risiko erläutert)

Zugriff / Acesso: ☐ Zugriff auf Gerät und notwendige Dateien erlaubt ☐ Remote-Zugriff erlaubt ☐ Installation/Updates erlaubt

Passwörter werden nach Möglichkeit vom Kunden selbst eingegeben und nicht im Vertrag notiert. / Sempre que possível, o cliente digita suas próprias senhas; elas não devem ser anotadas neste contrato.

5 Ausführung / Execução do serviço

Beginn / Início: ____ / ____ / ____ ____:____	Ende / Fim: ____ / ____ / ____ ____:____
Techniker / Técnico: _____	Bearbeitungszeit / Tempo: _____
Status: ☐ erledigt ☐ teilweise ☐ nicht erledigt	Folgetermin / Retorno: _____

Durchgeführte Arbeiten / Trabalhos realizados:

Empfehlungen / Recomendações:

6 Abnahme und Zahlung / Aceite e pagamento

Der Kunde bestätigt den oben dokumentierten Leistungsstand und erhält eine Kopie. Offene Punkte sind im Protokoll vermerkt. / O cliente confirma o estado do serviço descrito acima, recebe uma cópia e reconhece os pontos pendentes registrados.

Zahlung / Pagamento: ☐ Bar ☐ TWINT ☐ Rechnung ☐ Karte Betrag CHF: _____ Zahlungsfrist / Prazo: _____ Tage

Ort/Datum / Local/Data: _____	Ort/Datum / Local/Data: _____
Kunde / Cliente	ResolveTech ZH
Unterschrift / Assinatura: _____	Unterschrift / Assinatura: _____

☐ Der Kunde hat die Vertragsbedingungen auf den folgenden Seiten gelesen und akzeptiert. / O cliente leu e aceita as condições contratuais das páginas seguintes.

VERTRAGSBEDINGUNGEN

Condições contratuais — Deutsch maßgeblich / Alemão prevalece

1 Vertragsgegenstand und Kostentransparenz / Objeto e transparência de custos

ResolveTech ZH erbringt die im Auftrag beschriebenen IT-Dienstleistungen mit der geschäftsüblichen Sorgfalt. Eine Schätzung ist kein Festpreis. Zusatzarbeiten, Material, Lizenzen, Parkkosten und Anfahrt werden nur nach der im Auftrag dokumentierten Berechnung und Freigabe verrechnet.

PT — A ResolveTech ZH presta os serviços de TI descritos com o cuidado profissional habitual. Uma estimativa não é preço fixo. Trabalhos adicionais, materiais, licenças, estacionamento e deslocamento somente são cobrados conforme cálculo e autorização registrados no pedido.

2 Mitwirkung des Kunden / Colaboração do cliente

Der Kunde stellt rechtzeitig Zugang zum Gerät, eine sichere Arbeitsumgebung, rechtmässige Software/Lizenzen und die zur Fehleranalyse nötigen Informationen bereit. Der Kunde informiert über bekannte Schäden, wichtige Daten und besondere Risiken.

PT — O cliente fornece acesso ao equipamento, ambiente seguro, software/licenças legítimos e as informações necessárias. Também informa defeitos conhecidos, dados importantes e riscos especiais.

3 Datensicherung und Datenverlust / Backup e perda de dados

Vor Arbeiten an Datenträgern, Betriebssystemen oder Konten soll ein aktuelles Backup vorhanden sein. Wird kein Backup beauftragt und bestätigt der Kunde, darauf zu verzichten, trägt er das Risiko bereits bestehender Defekte oder unabhängig von einer Sorgfaltspflichtverletzung eintretender Datenverluste. Eine zugesicherte Datenrettung oder vollständige Wiederherstellung besteht nur bei ausdrücklicher schriftlicher Vereinbarung.

PT — Antes de trabalhos em discos, sistemas ou contas, deve existir backup atual. Se o cliente não contratar backup e decidir prosseguir sem ele, assume o risco de defeitos preexistentes ou perda de dados não causada por falha de cuidado do prestador. Recuperação integral só é garantida mediante acordo escrito expresso.

4 Datenschutz und Vertraulichkeit / Proteção de dados e confidencialidade

Personendaten und Geräteinhalte werden nur soweit bearbeitet, wie dies für Anfrage, Diagnose, Termin, Leistung, Abrechnung und gesetzliche Pflichten erforderlich ist. Informationen werden vertraulich behandelt. Externe Dienste (z. B. E-Mail, WhatsApp, Fernwartung oder Cloud) werden nur im vereinbarten Rahmen eingesetzt; deren Anbieter können Daten nach eigenen Bedingungen bearbeiten. Der Kunde kann Auskunft, Berichtigung oder Löschung verlangen, soweit keine Aufbewahrungspflicht entgegensteht.

PT — Dados pessoais e conteúdos do equipamento são tratados apenas quando necessários para solicitação, diagnóstico, agendamento, serviço, cobrança e deveres legais. As informações são confidenciais. Serviços externos (e-mail, WhatsApp, acesso remoto ou nuvem) são usados dentro do acordado e podem tratar dados segundo suas próprias condições. O cliente pode pedir acesso, correção ou eliminação, respeitadas obrigações de conservação.

