

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der nellen.IT gmbh

Version: 12/2021

A.	Allgemeiner Teil	2
1.	Anwendungsbereich	2
2.	Vertragsgegenstand	2
3.	Vertragsabschluss	2
4.	Übergabe und Abnahme	3
5.	Annahmeverzug des Kunden	3
6.	Leistungsänderungen / Change Management	3
7.	Pflichten und Obliegenheiten des Kunden.....	4
8.	Preise.....	5
9.	Zahlungsbedingungen	5
10.	Erfüllungsort.....	6
11.	Gewährleistung	6
12.	Haftung	6
13.	Immaterialgüterrechte.....	7
14.	Schutzrechte Dritter	7
15.	Geheimhaltung.....	7
16.	Datenschutz	7
17.	Dauer und Kündigung	8
18.	Schlussbestimmungen	8
19.	Gerichtsstand und anwendbares Recht	9
B.	Besonderer Teil.....	9
1.	Hosting-Dienstleistungen	9
2.	Support-Dienstleistungen	10
3.	Werkvertragliche Dienstleistungen.....	10
4.	Beratungs- und weitere Dienstleistungen.....	10
5.	Leistungen und Produkte Dritter	11

A. Allgemeiner Teil

1. Anwendungsbereich

- 1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend «**AGB**») der nellen.IT gmbh (nachfolgend «**Leistungserbringerin**») regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung sämtlicher Angebote und Verträge zwischen der Leistungserbringerin und ihren Kundinnen und Kunden (nachfolgend «**Kunde**»), auch wenn darauf nicht ausdrücklich Bezug genommen wird. Sie gelten auch für alle zukünftigen Angebote und Verträge mit dem Kunden, selbst wenn sie nicht nochmals gesondert vereinbart werden.
- 1.2. Die AGB sind in zwei Teile gegliedert. Der Allgemeine Teil enthält die auf alle Vertragsarten anwendbaren Bedingungen. Der Besondere Teil enthält die spezifischen Bedingungen des jeweiligen Vertrages. Bei Widersprüchen zwischen dem Allgemeinen und dem Besonderen Teil, gehen die Bedingungen des Besonderen Teils vor.
- 1.3. Der konkrete Inhalt und Umfang der durch die Leistungserbringerin zu erbringenden Dienstleistungen ergibt sich abschliessend aus der jeweiligen Offerte resp. dem jeweiligen Einzelvertrag (inkl. allfällig weiterer explizit als Vertragsbestandteil bezeichneten Anhänge; nachfolgend gesamthaft «**Einzelvertrag**»). Diese AGB sowie der zugehörige Einzelvertrag regeln das Vertragsverhältnis zwischen den Parteien abschliessend. Alle vorherigen zwischen den Vertragsparteien getroffenen Verträge und Vereinbarungen über den Vertragsgegenstand (mündlich oder schriftlich) werden dadurch ersetzt, ausgenommen allfällige vor dem Abschluss des jeweiligen Einzelvertrages getroffene Vertraulichkeitsvereinbarungen. Bei Widersprüchen zwischen dem Einzelvertrag und den AGB gehen die Bestimmungen des Einzelvertrages vor. Abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden kommen nicht zur Anwendung, es sei denn, die Leistungserbringerin habe ihre Geltung ausdrücklich schriftlich akzeptiert.
- 1.4. Die Leistungserbringerin kann die vorliegenden AGB jederzeit anpassen. Die aktuelle Version der AGB ist jeweils unter <https://nellen.it/agb> abrufbar. Es gelten die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses (schriftlich oder mündlich) gültigen und über vorgenannte URL abrufbaren AGB.

2. Vertragsgegenstand

- 2.1. Die Leistungserbringerin erbringt ihre Dienstleistungen mit Schwerpunkt in den Bereichen Beratung, Support, Betrieb, Hosting, Webdesign und Photographie. Der konkrete Inhalt und Umfang der einzelnen Dienstleistungen ergibt sich abschliessend aus dem jeweiligen Einzelvertrag.
- 2.2. Die Leistungserbringerin kann zur Erbringung des Vertragsgegenstandes selbständige Subunternehmer und/oder Freelancer (nachfolgend „**Subunternehmer**“) beziehen. Die Lieferantin haftet dabei für die sorgfältige Auswahl, Instruktion und Überwachung des Subunternehmers.
- 2.3. Die Leistungserbringerin ist jederzeit berechtigt, mit angemessener Vorankündigung, das Erbringen einer Dienstleistung entschädigungslos einzustellen.

3. Vertragsabschluss

- 3.1. Angaben in Preislisten, auf der Webseite (z.B. Blogs) oder in sonstigen Werbeunterlagen von der Leistungserbringerin als auch mündliche Auskünfte sowie Auskünfte per Chat, E-Mails etc. stellen weder verbindliche Angebote noch Zusicherungen von Eigenschaften oder Garantien dar. Diese Angaben verstehen sich nicht als Offerte.
- 3.2. Verträge zwischen der Leistungserbringerin und dem Kunden kommen durch gegenseitige Unterzeichnung eines Einzelvertrages, durch den von der Leistungserbringerin zur Verfügung gestellten elektronischen Vertragsabschlussprozess oder durch die schriftliche Auftragsbestätigung durch die Leistungserbringerin (E-Mail genügt) zustande.

