

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

der Büro Föllmi AG | Bahnhofstrasse 17, CHF-7323 Wangs

## I. Allgemeine Regelungen

### 1 Anwendungsbereich und Geltung

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung von Verträgen in den Geschäftsbereichen Informatik, Multimedia und Büroausstattungen zwischen dem Kunde / der Kundin (im folgenden «Kunde» genannt) und der Büro Föllmi AG, Wangs (nachfolgend «FIRMA» genannt), insbesondere für die Wartung von Hard- und Software und die Erbringung von sonstigen Informatik-Dienstleistungen und für die Provider-Tätigkeit der FIRMA. Ausdrücklich mit diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen mitgeregelt sind Abschluss, Inhalt und Abwicklung von Verträgen, welche über den Online-Shop der FIRMA getätigt werden.

1.2 Die AGB sind integrierender Bestandteil sämtlicher Angebote und Verträge zwischen dem Kunden und der FIRMA. Nebenabreden, Änderungen oder Ergänzungen der AGB erlangen einzig mit schriftlicher Bestätigung Wirksamkeit.

### 2 Öffnungszeiten und Honorarvereinbarung

2.1 Als reguläre Öffnungszeiten gelten Montag bis Freitag von 07:30 bis 12:00 Uhr sowie 13:00 bis 18:00 Uhr.

2.2 Wenn nicht anderes - insbesondere in der Offerte – vereinbart wurde, wird die FIRMA dem Kunden grundsätzlich die folgenden Stundensätze verrechnen:

- Privatkunden CHF 140.40 / Std. inkl. MwSt.(CHF 130.00 exkl. MwSt.)
- Geschäftskunden CHF 172.80 / Std. inkl. MwSt.(CHF 160.00 exkl. MwSt.)
- Ausserhalb der oben genannten regulären Öffnungszeiten:  
Samstag + Abendarbeit (06:00 Uhr bis 07:30 Uhr sowie 18:00 Uhr bis 23:00 Uhr): +50% Zuschlag, Minstdauer 1 Std.  
Sonntag + Nachtarbeit (23:00 Uhr bis 06:00 Uhr): +100% Zuschlag, Minstdauer 1 Std.

2.3 Sollte der Umfang der zu erbringenden Dienstleistungen beispielsweise aufgrund der Komplexität, der Neuheit, des Wertes oder der Notwendigkeit, bestimmte Fristen einzuhalten, den offerierten Umfang übersteigen, wird die FIRMA mit dem Kunden eine angemessene Zusatzentschädigung zu vereinbaren suchen.

2.4 Die FIRMA behält sich vor, ihre Preise, Dienstleistungen und die AGB jederzeit zu ändern bzw. anzupassen.

### 3 Zahlungsbedingungen

3.1 Generell sind Rechnungen der FIRMA für Dienstleistungen/Lieferungen aus Vertragsbeziehungen innert 10 Tagen nach Rechnungsstellung zu bezahlen. Provider-Dienstleistungen sind im Voraus, das heisst vor deren Ausführung, vom Kunden innert 10 Tagen nach Rechnungsstellung zu bezahlen.

3.2 Nichteinhaltung des Zahlungstermins löst ohne ausdrückliche Mahnung Zahlungsverzug aus und der FIRMA hat Anspruch auf 8% Verzugszins sowie Ersatz aller Mahn-, Inkasso-, Anwalts- und Gerichtskosten sowie des weiteren Schadens.

3.3 Bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises bleiben Produkte Eigentum von der FIRMA und dürfen weder verpfändet, noch zur Sicherheit übereignet werden.

3.4 Sämtliche Preise in allen Offerten und Verträgen zwischen dem Kunden und der FIRMA verstehen sich netto, ohne Skontoabzug und in Schweizer Franken (CHF).

3.5 Die FIRMA ist berechtigt, nach eigenem Ermessen Vorauszahlung oder anderweitige Sicherheitsleistungen zu verlangen.

3.6 Die Verrechnung von Forderungen ist dem Kunden nicht gestattet.

3.7 Werden die Zahlungsbedingungen nicht eingehalten, so kann die FIRMA die Leistungen per sofort einstellen.

### 4 Adressenänderung, notwendige Informationen

4.1 Der Kunde überlässt der FIRMA alle für die vertragsgemässen Dienstleistungen erforderlichen Angaben. Der Kunde teilt der FIRMA allfällige Adressänderungen und sonstige notwendigen Informationen unverzüglich mit.