5 Gewährleistung und Nachbesserung / Garantia e correção

Der Kunde prüft die Leistung bei Abschluss soweit zumutbar und meldet erkennbare Mängel möglichst rasch. ResolveTech ZH erhält zuerst eine angemessene Gelegenheit zur Nachbesserung. Nicht umfasst sind neue, unabhängige Probleme sowie Fehler durch spätere Änderungen, Fremdeingriffe, Schadsoftware, Herstellerupdates oder mangelhafte Hardware.

PT — O cliente verifica o serviço na conclusão quando razoável e comunica falhas visíveis rapidamente. A ResolveTech ZH recebe primeiro oportunidade adequada para corrigir. Não estão incluídos novos problemas independentes nem falhas causadas por alterações posteriores, terceiros, malware, atualizações do fabricante ou hardware defeituoso.

6 Haftung / Responsabilidade

Die Haftung richtet sich nach zwingendem Schweizer Recht. Soweit gesetzlich zulässig, haftet ResolveTech ZH nur für direkte und vorhersehbare Schäden aus einer nachgewiesenen Vertragsverletzung. Eine Haftung für Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit oder Personenschäden wird nicht ausgeschlossen. Für vorbestehende Defekte, normale Ausfallzeiten, indirekte Schäden oder Handlungen Dritter besteht keine Haftung, soweit dies gesetzlich zulässig ist.

PT — A responsabilidade segue o direito suíço obrigatório. Quando legalmente permitido, limita-se a danos diretos e previsíveis decorrentes de incumprimento comprovado. Não se exclui responsabilidade por dolo, negligência grave ou danos pessoais. Não há responsabilidade por defeitos preexistentes, indisponibilidade normal, danos indiretos ou atos de terceiros, dentro do permitido por lei.

7 Zahlung, Termin und Abbruch / Pagamento, horário e interrupção

Die Vergütung wird nach Abschluss oder gemäss Rechnung fällig. Kann die Arbeit wegen fehlendem Zugang, falschen Angaben, Sicherheitsrisiken oder nicht behebbaren Fremdfehlern nicht fortgesetzt werden, darf ResolveTech ZH die Arbeit unterbrechen und die bis dahin vereinbarte bzw. tatsächlich geleistete Zeit sowie bestätigte Kosten verrechnen. Eine Stornopauschale gilt nur, wenn sie im Auftrag ausdrücklich eingetragen wurde.

PT — O pagamento vence após o serviço ou conforme a fatura. Se o trabalho não puder continuar por falta de acesso, informação incorreta, risco de segurança ou defeito externo não solucionável, a ResolveTech ZH pode interromper e cobrar o tempo efetivamente prestado e custos aprovados. Taxa de cancelamento só vale se estiver expressamente preenchida no pedido.

8 Recht, Sprache und Gerichtsstand / Lei, idioma e foro

Es gilt Schweizer Recht. Für Streitigkeiten gelten die gesetzlich zwingenden Gerichtsstände; im Übrigen ist Zürich vereinbart. Die portugiesische Fassung dient als Verständnishilfe. Bei Abweichungen ist die deutsche Fassung massgeblich. Unwirksame Bestimmungen berühren die übrigen Bestimmungen nicht.

PT — Aplica-se a lei suíça. Valem os foros obrigatórios previstos em lei; nos demais casos, fica acordado Zürich. A versão portuguesa serve como auxílio. Em caso de divergência, prevalece o alemão. A invalidade de uma cláusula não afeta as demais.

KURZ-CHECKLISTE FÜR DEN TERMIN

Checklist rápido para a visita

- ☐ Identität und Kontaktdaten geprüft / Dados de contato conferidos
- ☐ Problem und gewünschtes Ergebnis aufgenommen / Problema e resultado esperado registrados
- ☐ Preisart, Anfahrt und mögliche Zusatzkosten erklärt / Preço, deslocamento e extras explicados
- ☐ Backup-Status und Risiken dokumentiert / Backup e riscos documentados
- ☐ Zugriff und notwendige Installationen freigegeben / Acesso e instalações autorizados
- ☐ Zusatzarbeiten vor Ausführung bestätigt / Extras aprovados antes da execução
- ☐ Ergebnis getestet und offene Punkte notiert / Resultado testado e pendências anotadas
- ☐ Zahlung und Kopie des Dokuments übergeben / Pagamento e cópia entregues

Interne Notizen / Anotações internas

HINWEIS / AVISO Dieses Dokument ist eine praxistaugliche Vertragsvorlage für IT-Dienstleistungen in der Schweiz. Es ersetzt keine individuelle Rechtsberatung. Bei wachsendem Geschäft, Firmenkunden oder regelmässigen Wartungsverträgen empfiehlt sich eine Prüfung durch eine Schweizer Rechtsfachperson. / Este modelo não substitui revisão jurídica individual.