- 3.3. Die Leistungserbringerin ist auch nach Vertragsabschluss berechtigt, einseitige Änderungen am Vertragsgegenstand vorzunehmen, sofern diese
- zwecks Einhaltung rechtlicher Vorschriften oder technischer Verbesserungen notwendig oder sinnvoll sind oder
 - der vertraglich vereinbarte resp. vorgesehenen Zweck nicht beeinträchtigt wird.

4. Übergabe und Abnahme

- 4.1. Die Leistungserbringerin erfüllt die vertraglich geschuldete Leistung grundsätzlich durch Übergabe des Vertragsgegenstandes an den Kunden (resp. einen von diesem bezeichneten Dritten) oder durch zur Verfügungstellung der gewünschten Dienste.
- 4.2. Sämtliche Vertragsgegenstände sind durch den Kunden unverzüglich nach ihrer Ablieferung/Bereitstellung auf Mängel zu untersuchen. Entdeckte Mängel sind vom Kunden unverzüglich – spätestens innert 14 Kalendertagen nach Ablieferung/Bereitstellung – schriftlich zu rügen und in angemessenem Detaillierungsgrad zu beschreiben und zu dokumentieren, sodass die Leistungserbringerin den behaupteten Mangel prüfen und nachvollziehen kann. Sofern der Kunde die Leistungserbringerin innert der genannten 14 Kalendertage keine Schäden resp. Mängel meldet, gilt der Vertragsgegenstand als mängelfrei genehmigt. Sollte der Vertragsgegenstand versteckte Mängel aufweisen, so hat der Kunde diese innerhalb der Gewährleistungsfrist gegenüber der Leistungserbringerin spätestens 14 Kalendertage nach Entdeckung in vorstehendem Sinne anzuzeigen.
- 4.3. Eine formelle Abnahme unter Mitwirkung beider Parteien findet nur statt, wenn dies im Einzelvertrag ausdrücklich vorgesehen ist.
- 4.4. Mängel, die den bestimmungsgemässen Gebrauch des Vertragsgegenstandes nicht ausschliessen ("mindere Mängel"), hindern die Abnahme nicht.
- 4.5. Leistungen gelten in jedem Fall als abgenommen, wenn der Kunde diese produktiv nutzt oder wenn die Abnahme aus Gründen, welche die Leistungserbringerin nicht zu vertreten hat, nicht innerhalb von 30 Tagen nach der Übergabe erfolgt ist.
- 4.6. Die Leistungserbringerin garantiert Lieferfristen bzw. den Zeitpunkt der Leistungserbringung nur, wenn diese im Einzelvertrag explizit zugesichert wurden. Ist dies nicht der Fall, sind Vertragsrücktritt, Inverzugesetzung oder Schadenersatzansprüche wegen Verzögerungen in der Vertragserfüllung seitens Kunde ausgeschlossen. Die Leistungserbringerin ist berechtigt, in Teillieferungen zu leisten.

5. Annahmeverzug des Kunden

- 5.1. Wurde bei Vertragsschluss ein bestimmter Liefertermin bzw. Zeitpunkt der Leistungserbringung vereinbart und nimmt der Kunde die gehörig angebotene Leistung nicht an, befindet sich der Kunde automatisch im Annahmeverzug; in allen anderen Fällen nach Ansetzung einer angemessenen Nachfrist durch die Leistungserbringerin.
- 5.2. Befindet sich der Kunde in Annahmeverzug, ist die Leistungserbringerin berechtigt, den Vertragsgegenstand auf Kosten des Kunden zu hinterlegen, anderweitig über den Vertragsgegenstand zu verfügen, an der Vertragserfüllung festzuhalten oder vom Vertrag zurückzutreten. Der Kunde haftet für jeglichen Schaden, welcher der Leistungserbringerin infolge des Annahmeverzuges des Kunden erwächst.

6. Leistungsänderungen / Change Management

- 6.1. Die Parteien können während der Vertragsdauer Änderungen am Vertragsgegenstand (Leistungsumfang, Termine, Kosten etc.) in Form von sog. Change-Requests beantragen.

- 6.2. Fallen im Rahmen eines Change-Request des Kunden umfangreiche Abklärungsarbeiten seitens der Leistungserbringerin an, ist der damit verbundene Zusatzaufwand vom Kunden zu vergüten. In diesem Falle unterbreitet die Leistungserbringerin dem Kunden vorab ein entsprechendes Angebot, welches dieser annehmen oder ablehnen kann.
- 6.3. Change-Requests haben zwingend schriftlich zu erfolgen (E-Mail ausreichend). Soweit nicht explizit abweichend geregelt, beantworten die Parteien einen Change-Request der anderen Partei innert 10 Tagen nach dessen Erhalt schriftlich (E-Mail genügt). Die Leistungserbringerin teilt dem Kunden insbesondere mit, welche Auswirkungen der Change-Request auf den Vertragsgegenstand (Leistungsumfang, Termine, Kosten etc.) zeitigt. In der Folge hat die antragstellende Partei der antwortenden Partei innert 5 Tagen schriftlich mitzuteilen, ob der Change Request im vorgeschlagenen Rahmen umgesetzt werden soll.
- 6.4. Für alle Änderungen und Zusatzleistungen gelten die vertraglichen Vereinbarungen gemäss vorliegenden AGB und zugehörigem Einzelvertrag, soweit im Einzelfall nicht ausdrücklich schriftlich Abweichendes vereinbart wurde.

7. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- 7.1. Der Kunde ist verpflichtet, alle in seinem Bereich liegenden Voraussetzungen zu schaffen, damit die Leistungserbringerin die vertraglich vereinbarten Leistungen erbringen kann. Zu den Pflichten und Obliegenheiten des Kunden gehören insbesondere, jedoch nicht abschliessend:
- Bereitstellung der für die Erbringung des Vertragsgegenstandes erforderlichen Informationen, Arbeitsmaterialien, Infrastruktur und personellen Ressourcen sowie der Zugang und Zugriff darauf (inkl. Remote-Zugriff); die Leistungserbringerin darf davon ausgehen, dass die vom Kunden zur Verfügung gestellten Informationen und Arbeitsmaterialien vollständig und korrekt sind
 - Sicherstellung der Verfügbarkeit von und Mitwirkung durch fachkundige und entscheidungsbefugte Mitarbeitende und/oder Dritte
 - Zeitnahe Beantwortung von Anfragen seitens der Leistungserbringerin
 - Mitwirkung bei Tests und allfälligen Abnahmeverfahren innert der festgelegten Frist
 - Aktive Unterstützung bei der Erbringung des Vertragsgegenstandes sowie der in diesem Zusammenhang von der Leistungserbringerin zugewiesenen Arbeiten (bspw. bei Störungsmeldungen, Systemintegrationen etc.)
 - Bereitstellung der für die Erbringung des Vertragsgegenstandes allenfalls notwendigen Schnittstellen
 - Bereitstellung der zur Erbringung des Vertragsgegenstandes notwendigen Drittprodukte (z.B. Hard- und Software) und deren ausreichende Lizenzierung
 - Proaktive Information der Leistungserbringerin bzgl. bestehender oder drohender Störungen und Gefahren (Störungsmeldung), welche die Erbringung des Vertragsgegenstandes beeinträchtigen oder beeinträchtigen können
 - Geheimhaltung allfälliger von der Leistungserbringerin an den Kunden mitgeteilten Zugangsdaten (keine Bekanntgabe an unbefugte Dritte); sollte der Kunde Kenntnis davon erhalten, dass unbefugte Dritte im Besitze von solchen Zugangsdaten sind, hat er die Leistungserbringerin umgehend und umfassend darüber zu informieren; der Kunde ist für sämtliche Aktivitäten verantwortlich, welche über seine Zugangsdaten erfolgen
 - Rechts- und vertragskonforme Nutzung des Vertragsgegenstandes; bestehen Anzeichen einer rechts- oder vertragswidrigen Nutzung, ist der Kunde verpflichtet, die Leistungserbringerin umgehend darüber zu informieren
 - Bezahlung von Gebühren und Abgaben Dritter (Internetzugangsgebühren, kantonale Abgaben, etc.)
 - Angemessene und periodische Sicherung der eigenen Daten, sofern diese Aufgabe gemäss Einzelvertrag nicht ausdrücklich der Leistungserbringerin überbunden wurde
 - Wartung-, Pflege und Absicherung der eigenen IT-Infrastruktur, sofern diese Aufgabe gemäss Einzelvertrag nicht ausdrücklich der Leistungserbringerin überbunden wurde

- Einhaltung der von der Leistungserbringerin oder Dritten kommunizierten Benutzungsvorschriften und Handlungsanweisungen im Umgang mit dem Vertragsgegenstand

7.2. Weitere Pflichten/Obliegenheiten bleiben vorbehalten. Diese können sich insbesondere aus dem Einzelvertrag ergeben. Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten, auch nach schriftlicher Aufforderung (E-Mail ausreichend) durch die Leistungserbringerin nicht nach, kann die Leistungserbringerin die Leistungserbringung einstellen. Die Leistungserbringerin ist berechtigt, die daraus resultierenden Mehraufwendungen dem Kunden nach Aufwand in Rechnung zu stellen, wobei sich die Leistungserbringerin die Geltendmachung weitergehender Ansprüche vorbehält.

8. Preise

8.1. Die Preise für die Leistungserbringung ergeben sich aus dem Einzelvertrag. Sofern im Einzelvertrag nicht explizit abweichend festgehalten,

- verstehen sich die Preise in CHF rein netto, exkl. MWST und allfällig weiterer Abgaben (z.B. Zölle, Gebühren etc.);
- werden Versand- und Verpackungskosten dem Kunden zusätzlich in Rechnung gestellt
- werden zusätzliche Auslagen (z.B. Reisekosten, Reisezeiten, Spesen, Verbrauchsmaterial, Lizenzgebühren etc.) dem Kunden zusätzlich in Rechnung gestellt
- werden dem Kunden im Rahmen des Einzelvertrages allenfalls periodisch anfallenden Gebühren jeweils ein Jahr im Voraus in Rechnung gestellt.