### 5 Vertragsdauer und Kündigung

5.1 Die Minstdauer, die Kündigungsfrist und der Kündigungstermin werden grundsätzlich im Einzelvertrag so geregelt, dass sie für den Kunden ersichtlich sind. Wurden keine anderslautenden Regelungen getroffen, so gilt eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten. Nach Ablauf dieser Mindestlaufzeit können die Abonnemente und Dienstleistungen nur auf Ende der entsprechenden

Verrechnungsperiode gekündigt werden. Die Kündigung muss mindestens 1 Monat vor Ablauf der Verrechnungsperiode bei der FIRMA eingetroffen sein. Die Kündigung hat per Brief, per Fax oder mit einem Mail mit qualifizierter elektronischer Signatur zu erfolgen.

5.2 Ändert die FIRMA ihre Angebote und Preise, so hat sie dies den Kunden rechtzeitig mitzuteilen. Der Vertrag läuft zu den alten Bedingungen und Preisen bis zum Ende der nächsten Kündigungsfrist weiter. Erfolgt keine Kündigung wird der Vertrag zu den neuen Bedingungen und Preisen desjenigen Angebotes weitergeführt, welches dem bisherigen Angebot am meisten entspricht.

### 6 Leihgeräte der FIRMA

6.1 Stellt die FIRMA ein Gerät (zb. Router, Set Top Box, Beamer) miet- oder leihweise zur Verfügung, bleibt es während der gesamten Bezugsdauer im Eigentum der FIRMA.

6.2 Die Begründung von Pfand- und Retentionsrechten zugunsten Dritter an ihm ist ausdrücklich wegbedungen. Im Falle von Pfändung, Retention oder Verarrestierung ist der Kunde verpflichtet, die FIRMA unverzüglich zu informieren und das zuständige Betreibungs- bzw. Konkursamt bzw. die zuständige Behörde oder Gericht auf das Eigentum der FIRMA hinzuweisen.

6.3 Bei Defekt des Geräts ist die FIRMA um einen raschen Ersatz besorgt. Die FIRMA behält sich allerdings vor, Software zu aktualisieren und Hardware auszutauschen.

6.4 Der Kunde haftet für Verlust und jede Beschädigung des Geräts. Manipulationen wie das Verändern der Software und/oder Hardware, sowie das Öffnen des Gehäuses des Geräts sind untersagt.

6.5 Bei Beendigung des Dienstleistungsbezugs ist der Kunde verpflichtet, das Gerät unbeschädigt und innerhalb von 14 Tagen an die FIRMA zurückzusenden. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nicht nach, behält die FIRMA sich das Recht vor, das nicht retournierte Gerät in Rechnung zu stellen.

## II. Beschaffung von Hard- und Software

### 7 Vertragsschluss

7.1 Das Angebot der FIRMA einschliesslich offerierter Demonstrationen erfolgt unentgeltlich. Soweit in der Offerte nichts Abweichendes festgelegt wird, bleibt die FIRMA während 10 Tagen ab Ausstellungsdatum der Offerte an diese gebunden. Der Vertragsabschluss erfolgt durch Unterzeichnung eines separaten Vertrages oder die schriftliche Annahme der Offerte.

7.2 Sind mit späteren Bestellungen-/Vertragsänderungen Zusatzkosten für die FIRMA verbunden, trägt diese der Kunde gemäss den damals gültigen Ansätzen der FIRMA.

### 8 Lieferung

8.1 Die Angabe von Lieferzeiten und -terminen erfolgt für die FIRMA grundsätzlich freibleibend. Eine Lieferfrist beginnt frühestens mit der Auftragsbestätigung der FIRMA, nie jedoch vor Klärung aller technischen Einzelheiten. Wird kein spezieller Liefertermin ausdrücklich fest vereinbart, liefert die FIRMA in der Regel in Absprache mit dem Kunden.

8.2 Betriebsstörungen, insbesondere Nichtbelieferung bzw. verzögerte Belieferung durch Vertragspartner der FIRMA und Ereignisse höherer Gewalt berechtigen die FIRMA unter Ausschluss von Schadenersatzansprüchen des Kunden zur Verlängerung der Lieferfristen und/oder Aufhebung der Lieferverpflichtung.

