SWISSMEM

Pfingstweidstrasse 102, 8005 Zürich, Tel. +41 44 384 41 11

Allgemeine Bedingungen für Serviceleistungen (vor Ort und online) 2023

1. Geltungsbereich

Diese «Allgemeinen Bedingungen für Serviceleistungen» (nachfolgend als «Bedingungen» bezeichnet) sind für die Erbringung von Instandhaltungs-, Reparatur- und Änderungsarbeiten sowie anderen von den Vertragsparteien vereinbarten Arbeiten im gewerblichen und industriellen Bereich gleichermassen vor Ort und online (nachfolgend einheitlich als «Serviceleistungen» bezeichnet, sofern nicht ausdrücklich als «Online-Serviceleistungen» bezeichnet) anwendbar.

2. Leistungsumfang

Der Leistungsumfang ergibt sich abschliessend aus der Auftragsbestätigung des Unternehmers (nachfolgend als «Auftragsbestätigung» bezeichnet) oder aus dem Vertrag über die Serviceleistungen (nachfolgend als «Vertrag» bezeichnet).

3. Allgemeines

3.1 Der Vertrag ist mit dem Empfang der Auftragsbestätigung, mit der Entgegennahme der Serviceleistungen oder durch das Zulassen des Online-Zugriffs abgeschlossen.

3.2 Diese Bedingungen sind verbindlich, wenn sie im Angebot oder in der Auftragsbestätigung als anwendbar erklärt werden. Anderslautende Bedingungen des Bestellers haben nur Gültigkeit, soweit sie vom Unternehmer ausdrücklich und schriftlich angenommen worden sind.

3.3 Alle Vereinbarungen und rechtserheblichen Erklärungen der Vertragsparteien bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform. Sofern von den Vertragsparteien nicht ausdrücklich anders vereinbart, ist die elektronische Textform der Schriftform gleichgestellt.

3.4 Sollte sich eine Bestimmung dieser Bedingungen als ganz oder teilweise unwirksam erweisen, werden die Vertragsparteien diese Bestimmung durch eine neue, ihrem rechtlichen und wirtschaftlichen Erfolg möglichst nahekommende Vereinbarung ersetzen.

3.5 Vorbehaltlich der Ziffer 18 dieser Bedingungen verpflichten sich die Vertragsparteien, alle im Rahmen der Serviceleistungen erfahrenen und ausgetauschten Informationen ausschliesslich zur Erfüllung ihrer vertraglichen Pflichten zu verwenden.

4. Online-Zugriff durch den Unternehmer

4.1 Der Besteller trifft sämtliche Vorkehrungen und beschafft allfällige Lizenzen, um den Online-Zugriff durch den Unternehmer zu ermöglichen.

4.2 Jede Vertragspartei ist bis zur Anbindung ans Internet oder bis zur Schnittstelle für den Betrieb, den Unterhalt, die Sicherheit der eigenen Systeme verantwortlich und hält sie mindestens auf dem Stand der Technik.

4.3 Für den Online-Zugriff stellt der Besteller die notwendige Anbindung ans Internet oder die notwendigen Einrichtungen und Schnittstellen auf eigene Kosten und auf eigenes Risiko zur Verfügung. Er sorgt dafür, dass der Online-Zugriff über eine sichere Verbindung erfolgt und hält sie mindestens auf dem Stand der Technik.

4.4 Jede Vertragspartei verpflichtet sich, ein mindestens dem Stand der Technik entsprechendes Sicherheitskonzept zum Schutz ihrer Systeme implementiert zu haben. Es beinhaltet insbesondere angemessene Massnahmen, um sich und die andere Vertragspartei vor Schadsoftware, Viren, An- und Zugriffen Dritter usw. zu schützen. Als angemessen gilt in jedem Fall, dass die getroffenen Massnahmen (wie z.B. Antivirensoftware und andere Abwehrsoftware) jeweils mindestens auf dem Stand der Technik gehalten werden.

Kann der Online-Zugriff, die Erbringung oder die Annahme der Online-Serviceleistungen nicht unter Einhaltung eines Sicherheitskonzepts, welches die in dieser Ziffer 4.4 beschriebenen Voraussetzungen erfüllt, durchgeführt werden und ist dies auf schuldhafte Versäumnisse einer Vertragspartei zurückzuführen, dann ist die Leistungspflicht der anderen Vertragspartei suspendiert, bis der Online-Zugriff unter den in dieser Ziffer 4 beschriebenen Voraussetzungen erfolgen kann.

