

**Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Beschaffung und Wartung
von EDV-Hard- und Software sowie die Erbringung von sonstigen EDV-
Dienstleistungen**



Dataphone AG
Schaffhauserstrasse 611
8052 Zürich
Schweiz

A. Allgemeine Regelungen

1. Anwendungsbereich und Geltung

- 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung von Verträgen zwischen den Kundinnen und Kunden (im folgenden „Kunden“ genannt) und der Dataphone AG (nachfolgend „FIRMA“ genannt), für die Wartung von Hardware und die Erbringung von sonstigen Informatik-Dienstleistung der FIRMA.
- 1.2 Die AGB sind integrierter Bestandteil sämtlicher Angebote und Verträge zwischen dem Kunden und der FIRMA. Nebenabreden, Änderungen oder Ergänzungen der AGB erlangen einzig mit schriftlicher Bestätigung der Wirksamkeit.

2 Zahlungsbedingungen

- 2.1 Rechnungen der FIRMA für Dienstleistungen / Lieferungen aus sämtlichen Vertragsbeziehungen sind innert 20 Tagen nach Rechnungsstellung netto ohne Skontoabzug zu bezahlen.
- 2.2 Tages- und Stundensätze für Dienstleistungen verstehen sich immer auf die Erbringung eines beschriebenen Leistungskataloges. Allfällige Spesen, Abgaben und Gebühren werden zusätzlich in Abrechnung gebracht.
- 2.3 Nichteinhalten des Zahlungstermins löst ohne ausdrückliche Mahnung Zahlungsverzug aus und die FIRMA hat Anspruch auf 8% Verzugszins sowie Ersatz aller Mahn-, Inkasso-, Anwalts- und Gerichtskosten sowie des weiteren Schadens.
- 2.4 Mahnkosten

Zahlungsziel	1.Mahnung	2.Mahnung	Inkasso
30 Tage	+5 Tage	+10 Tage	>25 Tage
	+ CHF 150.-	+ CHF 250.-	+Kosten für Inkasso

B. Beschaffung

3 Vertragsschluss

- 3.1 Das Angebot der FIRMA einschliesslich offerierter Demonstrationen erfolgt unentgeltlich.
- 3.2 Soweit in der Offerte nichts Abweichendes festgelegt wird, bleibt die FIRMA während 30 Tagen ab Ausstellungsdatum der Offerte an diese gebunden. Der Vertragsabschluss erfolgt durch Unterzeichnung eines separaten Vertrages oder die schriftlichen Annahme der Offerte.

Bei Kalkulations- oder Druckfehlern im Angebot behält sich die FIRMA das Recht der Korrektur vor.

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

4 Lieferungen

- 4.1 Die Angaben 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.
- 4.2 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.
- 4.3 Der Versand von Produkten durch die FIRMA erfolgt auf Kosten und Gefahr des Kunden. Hardwarelieferungen erfolgen mit Incoterms 2010 EXW, d.h. ab Werk. Abweichungen davon sind in der Auftragsbestätigung explizit festgehalten. Beschädigungen müssen beim Warenempfang dem Transporteur gemeldet werden.
- 4.4 Beanstandungen betreffend Ausführung und Menge der Lieferung sind innerhalb von 5 Arbeitstagen nach Warenempfang schriftlich bei der FIRMA geltend zu machen, andernfalls gilt die Lieferung als erfüllt.

5 Zahlungsbedingungen

- 5.1 Bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises bleiben Produkte Eigentum von der FIRMA und dürfen weder verpfändet noch zur Sicherheit übereignet werden.
- 5.2 Sämtliche Preise in allen Offerten und Verträgen zwischen dem Kunden und der FIRMA verstehen sich netto, ohne Skontoabzug. Die gültige Währung ist explizit in Angeboten und Auftragsbestätigungen der FIRMA vermerkt.
- 5.3 Sind Einkaufs- und Verkaufswährung der FIRMA für eine definierte Lieferung verschieden, kann die FIRMA falls explizit in Angebot/Auftragsbestätigung vermerkt, den Verkaufsbetrag um die Währungsschwankung anpassen. Voraussetzungen hierfür sind der Vermerk von Angebotsgültigkeitsdauer und Währungs-Umrechnungsfaktor zum Zeitpunkt der Angebotserstellung.
- 5.4 Die FIRMA erbringt die Lieferung zu Festpreisen. Die Vergütung gilt alle Leistung ab, die zur gehörigen Vertragserfüllung notwendig sind. Abweichungen dieser Voraussetzungen sind in Angeboten / Auftragsbestätigungen explizit vermerkt und gehen in diesem Fall den AGB vor.
- 5.5 Die FIRMA ist berechtigt, nach eigenem Ermessen Vorauszahlung oder anderweitige Sicherheitsleistung zu verlangen.