8.2. Leistungen, welche die Leistungserbringerin von Drittanbietern bezieht und an den Kunden weitervertritt, kann die Leistungserbringerin dem Kunden in voller Höhe (auch im Voraus) in Rechnung stellen.

8.3. Die Leistungserbringerin ist berechtigt die Preise jederzeit zu ändern. Änderungen gibt die Leistungserbringerin dem Kunden in geeigneter Weise bekannt. Erhöht die Leistungserbringerin die Preise so, dass sie zu einer höheren Gesamtbelastung des Kunden führen, oder ändert die Leistungserbringerin eine vom Kunden bezogene Dienstleistung erheblich zum Nachteil des Kunden, kann der Kunde die betroffene Dienstleistung bis zum Inkrafttreten der Änderung auf diesen Zeitpunkt hin ohne finanzielle Folgen vorzeitig kündigen. Unterlässt er dies, akzeptiert er die Änderungen.

8.4. Alle Angaben zur Verfügbarkeit und Lieferzeit erfolgen ohne Gewähr und können sich jederzeit ändern. Aus einem allfälligen Lieferverzug kann der Kunde keine Ansprüche ableiten.

9. Zahlungsbedingungen

9.1. Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, sind sämtliche Rechnungen im Voraus und innert 10 Tagen sowie ohne jeden Abzug zahlbar. Einwände des Kunden zur Rechnungsstellung müssen innerhalb von 5 Tagen nach Erhalt der Rechnung erfolgen. Danach gilt die Rechnung als vom Kunden akzeptiert. Betreffen die Einwände nur einen Teilbetrag der Rechnung, so kann die Leistungserbringerin verlangen, dass der unbeanstandete Teil der Rechnung fristgerecht bezahlt wird. Mit Beendigung des Einzelvertrages werden alle ausstehenden Beträge zur Zahlung fällig.

9.2. Ist der Rechnungsbetrag am letzten Tag der Zahlungsfrist nicht bei der Leistungserbringerin eingegangen, tritt der Zahlungsverzug automatisch und ohne Inverzugsetzung ein. Im Falle des Zahlungsverzuges schuldet der Kunde einen Verzugszins von 5% ab Fälligkeitsdatum. Die Leistungserbringerin ist zudem berechtigt, Mahnspesen zu fordern. Alle mit der Forderungseintreibung verbundenen Kosten (z.B. Inkassokosten, Anwaltskosten) werden dem Kunden zusätzlich in Rechnung gestellt.

9.3. Mit Eintritt des Zahlungsverzuges steht es der Leistungserbringerin frei, noch nicht gelieferte oder erbrachte Leistungen zurückzubehalten. Zudem kann die Leistungserbringerin - soweit gesetzlich zulässig - die Leistungserbringung unterbrechen, weitere Massnahmen zur Verhinderung wachsenden Schadens treffen und/oder den Einzelvertrag frist- und entschädigungslos auflösen.

10. Erfüllungsort

- 10.1. Sofern nicht explizit abweichend vereinbart ist der Vertragsgegenstand am Sitz der Leistungserbringerin zu erbringen (z.B. auch per Remote-Zugriff).