4.5 Die Ausbreitung von Viren und anderer Schadsoftware, der unbefugte Zugriff Dritter oder andere wesentliche Ereignisse, welche die Cyber-Sicherheit der Systeme einer Vertragspartei betreffen, sind der anderen Vertragspartei unverzüglich zu melden, falls deren Systeme dadurch beeinträchtigt werden können.

4.6 Der Besteller erteilt sowohl unternehmensintern als auch unternehmensextern die notwendigen Berechtigungen und stellt dem Unternehmer vor dem Online-Zugriff seine IT-Richtlinie sowie die weiteren von ihm verlangten Informationen, insbesondere über seine Systeme, zur Verfügung.

4.7 Die Datensicherung obliegt ausschliesslich dem Besteller. Darüber hinaus ist er verpflichtet, vor jedem Online-Zugriff sowie in regelmässigen Abständen eine Sicherung seiner Daten, welche von den Serviceleistungen betroffen sein können, vorzunehmen. Auf Verlangen stellt der Besteller dem Unternehmer ausserdem eine aktuelle Sicherung desjenigen Teils seiner Daten zur Verfügung, auf welche der Unternehmer für die Erbringung der Serviceleistungen bei Bedarf jederzeit zurückgreifen kann. Der Unternehmer teilt dem Besteller vor der Erbringung der Serviceleistungen die zu sichernden Teile mit.

5. Rechte und Pflichten des Bestellers

5.1 Bestehen die Serviceleistungen aus Instandhaltungs- oder Reparaturarbeiten, teilt der Besteller dem Unternehmer Unregelmässigkeiten, Schäden oder Mängel am Servicegegenstand mit.

5.2 Der Besteller stellt dem Unternehmer die für die Serviceleistungen erforderliche und nützliche technische Dokumentation zur Verfügung. Falls der Unternehmer eine Ergänzung dieser technischen Dokumentation anfordert, verpflichtet sich der Besteller, diese zu beschaffen.

5.3 Werden die Serviceleistungen beim Besteller ausgeführt, stellt der Besteller dem Personal des Unternehmers geeignete und sichere Werkstätten und falls nötig, kostenlos eine Fachperson zur Verfügung und

gewährt sicheren Zugang zum Servicegegenstand (inkl. den nötigen Weg- und Fahrwegrechten).

5.4 Werden die Serviceleistungen beim Unternehmer ausgeführt, besorgt der Besteller die Demontage und die Montage sowie die Transporte gemäss den Instruktionen des Unternehmers.

5.5 Der Besteller beschafft rechtzeitig Ersatzteile und stellt sie dem Personal des Unternehmers zur Verfügung, sofern sie nicht gemäss Auftragsbestätigung vom Unternehmer zu liefern sind.

5.6 Der Besteller informiert den Unternehmer schriftlich über zu beachtende Vorschriften und Normen in Bezug auf den Servicegegenstand sowie über Umstände, die eine besondere Rücksichtnahme auf ihn oder Dritte erfordern. Mangels Vereinbarung entsprechen die Serviceleistungen den Vorschriften und Normen am Sitz des Unternehmers.

5.7 Der Besteller informiert den Unternehmer spätestens mit der Bestellung schriftlich über die zu beachtenden Vorschriften und Normen, die sich auf die Krankheits- und Unfallverhütung beziehen. Der Besteller ergreift angemessene Massnahmen für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz, leistet bei Unfall oder Krankheit von Personal des Unternehmers angemessene Unterstützung und dokumentiert erteilte Sicherheitsinstruktionen.

5.8 Der Besteller verpflichtet sich, sein Personal im Hinblick auf Serviceleistungen entsprechend den Vorgaben des Unternehmers regelmässig zu schulen.

5.9 Der Besteller informiert den Unternehmer vor dem Online-Zugriff schriftlich über allfällige Veränderungen, welche seit dem letzten Online-Zugriff und seit der letzten Serviceleistung am Servicegegenstand vorgenommen worden sind und Auswirkungen auf die Online-Serviceleistungen haben können.

6. Rechte und Pflichten des Unternehmers

6.1 Der Unternehmer verpflichtet sich, die Serviceleistungen durch qualifiziertes Personal fachgerecht auszuführen oder durch Dritte als Subunternehmer ausführen zu lassen.

6.2 Zur Feststellung des Material- und Arbeitsaufwandes untersucht der Unternehmer den Servicegegenstand (nachfolgend als «Inspektion» bezeichnet). Festgestellte Leistungen, welche über die vereinbarten Serviceleistungen hinausgehen, führt der Unternehmer nach Vereinbarung mit dem Besteller aus. In dringenden Fällen ist der Unternehmer berechtigt, solche Leistungen auch ohne vorgängige Vereinbarung auf Rechnung des Bestellers auszuführen.