6 Garantie

- 6.1 Die Garantiezeit für die von der FIRMA gelieferte Hardware und Software Dritter richtet sich nach der vom Hersteller definierten Garantiezeit. Sie beträgt maximal 12 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. 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.
- 6.2 Für die von der FIRMA entwickelte und gelieferte Software liegt ein gewährleistungspflichtiger Programmfehler nur unter den folgenden Voraussetzungen vor:
- 6.2.1 Der Fehler muss dokumentierbar und reproduzierbar sein,
 - 6.2.2 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.
 - 6.2.3 Fehler sind vor oder im Systemabnahmeprotokoll beschrieben und die Korrektur terminiert. Nach der Systemabnahme auftretende Programmfehler werden unter den Bedingungen des Softwarepflegevertrags korrigiert.
- 6.3 Der Kunde ist verpflichtet, allfällige während der Garantiezeit auftretende Mängel der FIRMA umgehend mitzuteilen. Für Schäden aus verspäteter Mängelrüge entfällt jegliche Haftung von der FIRMA.
- 6.4 Abgesehen von den vorstehend umschriebenen Garantieleistungen wird jegliche weitergehende Gewährleistungspflicht von der FIRMA vollumfänglich wegbedungen.

C. *Wartung und Pflege*

7 Umfang von Wartung und Pflege

- 7.1 Die Wartung von Hardware bezieht sich nur auf die von der FIRMA gelieferten Teile und umfasst dabei deren Instandhaltung (vorbeugende Wartung) zur Aufrechterhaltung der Betriebstüchtigkeit und Instandsetzung (Behebung von Störungen und Fehlern zur Wiederherstellung der Betriebstüchtigkeit) durch Reparatur und Ersatz schadhafter Teile sowie den Einbau technischer Verbesserungen.
- 7.2 Nicht als Wartungsleistung gilt die Behebung von Defekten, die durch Fehlmanipulation, externe Einflüsse, Einwirkungen von einer nicht von der FIRMA gelieferten Einrichtung, ursachgemässe 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 Dataphone-Software umfasst die Korrektur von Fehlern, die Weiterentwicklung der Programme (neue Releases durch den Hersteller) und die Garantie, Programme auf aktualisierten Betriebssystemumgebungen des Kunden weiter betreiben zu können.

Weitere Leistungen zur Softwarewartung und Betriebsunterstützung sind in Wartungsverträgen im Detail spezifiziert.

- 7.3 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.
- 7.4 Die FIRMA behebt auf Verlangen und gegen separate Vergütung auch Störungen, welche auf Umstände zurückzuführen sind, für die der Kunde oder Dritte einzustehen haben.

8 Bereitschafts-, Reaktions- und Störungsbehebungszeit

Für den Systembetrieb sind in einem Wartungsvertrag die Wartungs- und Dienstleistungsbereitschaft definiert. Die FIRMA nimmt Störungsmeldungen entgegen und erbringt ihre im Wartungsvertrag vereinbarten Leistungen für Wartung und Pflege. Die FIRMA beginnt mit der Instandsetzung so rasch als möglich, spätestens aber innert der im Wartungsvertrag vereinbarten Zeit. Als Reaktionszeit gilt die Zeit zwischen dem Anruf des Kunden an die Störungsmeldestelle der FIRMA und dem fachkundigen Eingreifen mittels Fernwartung oder vor Ort.

9 Rapport

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.

10 Vergütung / Zahlungsbedingungen

- 10.1 Die FIRMA erbringt ihre Leistung zu den im Wartungsvertrag vereinbarten Wartungs- und Aufwandansätze bzw. Aufwandpauschalen.
- 10.2 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.