8.3 Der Versand von Produkten durch die FIRMA erfolgt auf Kosten und Gefahr des Kunden. Beschädigungen müssen beim Warenempfang dem Transporteur gemeldet werden. Die Gefahr bei Produkten, welche durch die FIRMA geliefert und vor Ort installiert werden, geht spätestens mit Lieferung auf den Kunden über.

8.4 Beanstandungen betreffend Ausführung und Menge der Lieferung sind innert 5 Tagen nach Warenempfang schriftlich bei der FIRMA geltend zu machen, andernfalls die Lieferung als genehmigt gilt.

### 9 Garantie

9.1 Die Garantie für die von der FIRMA gelieferten Produkte richtet sich nach der vom Hersteller definierten Garantie. Sie beträgt maximal 24 Monate ab Lieferdatum. Teile, die in der Garantiefrist nachweisbar infolge schlechten Materials,

- fehlerhafter Konstruktion oder mangelhafter Ausführung schadhaft oder unbrauchbar werden, bessert die FIRMA kostenlos aus oder ersetzt sie, sofern dies von der Garantie des Herstellers umfasst ist.
- 9.2 Die Garantieleistung umfasst die notwendigen Teile ohne die Arbeitszeit. Jeder weitere Anspruch gegenüber der FIRMA, insbesondere Schadenersatz oder Rücktritt vom Vertrag, ist ausgeschlossen. Von der Garantie nicht erfasst werden sodann Schäden infolge Missachtung von Betriebsvorschriften sowie Schäden als Folge anderer Gründe, deren Ursache nicht bei der FIRMA liegen.
- 9.3 Ein gewährleistungspflichtiger Programmfehler liegt nur unter den folgenden Voraussetzungen vor:
- der Fehler muss dokumentierbar und reproduzierbar sein und
  - der Fehler bewirkt beim bestimmungsgemässen Gebrauch auf dem bezeichneten Computersystem und unter den in der Anleitung definierten Einsatz- und Betriebsbedingungen eine Abweichung in Funktionen und Leistungen, welche die Anwendung für den bestimmungsgemässen Gebrauch aufheben oder erheblich mindern.
- 9.4 Der Kunde ist verpflichtet, allfällige während der Garantiezeit auftretende Mängel der FIRMA umgehend mitzuteilen. Für Schäden aus verspäteter Mängelrüge entfällt jegliche Haftung der FIRMA.
- 9.5 Abgesehen von den vorstehend umschriebenen Garantieleistungen wird jegliche weitergehende Gewährleistungspflicht von der FIRMA vollumfänglich wegbedungen.

### III. Wartung und Pflege

#### 10 **Umfang von Wartung und Pflege**

- 10.1 Wurde zwischen der FIRMA und dem Kunden eine Betriebsvereinbarung getroffen, so bezieht sich die Wartung von Hard- und Software nur auf die von der FIRMA gelieferte Hard- und Software sowie die bereitgestellte Infrastruktur und umfasst dabei deren Instandhaltung (vorbeugende Wartung) zur Aufrechterhaltung der Betriebstüchtigkeit und allenfalls Instandsetzung (Behebung von Störungen und Fehlern zur Wiederherstellung der Betriebstüchtigkeit).
- 10.2 Nicht als Wartungsleistungen gilt die Behebung von Defekten, die durch Fehlmanipulationen, externe Einflüsse, Einwirkungen von einer nicht von der FIRMA gelieferten Einrichtung, unsachgemässe Behandlung entstanden sind, sowie der Ersatz von Verschleiss- und/oder Verbrauchsmaterial. Solche Dienstleistungen werden zusätzlich zu den aktuellen Tarifen der FIRMA in Rechnung gestellt. Die Pflege von Software umfasst die Korrektur von Fehlern, die Anpassung und die Weiterentwicklung der Programme (neue Releases durch den Hersteller). Nicht als Wartungsleistung für die Pflege von Software gelten funktionelle Erweiterungen der Software. Solche Leistungen werden zusätzlich zu den aktuellen Tarifen der FIRMA in Rechnung gestellt.
- 10.3 Auf Verlangen beteiligt sich die FIRMA an der Suche nach der Störungsursache, auch wenn die Störung beim Zusammenwirken mehrerer Systeme bzw. Komponenten auftritt. Weist die FIRMA nach, dass die Störung nicht durch die von ihr gewartete Hard- oder gepflegte Software verursacht wurde, so werden diese Leistungen zu den aktuellen Tarifen der FIRMA in Rechnung gestellt.
- 10.4 Die FIRMA behebt auf Verlangen und gegen separate Vergütung auch Störungen, welche auf Umstände zurückzuführen sind, für die der Kunde oder Dritte einzustehen haben.