6.3 Der Unternehmer führt die Serviceleistungen nach seiner Wahl beim Besteller, in seinen Werkstätten oder mittels Online-Zugriff aus.

6.4 Der Unternehmer ist berechtigt, vor Beginn der Serviceleistungen eine Gefährdungsbeurteilung und eine Sicherheitskontrolle durchzuführen und jederzeit Serviceleistungen abzulehnen oder einzustellen, wenn die Sicherheit seines Personals nicht gewährleistet ist oder der Besteller seine Pflichten nicht erfüllt.

6.5 Der Unternehmer ist berechtigt, jederzeit Online-Serviceleistungen abzulehnen oder einzustellen, wenn Schaden an den Systemen des Unternehmers oder des Bestellers droht oder die Sicherheit eines dieser Systeme nicht gewährleistet ist.

6.6 Der Unternehmer erstellt gegenüber dem Besteller einen Servicerapport über die ausgeführten Serviceleistungen.

6.7 Zwecks Vornahme von Serviceleistungen ist der Unternehmer berechtigt, auf relevante Kundendatenbanken zuzugreifen.

6.8 Der Unternehmer ist berechtigt, den Online-Zugriff für sich in irgendeiner Form aufzuzeichnen. Ohne vorgängige Vereinbarung besteht keine Pflicht des Unternehmers, diese Aufzeichnungen mit dem Besteller zu teilen.

6.9 Mangels Vereinbarung werden die Serviceleistungen an Werktagen während der Arbeitszeiten des Unternehmers ausgeführt.

7. Abmahnung

Inspektion und Mitteilungen des Unternehmers an den Besteller oder dessen Vertreter über Zustand, Einsatzbereitschaft, Sicherheit, Brauchbarkeit des Servicegegenstandes usw. sowie abweichende Auffassungen über Weisungen, Massnahmen usw. des Bestellers gelten als Abmahnung und befreien den Unternehmer von jeder Haftung.

8. Sicherheitsbestimmungen

8.1 Der Besteller ist verpflichtet, sich vor, während und nach dem Online-Zugriff durch geschultes Personal vertreten zu lassen und insbesondere die Anweisungen des Unternehmers zu befolgen, Einstellungen an den Systemen und am Servicegegenstand gemäss seinen Vorgaben vorzunehmen sowie bei Bedarf notwendige Informationen an den Unternehmer zu übermitteln.

8.2 Für die Einhaltung der Sicherheitsbestimmungen vor Ort ist der Besteller verantwortlich. Er sorgt dafür, dass die Sicherheitsbestimmungen von Gesetzen und von der Betriebsanleitung des Servicegegenstands eingehalten werden, und weist den Unternehmer unverzüglich darauf hin, wenn er dies nicht sicherstellen kann oder aus anderen Gründen die Einhaltung nicht möglich ist.

8.3 Vor dem Online-Zugriff bestätigt der Besteller gegenüber dem Unternehmer, dass sich der Servicegegenstand im entsprechenden vom Hersteller für den Online-Zugriff vorgeschriebenen Modus und Zustand befindet und er die notwendigen Vorkehrungen zum Ausschluss von Gefährdungen von Personen und Sachen getroffen hat. Ferner bestätigt er, dass die Schutzeinrichtungen aktiviert bzw. an ihrem Platz sind und sich niemand im Gefährdungsbereich aufhält.

9. Ausführungsfrist

9.1 Sofern nicht anders vereinbart, beruhen alle Angaben über die Ausführungsfristen auf Schätzungen und sind nicht verbindlich.

9.2 Die Vereinbarung einer verbindlichen Ausführungsfrist setzt die Kenntnis über den Umfang der Serviceleistungen voraus.

9.3 Eine verbindliche Ausführungsfrist verlängert sich angemessen:

- wenn dem Unternehmer die benötigten Angaben für die Ausführung der Serviceleistungen nicht rechtzeitig zugehen oder wenn sie der Besteller nachträglich abändert; oder
- wenn der Besteller seinen Verpflichtungen aus dem Vertrag nicht nachkommt, insbesondere die Pflichten gemäss Ziffer 4, gemäss Ziffer 5 oder gemäss Ziffer 11 dieser Bedingungen nicht oder nicht rechtzeitig erfüllt; oder
- wenn Hindernisse auftreten, die der Unternehmer trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt nicht abwenden kann, ungeachtet, ob sie bei ihm, beim Besteller oder bei einem Dritten entstehen. Solche Hindernisse sind beispielsweise Epidemien, Pandemien, Mobilmachung, Krieg, Bürgerkrieg, terroristische Akte, Aufruhr, politische Unruhen, Revo-

lutionen, Sabotage, erhebliche Betriebsstörungen, Unfälle, Arbeitskonflikte, verspätete oder fehlerhafte Zulieferungen der nötigen Materialien, Massnahmen oder Unterlassungen von Behörden, staatlichen oder überstaatlichen Organen (auch in Zusammenhang mit der Bekämpfung von bereits bekannten Epidemien und Pandemien), Reisehinweise von Behörden, Embargos, unvorhersehbare Transporthindernisse, Brand, Explosion, Naturereignisse.