11 Gewährleistung

- 11.1 Die FIRMA gewährleistet eine sorgfältige Erbringung ihrer Leistung. Die Gewährleistung entfällt, falls für den Gewährleistungsanspruch den Kunden ein Verschulden trifft.
- 11.2 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 direkten Kosten.
- 11.3 Hat die FIRMA die verlangte Nachbesserung nicht oder nicht erfolgreich vorgenommen, kann der Kunde nach einer einmaligen schriftlichen Abmahnung und einer weiteren, angemessenen Nachbesserungsfrist die entsprechenden Massnahmen von einer qualifizierten Drittfirma erbringen lassen. Die Kosten werden je zur Hälfte von der FIRMA und vom Kunden getragen.
- 11.4 Die Mängelrechte (gemäss 11.1 bis 11.3) verjähren innert einem Jahr ab Ausführung der Wartungs- oder Pflegeleistung. Mängel sind sofort nach Entdeckung zu rügen. Für arglistig verschwiegene Mängel können die Mängelrechte während zehn Jahren nach Ausführung geltend gemacht werden.

12 Beendigung des Vertragsverhältnisses

Ist der Wartungsvertrag auf unbestimmte Zeit abgeschlossen, kann dieser unter Einhaltung der vereinbarten Kündigungsfrist, durch den Kunden oder die FIRMA gekündigt werden.

D. Schlussbestimmungen

13 Geheimhaltung

- 13.1 Die Vertragspartner behandeln alle Tatsachen vertraulich, die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind.
- 13.2 Im Zweifel sind Tatsachen vertraulich zu behandeln und es besteht eine gegenseitige Konsultationspflicht.
- 13.3 Diese Geheimhaltungspflicht besteht auch schon vor Vertragsabschluss und auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses.
- 13.4 Verletzt ein Vertragspartner die vorstehende Geheimhaltungspflicht, so schuldet er dem anderen eine Konventionalstrafe, sofern er nicht beweist, dass ihn kein Verschulden trifft. Diese beträgt je Fall eine Jahresvergütung im Zeitpunkt der Verletzung, höchstens jedoch sFr. 20'000.- je Fall. Die Bezahlung der Konventionalstrafe befreit nicht von der Geheimhaltungspflicht.

14 Haftung für Schäden

Alle Fälle von Vertragsverletzungen und deren Rechtsfolgen sowie alle Ansprüche des Kunden, gleichgültig aus welchem Rechtsgrund sie gestellt werden, sind in diesen Bedingungen abschließend geregelt.

Vorbehältlich der Gewährleistungsansprüche haftet die FIRMA für Schäden – gleich aus welchem Rechtsgrund insgesamt bis max. 20 % der vergüteten Projektdienstleistungen.

Insbesondere sind alle nicht ausdrücklich genannten Ansprüche auf Schadenersatz, Minderung, Aufhebung des Vertrages oder Rücktritt vom Vertrag ausgeschlossen. In keinem Falle bestehen Ansprüche des Kunden auf Ersatz von Schäden, die nicht am Liefergegenstand selbst entstanden sind, wie namentlich Produktionsausfall, Nutzungsverlust, Verlust von Aufträgen, entgangener Gewinn sowie von anderen mittelbaren oder unmittelbaren Schäden. Dieser Haftungsausschluss gilt nicht für rechtswidrige Absicht oder grobe Fahrlässigkeit der FIRMA, jedoch gilt er auch für rechtswidrige Absicht oder grobe Fahrlässigkeit von Hilfspersonen. Die FIRMA schließt zudem jede Haftung für Schäden aus der Nichterfüllung von vertraglichen Verpflichtungen des Kunden (insbesondere aus der Pflicht zur fehlerfreien und rechtzeitigen Vornahme von Mitwirkungspflichten) aus.

Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen betreffen nicht Ansprüche des Kunden aus Produkthaftung.

15 Abtretung, Übertragung und Verpfändung

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.

16 Datenschutzerklärung

Hier verweisen wir auf unsere Datenschutzerklärung gemäss Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) für die Datenverarbeitung hin.