#### 11 **Zugriff**

- 11.1 Die FIRMA kann zwecks Leistungserbringung auf das Netzwerk des Kunden via sicheren Zugang zugreifen.

#### 12 **Bereitschafts-, Reaktions- und Störungsbehebungszeit**

- 12.1 Während der Wartungsbereitschaft und Dienstleistungsbereitschaft nimmt die FIRMA Störungsmeldungen entgegen und erbringt ihre in der Betriebsvereinbarung vereinbarten Leistungen für Wartung und Pflege. Die FIRMA beginnt mit der Instandsetzung so rasch als möglich. Als Interventionszeit gilt die Zeit zwischen dem Anruf des Kunden an die Störungsmeldestelle der FIRMA und dem fachkundigen Eingreifen mittels Fernwartung oder vor Ort.

### 13 **Dokumentation, Protokoll und Rapport**

- 13.1 Die FIRMA stellt sicher, dass die entsprechende Dokumentation soweit erforderlich nachgeführt wird.
- 13.2 Die FIRMA führt sofern eine dahingehende Wartungsvereinbarung getroffen wurde, ein Wartungs- und Pflegeprotokoll und stellt es dem Kunden auf Verlangen zur Verfügung. Es enthält jene Informationen, welche für den weiteren Betrieb wesentlich sind.
- 13.3 Wird die Instandsetzung nach Aufwand abgegolten, erhält der Kunde einen Rapport. Dieser nennt Datum, Art und Dauer des Einsatzes. Dieser Rapport wird durch den Kunden gegengezeichnet.

### 14 **Vertragslaufzeit und Kündigung**

- 14.1 Die Vertragslaufzeit beträgt ein Jahr und erneuert sich automatisch um ein weiteres Jahr, wenn nicht 1 Monat vor Ablauf schriftlich gekündigt wird.

### 15 **Vergütung/Zahlungsbedingungen bei Vorort-Leistungen**

- 15.1 Die FIRMA erbringt ihre Leistungen zu den im Wartungsvertrag und Unterhaltsvertrag vereinbarten Wartungs- und Aufwandsansätzen bzw. Aufwandspauschalen.
- 15.2 Die Vergütung gilt alle Leistungen ab, die zur gehörigen Vertragserfüllung nötig sind. Ausgewiesene Spesen und Nebenkosten der FIRMA werden zusätzlich verrechnet. Steuern und Abgaben, die auf Abschluss oder Erfüllung dieses Vertrages erhoben werden, bzw. deren Erhöhung, gehen zu Lasten des Kunden.

## IV. Provider-Dienstleistungen

### 16 **Dienstleistungen**

- 16.1 Die FIRMA bietet Dienstleistungen aller Art in den Bereichen Internet, Netzwerke und Telekommunikation an und stellt ihre Dienstleistungen im Rahmen des jeweiligen Vertrages und den betrieblich zur Verfügung stehenden Ressourcen bereit.

### 17 **Zugrundeliegender Fernmeldedienstleister**

- 17.1 Die Fernmeldedienst-Angebote (Internetzugang, Telefonie-Zugang) der FIRMA werden vom Partner iWay AG erbracht. Die FIRMA erbringt Support, Verrechnung und Koordination.

### 18 **Generelle Bestimmungen**

- 18.1 Da die Aufschaltung von Drittdienstleistern abhängig ist, können Termine nicht garantiert werden. Der Support, die Störungsbehebung und Annahme wird während den genannten Geschäftszeiten der FIRMA über die Telefonnummer gemäss Homepage [www.foellmiag.ch](http://www.foellmiag.ch) gewährleistet.

### 19 **Kommunikation mit dem Provider**

- 19.1 Der Kunde teilt der FIRMA per E-Mail, per Telefon oder über die Anfragemaske auf der Homepage der FIRMA mit, welche Dienstleistungen er wünscht.
- 19.2 Der Vertrag kommt zustande, wenn die FIRMA dem Kunden seine Bestellung per E-Mail bestätigt.