9.4 Hält der Unternehmer eine verbindliche Ausführungsfrist aus Gründen nicht ein, die er schuldhaft zu vertreten hat, kann der Besteller, soweit ihm ein Schaden entstanden ist, eine Verzugsentschädigung von 0,5% pro vollendete Woche bis maximal 5% verlangen. Als Grundlage zur Berechnung der Verzugsentschädigung dient der Preis der Serviceleistungen für den Teil des Servicegegenstands, der in Folge des Verzugs nicht rechtzeitig in Betrieb genommen werden kann. Weitere Ansprüche und Rechte wegen Verzugs, insbesondere auf Schadenersatz, sind ausgeschlossen.

Nach Erreichen des Maximums der Verzugsentschädigung setzt der Besteller dem Unternehmer schriftlich eine angemessene Nachfrist. Hält der Unternehmer diese Nachfrist aus Gründen, die er schuldhaft zu vertreten hat, nicht ein, kann der Besteller die Annahme des verspäteten Teils der Serviceleistungen verweigern, in diesem Umfang vom Vertrag zurücktreten und bereits geleistete Zahlungen für die vom Rücktritt betroffenen Serviceleistungen zurückfordern.

9.5 Eine verbindliche Ausführungsfrist ist eingehalten, wenn zwar Teile fehlen oder Nacharbeiten erforderlich sind, der bestimmungsgemässe Betrieb des Servicegegenstands aber wieder ermöglicht bzw. nicht wesentlich beeinträchtigt wird.

9.6 Ist statt einer Ausführungsfrist ein bestimmter Termin vereinbart, ist dieser gleichbedeutend mit dem letzten Tag einer Ausführungsfrist. Die vorstehenden Ziffern 9.1 bis 9.5 gelten analog.

9.7 Wegen Verspätung der Serviceleistungen hat der Besteller keine weiteren Ansprüche und Rechte ausser den in dieser Ziffer 9 ausdrücklich genannten. Diese Einschränkung gilt nicht für rechtswidrige Absicht oder grobe Fahrlässigkeit des Unternehmers.

10. Preise

10.1 Sofern nicht anders vereinbart, werden die Serviceleistungen nach Zeit- und Materialaufwand gemäss den Preisansätzen des Unternehmers in Rechnung gestellt. Dies gilt insbesondere auch für im Zusammenhang mit dem Vertrag auszuarbeitende technische Unterlagen, Berichte, Expertisen, Auswertungen von Messungen und Prüfungen. Zum Materialaufwand gehören auch die Kosten für die Benützung von Spezialwerkzeugen und Ausrüstungen sowie Verbrauchs- und Kleinmaterial.

Reise-, eine angemessene Vorbereitungs- sowie Nachbearbeitungszeit und dem Besteller zuzurechnender, vergeblicher Zeitaufwand gelten als Arbeitszeit. Der Besteller unterzeichnet den Servicerapport gemäss Ziffer 6.6 dieser Bedingungen. Unterzeichnet oder genehmigt der Besteller den Servicerapport grundlos innert drei Arbeitstagen seit Kenntnisnahme nicht, so gelten die Aufzeichnungen des Personals des Unternehmers als Abrechnungsgrundlage.

10.2 Sofern nicht anders vereinbart, erfolgen Transporte, Demontage, Zusammenbau, Installation und dergleichen auf Rechnung und Gefahr des Bestellers.

10.3 Der Unternehmer stellt Reise-, Transport-, Aufenthalts- (Deplacement) und andere Kosten dem Besteller nach Aufwand in Rechnung.

10.4 Alle Preise verstehen sich – mangels anderer Vereinbarung – netto, in frei verfügbaren Schweizer Franken, ohne irgendwelche Abzüge.