11. Gewährleistung

- 11.1. Die Leistungserbringerin gewährleistet, dass der Vertragsgegenstand im Zeitpunkt der Übergabe den vertraglich zugesicherten Spezifikationen entspricht und bei vertragsgemässer Nutzung keine Rechte Dritter entgegenstehen.
- 11.2. Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist, beträgt die Gewährleistungsfrist der von der Leistungserbringerin erbrachten Leistungen 3 Monate. Verbrauchsmaterial ist von dieser Gewährleistung ausgeschlossen. Die Gewährleistungsfrist beginnt mit Auslieferung an oder Abnahme durch den Kunden. Jegliche weitere Gewährleistung wird ausgeschlossen.
- 11.3. Die Leistungserbringerin bemüht sich um eine hohe Verfügbarkeit ihrer Dienstleistungen. Sie kann jedoch keine Gewährleistung für ein unterbrochen- und störungsfreies Funktionieren ihrer Dienstleistungen abgeben.
- 11.4. Gewährleistungsansprüche können nur geltend gemacht werden wegen Mängeln, die reproduzierbar sind oder vom Kunden nachvollziehbar beschrieben werden. Keinen Mangel stellen Funktionsbeeinträchtigungen der Vertragsgegenstände dar, die aus einer unsachgemässen Benutzung durch den Kunden oder aus sonstigen aus dem Verantwortungsbereich des Kunden stammenden Umständen resultieren. Die Gewährleistung für Mängel setzt zudem voraus, dass der Kunde die Vertragsgegenstände nicht selbst oder durch Dritte unautorisiert verändert hat. Die Gewährleistung erlischt zudem, sofern die Vertragsgegenstände entgegen den Weisungen der Leistungserbringerin verwendet wurden.
- 11.5. Nach Eingang einer rechtzeitig erfolgten Mängelrüge behält sich die Leistungserbringerin das Recht vor, den mitgeteilten Mangel bzw. Schaden durch eigene Mitarbeiter oder Experten überprüfen zu lassen.
- 11.6. Liegt ein gewährleistungspflichtiger Sachmangel vor, ist die Leistungserbringerin allein und ausschliesslich dazu verpflichtet, den Mangel nach eigenem Ermessen durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung innert angemessener Frist zu beheben. Weitergehende oder andere Gewährleistungsansprüche werden wegbedungen. Die Mängelbeseitigung kann zunächst auch darin bestehen, dass dem Kunden zumutbare Möglichkeiten aufgezeigt werden, wie die Auswirkungen des Mangels vermieden oder umgangen werden können. Weisen die Vertragsgegenstände Rechtsmängel auf, verschafft die Leistungserbringerin dem Kunden eine rechtlich einwandfreie Nutzungsmöglichkeit an den Vertragsgegenständen. Die Leistungserbringerin kann die betroffenen Vertragsgegenstände alternativ auch gegen gleichwertige austauschen, sofern dies für den Kunden zumutbar ist. Der Kunde hat die Leistungserbringerin bei der Analyse der Ursachen und Bedingungen des Fehlers sowie bei dessen Behebung in zumutbarem Umfang zu unterstützen.
- 11.7. Erbringt die Leistungserbringerin bei der Mängelsuche oder -beseitigung Leistungen, ohne hierzu verpflichtet zu sein, kann die Leistungserbringerin diese Leistungen nach Aufwand verrechnen (z.B. vom Kunden behauptete, aber nicht nachweisbare Mängel, Beschädigung durch unsachgemässe Behandlung etc.).

12. Haftung

- 12.1. Die Leistungserbringerin haftet nur für absichtlich und grobfahrlässig verursachte Schäden, bei Personenschäden auch im Falle leichter Fahrlässigkeit. Eine weitergehende Haftung auch für indirekte Schäden, entgangener Gewinn, Datenverlust und Folgeschäden ist - soweit gesetzlich zulässig - ausgeschlossen. Sollte die Haftung aufgrund zwingender gesetzlicher Vorschriften nicht im beschriebenen Ausmass ausgeschlossen werden können, so ist die Haftung der Leistungserbringerin in jedem Fall auf 50% der vom Kunden geschuldeten Vergütung gemäss Einzelvertrag (bei wiederkehrenden Leistungen auf 50% einer Jahresgebühr) der mangelhaften Leistung, maximal aber auf CHF 5'000.- beschränkt.

Die Leistungserbringerin schliesst jede weitergehende Haftung gegen sich, allfällige Hilfspersonen und/oder Erfüllungsgehilfen aus.

- 12.2. Die gesetzliche Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt von den vorstehenden Regelungen unberührt.

13. Immaterialgüterrechte

- 13.1. Soweit in den vorliegenden AGB oder im Einzelvertrag nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, verbleiben sämtliche Rechte an den von der Leistungserbringerin oder deren Subunternehmern erstellten Arbeitsergebnissen bei der Leistungserbringerin. In diesem Falle erhält der Kunde ein nicht ausschliessliches, nicht übertragbares, zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht am vertragsgegenständlichen Arbeitsergebnis.
- 13.2. Soweit nicht explizit abweichend vereinbart, behält der Kunde das Recht an den von ihm erstellten Inhalten. Soweit für die Vertragserfüllung erforderlich, erhält die Leistungserbringerin das Recht, vom Kunden erhaltene Inhalte und Programme im erforderlichen Umfang zu nutzen.
- 13.3. Allfällige Immaterialgüterrechte, die bereits vorbestehen oder im Laufe der Vertragserfüllung entstehen und im Zusammenhang mit der Leistungserbringung durch die Leistungserbringerin stehen, verbleiben bei der Leistungserbringerin oder gehen auf diese über. Wo ein Übergang dieser Rechte von Gesetzes wegen nicht möglich ist, erhält die Leistungserbringerin ein kostenloses, nicht ausschliessliches, unterlizenzierbares und übertragbares Nutzungsrecht am Arbeitsergebnis.

14. Schutzrechte Dritter

- 14.1. Sollten Dritte gegenüber dem Kunden Ansprüche aus der Verletzung ihrer Schutzrechte infolge der vertragsgemässen Nutzung des Vertragsgegenstandes durch den Kunden geltend machen, so hat der Kunde die Leistungserbringerin hiervon umgehend schriftlich zu informieren. In der Folge hat der Kunde sämtliche von der Leistungserbringerin erteilten Anweisungen zu befolgen. Dem Kunden ist es insbesondere untersagt, eigenmächtig die vom Dritten geltend gemachten Ansprüche zu anerkennen. Zudem hat er alles zu unterlassen, was die Abwehr der Ansprüche durch die Leistungserbringerin behindern könnte. Kommt der Kunde diesen Verpflichtungen nach, kann die Leistungserbringerin die rechtliche Verteidigung der Schutzrechte übernehmen und vom Kunden die notwendige Bevollmächtigung und Mitwirkung einverlangen. Kommt der Kunde diesen Verpflichtungen nicht nach, so ist die Leistungserbringerin von allen damit verbundenen Gewährleistungspflichten entbunden.

