

§1 Allgemeine Regelungen

I. Anwendungsbereich und Geltung

- a) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend "AGB") regeln sämtliche Lieferungen, Leistungen und Angebote der Zehnder & Hurter ConsultInvest AG (nachfolgend «ConsultInvest» genannt) für Dienstleistungen im Bereich Information and Communication Technology (ICT).
- b) Mit Bestellung der Ware oder Leistung gelten diese Bedingungen als angenommen. Abweichende Bedingungen des Kunden sind nur gültig, wenn eine schriftliche Bestätigung der ConsultInvest vorliegt.
- c) Diese Bestimmungen gelten sowohl für die Schweiz wie auch für erbrachte Lieferungen und Leistungen im Ausland.
- d) Bei Widersprüchen zwischen den Bedingungen der Vertragsbestandteile gilt folgende Rangfolge:
- Vertragsurkunde
 - Spezifische Leistungsbeschreibungen der ConsultInvest
 - Diese AGB
 - Gesetzliche Bestimmungen

§2 Beschaffung von Hard- und Software

I. Vertragsschluss und Auftragsabwicklung

- a) Das Angebot der ConsultInvest einschliesslich offerierter Demonstrationen erfolgt unentgeltlich.
- b) Vertragsabschluss:
- Ein Vertrag kommt zustande durch schriftliche oder mündliche Annahme des Angebots durch den Kunden oder durch schriftliche Auftragsbestätigung der ConsultInvest
 - Mit Zustellung der Auftragsbestätigung gilt der Auftrag als definitiv erteilt
 - Die ConsultInvest behält sich das Recht vor, Aufträge nicht auszuführen, zu unterbrechen oder abzubrechen, wenn der Kunde die Auftragserfüllung erschwert oder verunmöglicht oder wenn er sich in Zahlungsverzug befindet
- c) Auftragsannullierung:
- Bei Annullierung sind alle bereits erbrachten Leistungen und Lieferungen durch den Kunden vollumfänglich zu vergüten
 - Dies schliesst bestellte Waren ein, die bereits geliefert wurden und nicht retourniert werden können oder bei denen eine Stornierung nicht mehr möglich ist
 - Bei möglicher Warenrückgabe werden die damit verbundenen Kosten einschliesslich der Arbeitszeit verrechnet
- d) Beizug von Dritten:
- Die ConsultInvest darf für die Auftragsabwicklung Dritte beiziehen
 - Dies gilt insbesondere für: Softwareentwicklung und -implementation (bexio, ALAN, ecoDMS, movec, BMD, etc.), Herstellersupport (z.B. Wortmann, Epson, HP, Zyxel, etc.), Technische Dienstleistungen
 - Die ConsultInvest macht Dritten nur die für die Auftragsabwicklung notwendigen Daten zugänglich
 - Bei Herstellern von Hard-/Software und Cloud-Dienstleistern gelten ergänzend deren Bedingungen

II. Preise und Zahlungsbedingungen

- a) Preisbestandteile:
- Die vereinbarten Preise verstehen sich netto exklusive Mehrwertsteuer und andere gesetzliche Abgaben
 - Versand- und Verpackungskosten werden zusätzlich verrechnet
 - Die ConsultInvest wählt eine angemessene Lieferart
- b) Reisezeit und Spesen:
- Reisezeit gilt als Arbeitszeit und wird zu einem reduzierten Stundensatz verrechnet
 - Effektive Spesen werden nach tatsächlichem Aufwand verrechnet
 - Für Arbeitseinsätze ausserhalb regulärer Geschäftszeiten gelten Zuschläge
- c) Zahlungsbedingungen:
- Rechnungen sind innert 10 Tagen netto ab Rechnungsdatum zur Zahlung fällig
 - Bei Zahlungsverzug wird ein Verzugszins von 5% p.a. ohne weitere Mahnung fällig
 - Mahngebühren und Inkassokosten gehen vollumfänglich zu Lasten des Kunden
 - Die ConsultInvest kann Vorauszahlung oder Sicherheitsleistungen verlangen
 - Eine Verrechnung mit Gegenforderungen ist ausgeschlossen

III. Lieferung und Transport

- a) Lieferzeiten:
- Lieferangaben erfolgen freibleibend
 - Die Lieferfrist beginnt mit Auftragsbestätigung und Klärung aller technischen Details
 - Die ConsultInvest ist bestrebt, vereinbarte Termine einzuhalten
- b) Versand und Risiko:
- Der Versand erfolgt auf Kosten und Gefahr des Kunden
 - Transportschäden sind beim Wareneingang unmittelbar dem Transporteur zu melden
 - Die Preise gelten ab ConsultInvest, wenn nicht anders vereinbart

c) Mängelrüge:

- Beanstandungen zu Ausführung und Menge sind innert 5 Arbeitstagen schriftlich zu melden
 - Verdeckte Mängel sind von dieser Frist ausgenommen
 - Nach Fristablauf gilt die Lieferung als genehmigt
- d) Lieferhindernisse:
- Bei Betriebsstörungen, Nichtbelieferung oder höherer Gewalt kann die ConsultInvest Lieferfristen anpassen oder vom Vertrag zurücktreten
 - Schadenersatzansprüche sind in diesen Fällen ausgeschlossen

IV. Eigentumsvorbehalt

- a) Produkte bleiben bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum der ConsultInvest
- b) Der Kunde darf diese weder verkaufen, vermieten, verpfänden noch anderweitig veräussern
- c) Bei lizenzierten Produkten kann die ConsultInvest nach erfolgloser Mahnung die Nutzung untersagen

V. Gewährleistung und Garantie

- a) Umfang:
- Die Garantiezeit richtet sich nach Herstellerbestimmungen
 - Garantieleistungen umfassen notwendige Teile ohne Arbeitszeit
 - Die ConsultInvest kann für Garantieabwicklung zum aktuellen Stundenansatz beauftragt werden
 - Garantieansprüche bestehen ausschliesslich zwischen Hersteller und Endkunde
- b) Softwarefehler:
Ein gewährleistungspflichtiger Programmfehler liegt nur vor, wenn:
- Der Fehler dokumentierbar und reproduzierbar ist
 - Der Fehler die Anwendung erheblich beeinträchtigt oder verhindert
- c) Meldepflichten:
- Verdeckte Mängel sind innerhalb von 30 Tagen nach Entdeckung zu melden
 - Gewährleistungsrechte verjähren innerhalb eines Jahres ab Lieferung/Abnahme
 - Nach Ablauf sind Leistungen kostenpflichtig

§3 Wartung, Pflege und Support

I. Grundsatz

- a) Wartungs-, Support- und Serviceleistungen erfordern den Abschluss eines separaten Service Level Agreements (SLA).
- b) Ohne gültiges SLA werden alle Service- und Wartungsleistungen nach aktuellem Stundenansatz verrechnet.

II. Service Level Agreements (SLA)

- a) Ein SLA regelt mindestens:
- Art und Umfang der zu erbringenden Dienstleistungen
 - Reaktions- und Behebungszeiten
 - Servicezeiten und Erreichbarkeit
 - Qualitätsmerkmale der Leistungserbringung
 - Spezifische Verantwortlichkeiten beider Parteien
 - Wartungsumfang und Ausschlüsse
 - Zusatzleistungen
 - Pflichten des Kunden
- b) Diese SLA sind ergänzender Vertragsbestandteil und haben bei Widersprüchen Vorrang vor diesen AGB.

§4 Haftung und Risiken

I. Updates und Systemeingriffe

- a) Risiken:
- Bei Systemeingriffen und Updates können unverschuldete Komplikationen auftreten
 - Die ConsultInvest behebt entstehende Probleme schnellstmöglich
 - Die erforderliche Arbeitszeit wird verrechnet
 - Nicht vorhersehbare Zusatzaufwendungen werden nach vorgängiger Information an den Kunden verrechnet

II. Herstellerhaftung

- a) Haftungsausschluss:
- Die ConsultInvest lehnt jegliche Haftung für Herstellerfehler ausdrücklich ab
 - Dies gilt insbesondere für fehlerhaften Programmcode, Kompatibilitätsprobleme und Funktionsstörungen
 - Forderungen bezüglich der eingesetzten Produkte sind direkt an die jeweiligen Hersteller zu richten

III. Haftungsbegrenzung

- a) Umfang:
- Die Haftung ist begrenzt auf den Netto-Kaufpreis bzw. Netto-Auftragswert der betreffenden Leistung
 - Bei Verträgen maximal drei Netto-Monatsbeträge des vereinbarten Entgelts
 - Diese Begrenzungen gelten nicht bei grober Fahrlässigkeit und Vorsatz

b) Ausschlüsse:

- Mittelbare Schäden und entgangener Gewinn
- Ausgebliebene Einsparungen
- Betriebsausfall
- Schäden aus Ansprüchen Dritter

IV. Spezifische Haftungsausschlüsse

a) Keine Haftung für Schäden durch:

- Datenverlust und Folgeschäden aus Produktverwendung
- Bestehende Hard-/Software-Lösungen
- Reparaturversuche des Kunden
- Fehlmanipulation oder unsachgemässe Behandlung
- Externe Einflüsse und Fremdeingriffe
- Fehlerhafte Bedienung
- Höhere Gewalt (Feuer, Blitzschlag, Stromnetzstörungen, etc.)
- Fehlmanipulation oder unsachgemässe Behandlung
- Verschleiss- und Verbrauchsmaterial

b) IT-Sicherheit:

- Keine Garantie gegen Angriffe aus dem Internet (Viren, Hacker, etc.)
- ConsultInvest unternimmt bei einer SLA-Vereinbarung die marktüblichen Schutzmassnahmen

V. Grundsätzliche Kundenverantwortung

a) Der Kunde ist verantwortlich für:

- Störungsfreies Stromnetz
- Einhaltung technischer Betriebsbedingungen nach Herstellervorgabe (wie Temperatur, Luftfeuchtigkeit, Aufstellungsort)
- Rechtmässigen Erwerb und Nutzung aller Programmlizenzen
- Bereitstellung eines geeigneten Arbeitsplatzes mit funktionierender Infrastruktur und Mitteln
- Bereitstellung von Datensicherungsmitteln

b) Kostenpflichtige Zusatzleistungen:

- Störungsbehebung bei nicht von ConsultInvest gelieferten Teilen
- Behebung von Schäden durch Kunde oder Dritte
- Datensicherungsaufwand (sofern nicht anders vereinbart)
- Störungssuche bei mehreren Systemen
- Leistungen ausserhalb vereinbarter Wartung
- Mehraufwendungen, die nicht vorhergesehen werden können

§5 Datenschutz und Geheimhaltung

I. Datenschutz

a) Rechtliche Grundlagen:

- Schweizer Datenschutzgesetz (DSG) und dessen Verordnung (VDSDG)
- EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) soweit anwendbar

b) Datenverarbeitung:

- Nur im erforderlichen Umfang zur Vertragserfüllung
- Unter Einhaltung gesetzlicher Grundsätze
- Der Kunde ist in der Regel Inhaber der Personendaten
- Bei DSGVO-Anwendbarkeit erteilt der Kunde entsprechende Weisungen

II. Geheimhaltung

a) Umfang:

- Vertrauliche Behandlung nicht öffentlicher Informationen
- Gilt auch für einbezogene Dritte
- Besteht vor, während und nach der Vertragsbeziehung

b) Ausnahmen:

- Gesetzlich vorgeschriebene Offenlegungspflichten
- Schriftliche Einwilligung der anderen Partei
- Öffentlich zugängliche Informationen

§6 Spezielle Bestimmungen

I. Software und Systemlösungen (bexio, ALAN, ecoDMS, movec und BMD)

a) Herstellerbestimmungen:

- Die Bestimmungen der jeweiligen Softwarehersteller sind integraler Bestandteil dieser AGB
- Die ConsultInvest übernimmt keine Gewährleistung für die Kompatibilität zwischen verschiedenen Softwareprodukten

b) Anpassungen und Änderungen:

- Änderungswünsche bedürfen der Schriftform mit detaillierter Beschreibung
 - Auf Wunsch erfolgt vorgängig das Erstellen einer Offerte
 - Die ConsultInvest prüft die technische Machbarkeit im Rahmen der Möglichkeiten
 - Verrechnung aller Aufwände zum gültigen Stundenansatz
 - Aufwandsentschädigung auch bei nur teilweiser oder nicht möglicher Umsetzung
 - Abklärungen und Vorabanalysen werden verrechnet
 - Der Entwicklungsaufwand für kundenspezifische Anpassungen ist auch dann zu vergüten, wenn diese durch spätere Software-Updates ihre Funktionalität verlieren
 - Kostenlose Fehlerkorrekturen innerhalb einer Arbeitswoche nach Abschluss
 - Spätere Korrekturen oder Anpassungen werden regulär verrechnet
- #### c) Updates und Upgrades:
- Mindestens jährliche Update-Durchführung bei aktivem Wartungsvertrag erforderlich

- Sicherstellung der Systemvoraussetzungen durch den Kunden

- Datensicherung vor Updates/Upgrades liegt in der Verantwortung des Kunden

- Besondere Beachtung gilt es seitens Kunden bei bestehenden Schnittstellen anzuwenden

- Kostenpflichtige Testinstallation auf virtueller Cloud-Server-Umgebung gegen Aufpreis ist möglich

- Separate Vereinbarung der Testdauer und -kosten

d) Schnittstellen und Drittsysteme:

- Die Integration von Schnittstellen erfolgt ohne Gewährleistung der dauerhaften Funktionsfähigkeit

- Änderungen an Drittsystemen können Anpassungen erforderlich machen

- Aufwände für Schnittstellenanpassungen werden separat verrechnet

II. Ein- und Ausfuhrbestimmungen

Alle Produkte unterliegen den Ausfuhrkontrollbestimmungen der Exportländer sowie den schweizerischen Einfuhrbestimmungen. Der Kunde ist für die Einhaltung sämtlicher Ein- und Ausfuhrbestimmungen verantwortlich.

§7 Schlussbestimmungen

I. Salvatorische Klausel

Sollte sich eine Bestimmung dieser AGB als ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar erweisen oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon unberührt. Die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung wird durch eine Regelung ersetzt, die dem wirtschaftlichen Zweck der ursprünglichen Bestimmung am nächsten kommt.

II. Abtretung und Übertragung

Rechte und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis dürfen ohne vorherige schriftliche Zustimmung nicht an Dritte abgetreten werden.

III. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Es gilt ausschliesslich schweizerisches Recht. Der Gerichtsstand ist Dübendorf.

Dübendorf, 15.01.2025