Sämtliche Kosten wie z.B. für Fracht, Versicherung, Ausfuhr-, Durchfuhr-, Einfuhr- und andere Bewilligungen sowie Beurkundungen gehen zu Lasten des Bestellers. Ebenso trägt der Besteller alle Steuern, Abgaben, Gebühren, Zölle und dergleichen sowie die damit verbundenen administrativen Kosten, die im Zusammenhang mit dem Vertrag oder dessen Erfüllung erhoben werden. Soweit derartige Kosten beim Unternehmer oder seinen Hilfspersonen erhoben werden, erstattet sie der Besteller nach Vorlage der Belege zurück.

Kosten in Zusammenhang mit dem Online-Zugriff (wie z.B. Kosten für die Anpassung der Systeme des Bestellers, Kosten für die Online-Verbindung, Kosten für Lizenzen) sowie damit verbundene Kosten für Anpassungen an den Systemen des Unternehmers gehen zulasten des Bestellers.

10.5 Der Unternehmer teilt dem Besteller vor Beginn der Serviceleistungen das Ergebnis der Inspektion mit. Für Angaben über die Höhe der zu erwartenden Kosten übernimmt der Unternehmer keine Gewähr. Verzichtet der Besteller nach der Inspektion auf die Ausführung der Serviceleistungen, stellt ihm der Unternehmer die Kosten der Inspektion sowie des Auseinander- und Zusammenbaus in Rechnung.

11. Zahlungsbedingungen

11.1 Sofern nicht anders vereinbart, stellt der Unternehmer den Preis und die Kosten gemäss Ziffer 10 dieser Bedingungen monatlich in Rechnung. Die Zahlung wird 30 Tagen nach Rechnungsdatum fällig. Der Unternehmer ist berechtigt, eine Anzahlung im Umfang von 20% des mutmasslichen Zeit- und Materialaufwands zu verlangen.

Der Besteller leistet die Zahlungen auf das vom Unternehmer bezeichnete Konto ohne Abzüge (z.B. Skonto, Steuern, Abgaben und dergleichen). Die Zahlungspflicht ist dann erfüllt, wenn der fällige Betrag unwiderruflich dem Konto des Unternehmers – mangels anderer Vereinbarung – in Schweizer Franken gutgeschrieben wird.

11.2 Der Besteller darf Zahlungen wegen Beanstandungen, Ansprüchen oder vom Unternehmer nicht anerkannter Gegenforderungen weder zurückhalten noch kürzen noch verrechnen. Die Zahlungen sind auch dann zu leisten, wenn die Serviceleistungen aus Gründen, die der Unternehmer nicht zu vertreten hat, verzögert oder unmöglich werden.

11.3 Hält der Besteller die vereinbarten Zahlungstermine nicht ein, so hat er ohne Mahnung vom Zeitpunkt der vereinbarten Fälligkeit einen Zins von 5% pro Jahr zu entrichten. Der Ersatz weiteren Schadens bleibt vorbehalten. Die Zahlung der Verzugszinsen entbindet nicht von der vertraglichen Verpflichtung der Zahlung. Ist der Besteller mit der Bezahlung des vereinbarten Preises in Verzug, ist der Unternehmer zudem berechtigt, die Erbringung von Serviceleistungen einzustellen. Bei andauerndem Zahlungsverzug behält sich der Unternehmer die Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund vor.

12. Eigentum, Gefahrtragung und Versicherung

12.1 Mangels gegenteiliger Vereinbarungen bleiben ersetzte Teile im Eigentum des Bestellers.

12.2 Sofern nicht anders vereinbart, trägt der Besteller die Gefahr der Beschädigung oder des Verlustes des zu bearbeitenden Servicegegenstands oder eines Teils

davon sowie der vom Besteller zur Verfügung gestellten Materialien, Ersatzteile und Hilfsmittel während der Ausführung der Serviceleistungen, auch wenn diese in den Werken des Unternehmers erfolgen, oder während eines notwendig gewordenen Transportes oder einer Lagerung.

12.3 Die Versicherung gegen Schäden irgendwelcher Art obliegt dem Besteller.

12.4 Dem Besteller obliegt die Entsorgung der ersetzten Teile und der bei den Serviceleistungen anfallenden Verbrauchsmaterialien (Öle, Gase usw.).

13. Gewährleistung, Haftung für Mängel

13.1 Der Unternehmer gewährleistet die fachgemässe und sorgfältige Ausführung der Serviceleistungen während 12 Monaten bzw. der Online-Serviceleistungen während 6 Monaten nach deren Beendigung gemäss den nachstehenden Bestimmungen.

Werden die Serviceleistungen aus den in Ziffer 9.3 dieser Bedingungen genannten Gründen unterbrochen, beginnt die Gewährleistungsfrist für die vor der Unterbrechung fertig gestellten Serviceleistungen spätestens 30 Tage nach Beginn der Unterbrechung.