15. Geheimhaltung

- 15.1. Die Parteien verpflichten sich, über alle ihnen im Rahmen der Vorbereitung, Durchführung und Erfüllung des Einzelvertrages zur Kenntnis gelangten vertraulichen Vorgänge, insbesondere Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse der anderen Partei, Stillschweigen zu bewahren und diese Informationen ohne Ermächtigung der anderen Partei nicht an aussenstehende Dritte weiterzugeben. Dies gilt gegenüber jeglichen unbefugten Dritten, sofern die Weitergabe von Informationen nicht zur ordnungsgemässen Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen der jeweiligen Partei oder von Gesetzes wegen erforderlich ist.
- 15.2. Die Leistungserbringerin ist berechtigt, den Kunden zu Marketing- und Vertriebszwecke öffentlich als Referenz zu nennen.

16. Datenschutz

- 16.1. Beide Parteien verpflichten sich zur Einhaltung der schweizerischen und – soweit anwendbar - der europäischen Datenschutzbestimmungen und allfälliger weiterer anwendbarer ausländischer Datenschutzbestimmungen. Der Kunde hat insbesondere diesbezügliche Vorschriften bei der Benutzung der Leistungen der Leistungserbringerin (zum Beispiel bei der Erfassung, Speicherung und Bearbeitung eigener Personendaten) jederzeit zu beachten, entsprechende Anforderungen an die Leistungserbringerin zu kommunizieren und Missbräuche selber aktiv zu verhindern. Er ist für den angemessenen Schutz der eigenen Daten verantwortlich.

- 16.2. Die Leistungserbringerin ist berechtigt, Personendaten des Kunden resp. dessen Mitarbeitenden, Organe oder beigezogenen Dritten zu erheben, zu verarbeiten und zu allen mit der Vertragserfüllung zusammenhängenden Zwecken zu nutzen und offen zu legen.
- 16.3. Der Kunde ermächtigt die Leistungserbringerin ausdrücklich, mit ihm in Verbindung stehende Personendaten zu bearbeiten und zwecks Vertragserfüllung auch Dritten im Ausland bekannt zu geben. Diese Empfänger können sich auch in Ländern befinden, in denen möglicherweise kein gleichwertiges Datenschutzniveau besteht. Der Kunde stimmt einer Datenübermittlung in diese Länder ausdrücklich zu.
- 16.4. Der Kunde erklärt ausdrücklich, dass die Einwilligung für die vorstehend beschriebene Bearbeitung von Personendaten vorliegt und dass die gesetzlichen Anforderungen für eine Übermittlung an und Verarbeitung durch die Leistungserbringerin erfüllt sind.
- 16.5. Soweit die Leistungserbringerin (oder deren Subunternehmer) im Auftrag des Kunden von ihm überlassene Personendaten bearbeitet, gelten zusätzlich die Bestimmungen des Auftragsverarbeitungsvertrages (Anhang 1). Dieser bildet integrierenden Bestandteil der vorliegenden AGB und damit des jeweiligen Einzelvertrages. Bei Widersprüchen zwischen dem Einzelvertrag (inkl. AGB) sowie dem Auftragsverarbeitungsvertrag, gehen die Bedingungen des Auftragsverarbeitungsvertrages vor.

17. Dauer und Kündigung

- 17.1. Je nach Art des Vertragsgegenstandes wird der zugehörige Einzelvertrag befristet, unbefristet oder für ein einzelnes Geschäft abgeschlossen.
- 17.2. Unbefristete Einzelverträge können von beiden Parteien unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten auf das Ende eines Kalenderjahres gekündigt werden, sofern im Einzelvertrag nichts Abweichendes vereinbart wurde.
- 17.3. Aus wichtigem Grund kann das Vertragsverhältnis von jeder Partei mit sofortiger Wirkung beendet werden. Als wichtige Gründe gelten unter anderem auch der Annahme- und/oder Zahlungsverzug des Kunden sowie die Beantragung oder Eröffnung eines Konkurs-, Insolvenz-, Nachlass- oder eines vergleichbaren Verfahrens gegenüber dem Kunden.
- 17.4. Kündigungen haben schriftlich zu erfolgen. Massgeblich für die rechtzeitige Zustellung der Kündigung ist der Zeitpunkt des Eingangs der Kündigung bei der empfangenden Vertragspartei.