### 20 **Produkte**

- 20.1 Der Kunde kann die Angebote auf der Website der FIRMA, [www.foellmiag.ch](http://www.foellmiag.ch), abrufen und auswählen. Die Angebote und Preise auf der Website sind unverbindlich und können jederzeit geändert werden.

### 21 **Pflichten des Kunden**

- 21.1 Die Dienstleistungen der FIRMA sind bei Privatkunden ausschliesslich für den üblichen Privatkundengebrauch, bei Geschäftskunden ausschliesslich für den üblichen Geschäftskunden Gebrauch bestimmt. Nicht erlaubt sind insbesondere der Empfang und die Nutzung der Dienstleistungen in öffentlich zugänglichen Räumen, z.B. Cafés, Restaurants, Hotels, Kinos, Theatern oder in Schaufenstern, der Verleih sowie das Mitschneiden von Programmteilen zur Verwendung ausserhalb des privaten Kreises. Bei Verletzung dieser Bestimmungen hat der Kunde die FIRMA schad- und klaglos zu halten.
- 21.2 Der Kunde ist für die rechts- und vertragskonforme Benutzung der von der FIRMA bezogenen Dienstleistungen verantwortlich.
- 21.3 Als rechts- bzw. vertragswidrig gelten insbesondere:
- Unlautere Massenwerbung (Spam)
  - Belästigen oder Beunruhigen von Dritten
  - Behinderung Dritter bei der Benutzung von Fernmeldediensten
  - Eindringen und Eindringversuche in fremde Systeme (Hacking)

- Ausspionieren anderer Internetbenutzer oder deren Daten
  - Betrügerische Angriffe (Phishing)
  - Schädigung oder Gefährdung der Fernmeldeinfrastruktur oder der Geräte Dritter durch schädliche Software
  - Übermitteln oder Zugänglichmachen rechtswidriger Inhalte
- 21.4 Bestehen Anzeichen einer rechts- oder vertragswidrigen Nutzung, ist der Kunde verpflichtet, der FIRMA Auskunft über die Nutzung zu erteilen.
- 21.5 Der Kunde ist für den Inhalt der Informationen (Sprache, Daten in jeglicher Form) verantwortlich, den er von der FIRMA übermitteln oder bearbeiten lässt oder den er allenfalls Dritten zugänglich macht.
- 21.6 Der Kunde ist für jede Benutzung seiner Anschlüsse, auch für eine solche durch Drittpersonen, verantwortlich.
- 21.7 Der Kunde ist verpflichtet, Passwörter, Identifikationscodes, Login Daten etc. sicher zu verwahren und niemandem zugänglich zu machen.
- 21.8 Der Kunde ist für seine eigenen Hard- und Softwarekomponenten (inkl. Programme und PC-Konfiguration) selbst verantwortlich.
- 21.9 Der Kunde schützt seine Infrastruktur und Daten vor unbefugtem Zugriff durch Dritte. Er ergreift – entsprechend dem Stand der Technik – Massnahmen, um zu verhindern, dass seine Infrastruktur für die Verbreitung von rechtswidrigen oder sonst wie schädlichen Inhalten (inbs. unlautere Massenwerbung (Spam), betrügerische Nachrichten (Phishing Mails), betrügerische Internetseiten (z.B. gefälschte Login-Seiten), schädliche Software (Viren, Trojanische Pferde, Würmer, etc.) verwendet wird.
- 21.10 Die FIRMA übernimmt keine Verantwortung für Schäden, die entstehen, weil der Kunde die vorgenannten Verpflichtungen nicht eingehalten bzw. rechts- oder vertragswidrig gehandelt hat. Der Kunde hat die FIRMA diesbezüglich schad- und klaglos zu halten. Zusätzlich kann die FIRMA in solchen Fällen Schadenersatz fordern.