13.2 Erweisen sich der Servicegegenstand, Teile desselben oder gelieferte Ersatzteile während der Gewährleistungszeit als mangelhaft und ist dies nachweislich auf nicht fachgemäss oder unsorgfältig ausgeführte Serviceleistungen oder auf im Zusammenhang mit dem Vertrag vom Unternehmer geliefertes Material zurückzuführen, behebt der Unternehmer den Mangel innerhalb angemessener Frist nach seiner Wahl entweder durch Nachbesserung oder Austausch der mangelhaften Teile. Softwarefehler müssen reproduzierbar sein. Voraussetzung für die Gewährleistung ist, dass der Besteller dem Unternehmer die Mängel während der Gewährleistungsfrist unverzüglich nach Entdeckung schriftlich anzeigt.

13.3 Für Nachbesserungen übernimmt der Unternehmer die gleiche Gewährleistung wie für die ursprünglichen Serviceleistungen.

13.4 Die Gewährleistungsfrist erlischt in jedem Fall zwei Jahre nach Beendigung der entsprechenden Serviceleistung.

13.5 Der Unternehmer haftet für durch das Personal des Bestellers ausgeführte Leistungen auch in Zusammenhang mit Online-Serviceleistungen nur für grobe Fahrlässigkeit hinsichtlich Instruktion und Überwachung.

13.6 Keine Gewährleistung besteht, wenn der Besteller oder Dritte ohne die schriftliche Zustimmung des Unternehmers Änderungen oder Reparaturen am Servicegegenstand vornehmen oder wenn der Besteller, falls ein Mangel aufgetreten ist, nicht umgehend alle geeigneten Massnahmen zur Schadenminderung trifft oder dem Unternehmer keine Gelegenheit gibt, den Mangel zu beheben.

13.7 Von der Gewährleistung und Haftung des Unternehmers ausgeschlossen sind Mängel, die auf Umständen beruhen, die der Unternehmer nicht zu vertreten hat, z.B. natürliche Abnützung, unsachgemässe Benutzung oder Wartung, Missachtung von Betriebsvorschriften, übermässige Beanspruchung, unsachgemässe Schadenminderungsmassnahmen, ungeeignete Betriebsmittel, chemischer oder elektrolytische Einflüsse, nicht vom Unternehmer ausgeführte Bau- oder Montagearbeiten.

13.8 Weitergehende Ansprüche und Rechte wegen Mängeln als die in vorstehenden Ziffern 13.1 bis 13.5 ausdrücklich genannten sind ausgeschlossen.

14. Nichterfüllung, Schlechterfüllung und ihre Folgen

14.1 In allen in diesen Bedingungen nicht ausdrücklich geregelten Fällen der Schlecht- oder Nichterfüllung, insbesondere wenn der Unternehmer die Ausführung der Serviceleistungen grundlos so spät beginnt, dass die rechtzeitige Vollendung nicht mehr vorauszusehen ist, eine dem Verschulden des Unternehmers zuzuschreibende vertragswidrige Ausführung bestimmt vorauszusehen ist oder Serviceleistungen durch Verschulden des Unternehmers vertragswidrig ausgeführt worden sind, ist der Besteller befugt, für die betroffenen Serviceleistungen dem Unternehmer unter Androhung des Vertragsrücktritts im Unterlassungsfall eine angemessene Nachfrist zu setzen. Lässt der Unternehmer diese Nachfrist schuldhaft verstreichen, kann der Besteller hinsichtlich der Serviceleistungen, die vertragswidrig ausgeführt worden sind oder deren vertragswidrige Ausführung bestimmt vorauszusehen ist, vom Vertrag zurücktreten und den darauf entfallenden Anteil bereits geleisteter Zahlungen zurückfordern.

14.2 In einem solchen Fall gelten hinsichtlich eines eventuellen Schadenersatzanspruches des Bestellers und des Ausschlusses weiterer Haftung die Bestimmungen von Ziffer 20 dieser Bedingungen. Der Schadenersatzanspruch ist begrenzt auf 10% des Vertragspreises der Serviceleistungen, für welche der Rücktritt erfolgt.

15. Vertragsanpassung und Vertragsauflösung

15.1 Sofern unvorhergesehene Ereignisse die wirtschaftliche Bedeutung oder den Inhalt des Vertrags erheblich verändern oder auf die Serviceleistungen des Unternehmers erheblich einwirken, sowie im Fall nachträglicher Unmöglichkeit der Ausführung, wird der Vertrag durch die Vertragsparteien angemessen angepasst.