18. Schlussbestimmungen

- 18.1. Die Leistungserbringerin behält sich vor, die AGB jederzeit anzupassen. Sie informiert die betroffenen Kunden in geeigneter Weise vorgängig über Änderungen der AGB. Sind die Änderungen für den Kunden nachteilig, kann er bis zum Inkrafttreten der Änderung auf diesen Zeitpunkt hin den davon betroffenen Einzelvertrag mit der Leistungserbringerin ohne finanzielle Folgen vorzeitig kündigen. Unterlässt er dies innerhalb von 14 Tagen, akzeptiert er die Änderungen.
- 18.2. Eine Verrechnung mit von der Leistungserbringerin nicht anerkannten oder nicht rechtskräftig festgestellten Gegenforderungen seitens des Kunden ist ausgeschlossen.
- 18.3. Der Kunde darf ohne vorgängige, ausdrückliche und schriftliche Zustimmung der Leistungserbringerin keine Rechte und Pflichten aus den zwischen dem Kunden und der Leistungserbringerin bestehenden Rechtsverhältnissen auf Dritte (einschliesslich verbundener Unternehmen des Kunden) übertragen.

- 18.4. Sollten Bestimmungen dieser AGB oder des Einzelvertrages ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, sollen die übrigen Bestimmungen dennoch wirksam bleiben. Die unwirksame Bestimmung ist durch eine wirksame zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.
- 18.5. Jede Änderung, Abweichung oder Ergänzung dieser AGB oder des zugehörigen Einzelvertrages bedarf der Schriftform (E-Mail genügt). Die vorliegende Schriftformklausel ist davon ebenfalls erfasst.

19. Gerichtsstand und anwendbares Recht

- 19.1. Die Vertragsbeziehungen zwischen den Parteien unterstehen ausschliesslich schweizerischem Recht, unter Ausschluss von kollisionsrechtlichen Normen sowie dem Wiener Kaufrecht.
- 19.2. Ausschliesslicher Gerichtsstand ist der Sitz der Leistungserbringerin, soweit nicht zwingendes Recht einen anderen Gerichtsstand vorsieht. Die Leistungserbringerin ist auch berechtigt, den Kunden an seinem Sitz zu belangen.

B. Besonderer Teil

1. Hosting-Dienstleistungen

1.1. Vertragsgegenstand

- 1.1.1. Der Kunde kann von der Leistungserbringerin Hosting-Dienstleistungen (z.B. Webhosting, Filehosting, E-Mail-Hosting, Domain-Hosting, Server-Hosting, Applikationshosting etc.) beziehen. Inhalt, Umfang und Vergütung ergeben sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag.
- 1.1.2. Die Leistungserbringerin ist bestrebt, ihre Dienste möglichst störungs- und unterbrechungsfrei zur Verfügung zu stellen. Über vorhersehbare Betriebsunterbrüche, die zur Störungsbehebung, zur Vornahme von Wartungsarbeiten, zum Ausbau des Dienstes etc. nötig sind, wird der Kunde - soweit möglich - rechtzeitig informiert.
- 1.1.3. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Hosting-Dienstleistungen einem Dritten teilweise oder vollständig, entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zu überlassen.
- 1.1.4. Die Leistungserbringerin implementiert dem aktuellen Stand der Technik entsprechende Sicherheitsvorkehrungen, um Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit der Kundendaten bestmöglich sicherzustellen.
- 1.1.5. Die vom Kunden auf den Servern der Leistungserbringerin (resp. deren Subunternehmern) gespeicherten Daten verbleiben im Eigentum des Kunden resp. der Kunde bleibt alleinberechtigter an den Daten. Der Kunde kann von der Leistungserbringerin schriftlich die Herausgabe und/oder Löschung dieser Daten verlangen. Die Datenherausgabe kann auf einem Datenträger oder durch Übersendung über ein Datennetz erfolgen.
- 1.1.6. Soweit im Einzelvertrag nicht ausdrücklich abweichend geregelt, bleibt der Kunde für die Erstellung von Sicherungskopien seiner an die Leistungserbringerin übermittelten Daten selbst verantwortlich.
- 1.1.7. Die Leistungserbringerin ist berechtigt, ihre Dienste zu unterbrechen, sollte der Kunde die Stabilität der Dienste gefährden oder diese in vertrags- oder rechts- oder sittenwidriger Weise nutzen. Bei schwerwiegenden oder wiederholten Widerhandlungen behält sich die Leistungserbringerin vor, den Einzelvertrag frist- und entschädigungslos zu beenden und bei Bedarf den Rechtsweg zu beschreiten. Im Falle eines Zahlungsverzugs des Kunden ist die Leistungserbringerin berechtigt, die Dienstleistungserbringung zu unterbrechen. Die offenen Beträge bleiben weiterhin geschuldet.

- 1.1.8. Einen Monat nach Beendigung der Zusammenarbeit löscht die Leistungserbringerin die vom Kunden auf den Servern der Leistungserbringerin gespeicherten Daten unwiederbringlich. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, bei Bedarf die Datenherausgabe frühzeitig schriftlich zu verlangen. Sofern gesetzlich oder vertraglich nicht explizit abweichend vorgesehen, verrechnet die Betreiberin die mit der Datenherausgabe verbundenen Aufwendungen nach Aufwand gemäss den dann zum gültigen Ansätzen.