## 22 Hinweis Telefonie

- 22.1 Der von der FIRMA angebotene Telefon-Anschluss kann standortunabhängig an einem beliebigen Internetzugang weltweit betrieben werden.
- 22.2 Die FIRMA gewährleistet allerdings nicht die korrekte Weiterleitung von Notrufnummern an die jeweilige regionale Notrufstelle. Die FIRMA leitet in diesem Falle den Notruf an die regionale Notrufstelle weiter, welche für die mit der Bestellung des Kunden mitgeteilte Adresse zuständig ist.
- 22.3 Der Kunde kann seine Standortangaben für das Weiterleiten von Notrufnummern für jeden Privattelefon-Anschluss per E-Mail an [info@foellmiag.ch](mailto:info@foellmiag.ch) mitteilen.
- 22.4 Bei Standorten im Ausland werden Notrufe nicht an die zentrale Notrufstelle weitergeleitet. Dem Kunde ist das Risiko hinsichtlich der Zustellung von Notrufen bei standortunabhängiger Nutzung des Privattelefon-Anschlusses bewusst und nimmt er dieses zur Kenntnis. Sollte der Kunde den Privattelefon-Anschluss Dritten zur Verfügung stellen, so verpflichtet er sich, den Dritten hinsichtlich der Risiken der Notrufweiterleitung zu informieren.

## V. Gewährleistung & Haftung

### 23 Gewährleistung

- 23.1 Die FIRMA gewährleistet eine sorgfältige Erbringung ihrer Leistungen auf Best Effort-Basis.
- 23.2 Die FIRMA gibt daher weder Gewährleistung generell für ein unterbruchs- und störungsfreies Funktionieren noch für ein unterbruchs- oder störungsfreies Funktionieren zu einem bestimmten Zeitpunkt der beim Kunden eingerichteten Infrastruktur und ihrer Dienstleistungen und schliesst jede Haftung bei Betriebsunterbruch und insbesondere Datenverlust aus.
- 23.3 Die Gewährleistung entfällt insoweit, als den Kunden ein Verschulden trifft.
- 23.4 Sollte der Nachweis eines Hacker-Angriffs durch einen Benutzer des Internetzugangs von der FIRMA vorliegen, behält sich die FIRMA das Recht vor, den Internetzugang ohne Vorankündigung zu deaktivieren. Im Weiteren behält sich die FIRMA das Recht vor, den betroffenen Kunden für unbestimmte Zeit von allen Dienstleistungen der FIRMA auszuschliessen.
- 23.5 Der Kunde hat der FIRMA Störungen oder Mängel so rasch wie möglich anzuzeigen.

- 23.6 Sind Wartung, Pflege und Unterhalt nicht erfolgreich, kann der Kunde zunächst nur eine unentgeltliche Nachbesserung verlangen. Die FIRMA behebt den Mangel innerhalb angemessener Frist und trägt alle daraus entstehenden Kosten.
- 23.7 Hat die FIRMA die verlangte Nachbesserung nicht oder nicht erfolgreich vorgenommen, kann der Kunde nach einer einmaligen schriftlichen Abmahnung die entsprechenden Massnahmen von einer qualifizierten Drittfirma erbringen lassen. Die Kosten werden je zur Hälfte von der FIRMA und vom Kunden getragen.
- 23.8 Die Mängelrechte verjähren innert einem Jahr ab Ausführung der Wartungs- oder Pflegeleistung. Offene sowie versteckte Mängel sind sofort nach Entdeckung zu rügen. Für arglistig verschwiegene Mängel können die Mängelrechte während zehn Jahren nach Ausführung geltend gemacht werden.
- 23.9 Erbringt die FIRMA kostenlose Zusatzleistungen, so hat der Kunde darauf keine Erfüllungs- oder Gewährleistungsansprüche. Die FIRMA ist berechtigt, vergütungsfrei zur Verfügung gestellte Dienste einzustellen, zu ändern oder nur noch gegen Bezahlung anzubieten. In einem solchen Fall wird die FIRMA den Kunden rechtzeitig informieren.