15.2 Soweit die Ausführung für den Unternehmer aus unvorhersehbaren Gründen wirtschaftlich unzumutbar geworden ist, steht ihm das Recht zur Auflösung des Vertrags oder der betroffenen Vertragsteile zu, sofern er dies dem Besteller unverzüglich nach Kenntnis der Umstände mitteilt. In diesem Fall hat der Unternehmer Anspruch auf Vergütung der bereits erbrachten Serviceleistungen. Schadenersatzansprüche des Bestellers sind ausgeschlossen.

16. Exportkontrolle

Der Besteller anerkennt, dass die Serviceleistungen den schweizerischen und/oder ausländischen gesetzlichen Bestimmungen und Vorschriften über die (Re-) Exportkontrolle unterstehen, behördlichen Bewilligungspflichten unterliegen können und eine Endverbleibserklärung erforderlich sein kann. Dies kann dazu führen, dass Waren, Software, Technologien (technische Daten) usw. ohne Ausfuhr- bzw. Wiederausfuhrbewilligung der zuständigen Behörde weder (re-) exportiert noch für einen anderen als den vereinbarten Zweck verwendet werden dürfen. Der Besteller verpflichtet sich, solche Bestimmungen und Vorschriften einzuhalten.

17. Datenschutz

17.1 Die Vertragsparteien vereinbaren, dass der Besteller der Verantwortliche der Datenverarbeitung ist, der die Einhaltung der geltenden Datenschutzgesetze, insbesondere die Rechtmässigkeit der Verarbeitung personenbezogener Daten, gewährleistet. Der Unternehmer verarbeitet personenbezogene Daten im Auftrag des Bestellers und bietet einzig Gewähr für diejenigen Verpflichtungen gemäss den geltenden Datenschutzgesetzen, die ausdrücklich an die Verarbeiter gerichtet sind, und handelt nach den Anweisungen des Bestellers.

17.2 Die vom Besteller bzw. Unternehmer zum Zwecke der Bestellung von Serviceleistungen angegebenen persönlichen Daten (wie zum Beispiel Name, E-Mail-Adresse, Anschrift, Zahlungsdaten) werden vom Unternehmer bzw. Besteller zur Erfüllung und Abwicklung des Vertrags verwendet. Diese Daten werden vertraulich behandelt und nicht an Dritte weitergegeben, die nicht am Bestell-, Auslieferungs- oder Zahlungsvorgang beteiligt sind. Die mit der Verarbeitung personenbezogener Daten befassten Mitarbeitenden der Vertragsparteien werden über den vertraulichen Charakter der personenbezogenen Daten informiert und erhalten angemessene Anweisungen über ihre Pflichten.

17.3 Der Besteller erklärt sich damit einverstanden, dass er seine Zustimmung zu Änderungen dieser Datenschutzklausel und/oder zu zusätzlichen Datenverarbeitungs- oder Datenschutzvereinbarungen und deren Anwendung auf die durch den Unternehmer von Zeit zu Zeit erbrachten Leistungen nicht verweigert oder hinauszögert. Dies bezieht sich insbesondere auf solche Änderungen, die nach vernünftiger Einschätzung des Unternehmers erforderlich sind, um die geltenden Datenschutzgesetze und -vorschriften und/oder Richtlinien einer zuständigen Aufsichtsbehörde einzuhalten.

17.4 Der Besteller ist ausdrücklich damit einverstanden, dass der Unternehmer Daten des Bestellers für Werbe- und Informationszwecke über vom Unternehmer angebotene Produkte und Dienstleistungen verwendet, insbesondere im Zusammenhang mit Werbe-E-Mails, E-Mail-News etc.; der Besteller kann jedoch die Verwendung seiner Daten für Werbe- und Informationszwecke jederzeit untersagen.