2. Support-Dienstleistungen

2.1. Vertragsgegenstand

- 2.1.1. Der Kunde kann von der Leistungserbringerin Support-Dienstleistungen beziehen. Inhalt, Umfang und Vergütung ergeben sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag.
- 2.1.2. Soweit im Einzelvertrag nicht ausdrücklich abweichend geregelt, bearbeitet die Leistungserbringerin die vom Kunden gestellten Anfragen (per E-Mail oder Telefon) während den Geschäftszeiten (Montag bis Freitag von 08.00-12.00 Uhr und 13.30-17.00 Uhr) möglichst zeitnah und über einen geeigneten Kanal.

3. Werkvertragliche Dienstleistungen

3.1. Vertragsgegenstand

- 3.1.1. Der Kunde kann von der Leistungserbringerin Arbeitsergebnisse nach dessen individuellen Anforderungen im Sinne von Art. 363 ff. OR (werkvertragliche Dienstleistungen) beziehen. Dazu zählen beispielsweise Dokumentationen, Konzepte, Webdesign, Photographie, Printdesign etc. Die Eigenschaften und Funktionalitäten dieser Werkexemplare sowie deren Vergütung ergeben sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag.

3.2. Schutzrechte

- 3.2.1. Das Eigentum an den eigens für den Kunden erbrachten werkvertraglichen Dienstleistungen gehen nach vollständiger Zahlung der Vergütung auf den Kunden über. Die Urheberrechte sind davon nicht betroffen. Abweichende Vereinbarungen zwischen die Parteien sind im Einzelvertrag explizit festzuhalten.
- 3.2.2. Die Leistungserbringerin behält in jedem Fall das Recht, das selbst erworbene Know-How und die selbst entwickelten, werkvertraglichen Leistungen – unter Wahrung der Geheimhaltung – uneingeschränkt und entschädigungslos weiterzunutzen und weiterzuverwenden.

4. Beratungs- und weitere Dienstleistungen

4.1. Vertragsgegenstand

- 4.1.1. Der Kunde kann von der Leistungserbringerin Beratungs- und weitere Dienstleistungen (z.B. Projektleitung, Evaluationen, Prüfungen, Implementationen, Schulungen etc.) im Sinne von Art. 394 ff. OR beziehen. Inhalt, Umfang und Vergütung ergeben sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag.
- 4.1.2. Die Leistungserbringerin verpflichtet sich zu einer sorgfältigen Vertragserfüllung im Interesse des Kunden. Ein bestimmter Erfolg ist nicht geschuldet.

4.2. Gewährleistung

- 4.2.1. Die in vorstehender Ziffer A.11 enthaltenen Regelungen betr. Gewährleistung gelten bei der Erbringung von Beratungs- und weiteren Dienstleistungen durch die Leistungserbringerin sinngemäss. Allfällige aus Sicht des Kunden nicht oder nicht ordnungsgemäss erbrachten Beratungsdienstleistungen hat der Kunde gegenüber der Leistungserbringerin innert der in Ziffer A.11 genannten Frist schriftlich zu beanstanden unter gleichzeitiger Einräumung einer angemessenen Nachfrist zwecks Nachbesserung. Weitergehende oder andere Gewährleistungsansprüche werden wegbedungen.

4.3. Dauer und Kündigung

- 4.3.1. Beratungsdienstleistungen können von beiden Parteien jederzeit gekündigt werden. Erfolgt die Kündigung jedoch zur Unzeit, so ist der zurücktretende Teil zum Ersatze des dem anderen verursachten Schadens verpflichtet. Beahlt der Kunde Rechnung der Leistungserbringerin nicht fristgerecht, so gilt eine Vertragsbeendigung nicht als unzeitig.

5. Leistungen und Produkte Dritter

- 5.1. Für Leistungen und Produkte Dritter (nachfolgend Dritteleistungen) inklusive vom Kunden oder von der Leistungserbringerin im Auftrag des Kunden installierte und/oder konfigurierte Software, Hardware und/oder von Dritten bezogene Cloud-Services und Hosting-Leistungen als auch Open Source Software gelten die entsprechenden Vertrags- und Lizenzbestimmungen des Dritten. Soweit nicht explizit abweichend vereinbart, entsteht ein solcher Vertrag jeweils zwischen dem Dritten und dem Kunden. Wenn überhaupt, waltet die Leistungserbringerin höchstens als Vermittlerin zwischen dem Kunden und dem Dritten. Eine eigene Gewährleistung oder Haftung der Leistungserbringerin für Dritteleistungen besteht nicht. Die Leistungserbringerin ist einzig für die sorgfältige Erbringung der eigenen Leistungen gemäss dem jeweiligen Einzelvertrag verantwortlich (z.B. Installation, Customizing etc.). Die korrekte Lizenzierung liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden.
- 5.2. Die Sach- und Rechtsgewährleistungsrechte des Kunden ergeben sich aus den jeweiligen Vertragsbedingungen des Dritten. Die Leistungserbringerin schliesst jegliche Gewährleistung und Haftung für Dritteleistungen aus.