## 24 Haftung

- 24.1 Die FIRMA haftet für den von ihr oder von einem von ihr beauftragten Dritten verursachten unmittelbaren und direkten Schaden aus dem Vertragsverhältnis, wenn sie nicht beweist, dass weder sie noch beauftragte Dritte ein Verschulden trifft, wobei jegliche Haftung für leichte Fahrlässigkeit wegbedungen ist und die Haftung in jedem Fall mit CHF 10'000.--limitiert ist.
- 24.2 Die Haftung der FIRMA für mittelbare, indirekte oder Folgeschäden, entgangenen Gewinn, Datenverluste, Schäden infolge Downloads ist – soweit gesetzlich zulässig – in jedem Fall ausgeschlossen. Die Haftung für Erfüllungsgehilfen wird vollumfänglich, auch im Falle von Absicht und grober Fahrlässigkeit ausgeschlossen.
- 24.3 Der Kunde ist sich bewusst, dass sich auch bei sorgfältiger Softwareentwicklung und Wartung Fehler einschleichen können, so dass die FIRMA nicht für die vollständige Erreichung aller erhofften Ziele einstehen kann.
- 24.4 Die FIRMA haftet nicht für Sicherheitsmängel und Betriebsausfälle von Drittunternehmen, z.B. Provider, mit denen er zusammenarbeitet oder von denen sie abhängig ist.
- 24.5 Weiter haftet die FIRMA nicht für höhere Gewalt, unsachgemässes Vorgehen und Missachtung der Risiken seitens der Nutzenden oder Dritter, übermässige Beanspruchung, ungeeignete Betriebsmittel der Nutzenden oder Dritter, extreme Umgebungseinflüsse, Eingriffe des Nutzenden oder Störungen durch Dritte wie Viren, Würmer usw., die trotz der notwendigen aktuellen Sicherheitsvorkehrungen passieren.
- 24.6 Die FIRMA haftet nicht für Schäden, die den Kunden entstehen, weil sie das Passwort weitergegeben und dadurch unbefugten Personen Zugriff beispielsweise zur Website oder zu ihren Mails verschaffen haben. Die FIRMA übernimmt keine Haftung für Schäden, die den Kunden beispielsweise durch den Inhalt ihrer Website oder durch die Übertragung der betreffenden Informationen im Internet entstehen.
- 24.7 Die FIRMA haftet in jedem Fall nur bis zur Höhe einer Jahresvergütung des Kunden, maximal aber bis CHF 10'000.--. Von dieser Begrenzung ausgenommen ist die Haftung für Personenschäden.
- 24.8 Im Weiteren wird im Rahmen des gesetzlich Zulässigen jegliche Haftung wegbedungen.

## VI. Schlussbestimmungen

### 25 Zugriff und Geheimhaltung

- 25.1 Die Vertragspartner behandeln alle Tatsachen vertraulich, die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind. Im Zweifel sind Tatsachen vertraulich zu behandeln und es besteht eine gegenseitige Konsultationspflicht. Diese Geheimhaltungspflicht besteht auch schon vor Vertragsabschluss und auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses.

### 26 Urheber- und Nutzungsrechte

- 26.1 Die FIRMA behält Urheber- und Verwertungsrechte an der von ihr selbst entwickelten Software. Die FIRMA räumt dem Kunden an der von ihr zur

- Verfügung gestellten, eigenen Software ein auf die Laufzeit des Vertrages beschränktes, nicht-ausschliessliches (einfaches) Nutzungsrecht ein.
- 26.2 Benützt die FIRMA Software von Dritten, so verbleiben diesen sämtliche Rechte daran, ausser es besteht zwischen den Dritten, dem Dienstleister und/oder den Kunden eine anderweitig lautende Vereinbarung. Es gelten die Lizenzbestimmungen der jeweiligen Softwarehersteller und allenfalls die Zusatzbedingungen der FIRMA. Für Open Source Programme gelten die jeweils zugehörigen Lizenzbestimmungen.
- 26.3 Benutzt der Kunde selbst entwickelte Software oder Software von Dritten, so verbleibt das Urheberrecht beim Kunden bzw. dem Dritten. Der Kunde stellt die FIRMA frei von urheberrechtlichen Ansprüchen Dritter aus der betreffenden Software.
- 26.4 Der Kunde verpflichtet sich, bei der Gestaltung und dem Inhalt seiner Website darauf zu achten, dass er keine urheberrechtlichen Ansprüche Dritter verletzt. Sollte es doch zu einer Verletzung von Ansprüchen kommen, stellt der betreffende Kunde den Dienstleister von urheberrechtlichen Ansprüchen Dritter frei.
- 27 Datenschutz**
- 27.1 Beim Umgang mit Daten hält sich FIRMA an die geltende Gesetzgebung, insbesondere gegenüber EU/EWR-Staatsbürger sowie gegenüber im EU/EWR-Raum angesiedelte juristische Personen auch an das in der EU/EWR geltende Datenschutzrecht.
- 27.2 Die FIRMA erhebt, speichert und bearbeitet nur Daten, die für die Erbringung ihrer Dienstleistungen, für die Abwicklung und Pflege der Kundenbeziehung, namentlich die Gewährleistung einer hohen Dienstleistungsqualität, für die Sicherheit von Betrieb und Infrastruktur sowie für die Rechnungsstellung benötigt werden.**
- 27.3 Die FIRMA garantiert dem Kunden folgende Informationen auf ihr Nachfrage hin bereitzustellen:
- Auskunft darüber, ob und welche Daten hinsichtlich der Kunden bearbeitet werden,
  - Informationen zur Rechtsgrundlage, auf die sich die FIRMA stützt und
  - Angaben zur Dauer der Speicherung, oder, falls dies nicht möglich ist, Informationen über die Kriterien zur Festlegung der Dauer.
- 27.4 Sollten die Daten des Kunden zu einem anderen Zweck weiterverarbeitet werden, so garantiert die FIRMA dem Kunden auf deren Nachfrage hin erneute Informationen nach Art. 13 und 14 der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) bereitzustellen.
- 27.5 Die FIRMA garantiert, dass die übermittelten Daten und Informationen in Übereinstimmung mit den geltenden gesetzlichen Standards verarbeitet werden.
- 27.6 Der FIRMA ist während der Vertragsdauer berechtigt, den Kunden, dessen Logo und die Art der erbrachten Leistung auf ihrer Website zu erwähnen und als Geschäftsreferenz zu nennen.**
- 27.7 Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass die FIRMA personen- und firmenbezogene Daten im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen erfasst, speichert, verarbeitet und überträgt, soweit dies zur Vertragsabwicklung erforderlich ist, sowie für Werbe- und Marketingzwecke verwendet.**
- 27.8 Der Kunde erklärt sich mit Angabe seiner Telefonnummer und seiner elektronischen Postadresse ausdrücklich einverstanden, von der FIRMA Telefonanrufe und elektronische Post (E-Mails) zu Werbe- und Marketingzwecken, insbesondere zu Zwecken der Zusendung von Angeboten und Newsletter mit produktbezogenen Informationen und Werbematerialien sowie werblichen Informationen zum Unternehmen, zu erhalten. Diese Zustimmungserklärung gilt über die vereinbarte oder tatsächliche Vertragsdauer hinaus, kann jedoch jederzeit widerrufen werden.**
- 27.9 Der Kunde ist berechtigt, von der FIRMA zu verlangen, dass ihn betreffende personenbezogene Daten gelöscht werden, sofern keine berechtigten Interessen der FIRMA entgegenstehen.
- 27.10 Der Kunde ist verpflichtet, Daten und Programme, welche ihnen von der FIRMA zur Verfügung gestellt wurden und sich somit in ihrem Einflussbereich befinden, bei Beendigung des Vertragsverhältnisses sofort zu löschen.
- 28 Abtretung, Übertragung und Verpfändung**
- 28.1 Rechte und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis sowie der Vertrag als Ganzes dürfen ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Vertragspartners an Dritte weder ganz noch teilweise abgetreten, übertragen noch verpfändet werden. Diese Zustimmung wird nicht ohne Grund verweigert.
- 29 Salvatorische Klausel**
- 29.1 Die allfällige Unwirksamkeit und Undurchsetzbarkeit einzelner Bestimmungen dieser AGB lässt die Geltung der restlichen Bestimmungen unberührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchsetzbaren Bestimmung tritt eine wirksame Bestimmung, die dem wirtschaftlichen Zweck der zu ersetzenden Bestimmung möglichst nahekommt. Das gilt auch für Vertragslücken.
- 30 Schriftform, Gerichtsstand und anwendbares Recht**
- 30.1 Änderungen und/oder Ergänzungen des Vertrags bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit der Schriftform, sofern in diesem Vertrag nicht Abweichendes vorgesehen ist. Gleiches gilt für das Abgehen von diesem Formerfordernis. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.
- 30.2 Der Vertrag untersteht schweizerischem Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und des schweizerischen Internationalen Privatrechts. Gerichtsstand ist am Sitz der FIRMA. Zwingende Gerichtsstände bleiben vorbehalten (vgl. insb. Art. 32 und 35 ZPO für Konsumenten).