18. Zusatzgeräte, Software und Daten

Der Unternehmer ist im Rahmen der Erfüllung der Serviceleistungen berechtigt, zusätzliche Geräte und/oder Software am Servicegegenstand zu installieren oder durch den Besteller installieren zu lassen, welche insbesondere das Herunterladen, Sammeln und Speichern von technischen Daten sowie Nutzungs- und Standortdaten, den Gebrauch und die Aktualisierung dieser Daten, die Beschaffung von Schnittstelleninformationen, den Zugriff auf Protokolle sowie Tests ermöglichen und diese Geräte und/oder Software mit den Servicegeräten und/oder Datenverarbeitungsplattformen des Unternehmers zu verbinden. Zusatzgeräte und/oder zusätzliche Software – sofern vom Unternehmer geliefert – sowie in jedem Fall die Immaterialgüterrechte daran, bleiben im Eigentum des Unternehmers und können bei Beendigung des Vertrags sowie bei Verletzung der anwendbaren Nutzungs- und/oder Lizenzbestimmungen wieder deaktiviert oder entfernt werden. Der Unternehmer ist ausserdem berechtigt, die im Rahmen der Abwicklung des Vertrags gesammelten Daten des Bestellers nebst der Verwendung zur Leistungserbringung an den Besteller, auch zu statistischen Zwecken, zur internen Datenanalyse, zum Schutz der Geräte und/oder Software sowie zur Verbesserung und Entwicklung der Produkte und Dienstleistungen des Unternehmers zu sammeln, in anonymisierter Form zu bearbeiten, auszuwerten, zu verwenden oder durch Dritte bearbeiten zu lassen. Der Besteller ist insbesondere damit einverstanden, dass der Unternehmer die anonymisierten Daten ins Ausland transferiert.

19. Nutzungsrechte

Der Unternehmer räumt dem Besteller mit vollständiger Zahlung der vereinbarten Vergütung das nicht exklusive Recht ein, die im Rahmen der Serviceleistungen erbrachten Ergebnisse sowie überlassenen Software ausschliesslich zusammen mit dem Servicegegenstand zu nutzen. Der Besteller ist berechtigt, dieses Recht ausschliesslich zusammen mit dem Servicegegenstand zu übertragen. Der Besteller ist nicht zur Herstellung von Kopien oder zur Bearbeitung der Ergebnisse und der Software berechtigt. Insbesondere darf er die Software ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Unternehmers weder disassemblieren, dekompilieren, entschlüsseln noch zurückentwickeln. Im Verletzungsfall kann der Unternehmer das Nutzungsrecht widerrufen.

Bei Drittsoftware gelten die Nutzungsbedingungen des Lizenzgebers, der zusätzlich zum Unternehmer im Verletzungsfall Ansprüche geltend machen kann.

Im Übrigen behält jede Vertragspartei ihre Rechte an Software und Informationen, welche für die Erbringung der Serviceleistungen verwendet werden, wie z.B. Pläne, technische Unterlagen, Zugangssoftware.

20. Ausschluss weiterer Haftungen des Unternehmers

Alle Fälle von Vertragsverletzungen und deren Rechtsfolgen sowie alle Ansprüche des Bestellers, gleichgültig aus welchem Rechtsgrund sie gestellt werden, sind in diesen Bedingungen abschliessend geregelt. Für den Fall, dass Ansprüche des Bestellers aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag oder dessen nicht gehöriger Erfüllung bestehen sollten, ist der Gesamtbetrag dieser Ansprüche auf den vom Besteller bezahlten Preis für die relevante Serviceleistung beschränkt. Insbesondere sind in jedem Fall alle nicht ausdrücklich genannten Ansprüche auf Schadenersatz, wie z.B. die Geltendmachung von Schäden in Folge von Produktionsausfall, Nutzungsverluste, Verlust von Aufträgen, Rückrufkosten, Verlust oder Beschädigung von Daten sowie von entgangenem Gewinn und von anderen mittelbaren oder unmittelbaren Schäden, sowie Minderung, Aufhebung des Vertrags oder Rücktritt vom Vertrag ausgeschlossen.

Auch die Haftung für den Ersatz von Ansprüchen Dritter, welche gegenüber dem Besteller wegen Verletzung von Immaterialgüterrechten geltend gemacht werden, ist ausgeschlossen.

Dieser Ausschluss weiterer Haftungen des Unternehmers gilt nicht für rechtswidrige Absicht oder grobe Fahrlässigkeit des Unternehmers oder wenn zwingendes Recht entgegensteht.

21. Rückgriffsrecht

Werden durch Handlungen oder Unterlassungen des Bestellers oder seiner Hilfspersonen Personen verletzt oder Sachen Dritter beschädigt und wird aus diesem Grund der Unternehmer in Anspruch genommen, steht diesem ein Rückgriffsrecht auf den Besteller zu.

22. Vertragsdauer

Mit der Ausnahme von Einzelaufträgen und mangels anderer Vereinbarung dauert der Vertrag zunächst ein Jahr ab Abschluss. Er verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, falls er nicht unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten auf das Ende eines Kalendermonats von einer der Vertragsparteien schriftlich gekündigt wird.

23. Gerichtsstand und anwendbares Recht

Gerichtsstand für den Besteller und für den Unternehmer ist der Sitz des Unternehmers. Der Unternehmer ist jedoch berechtigt, den Besteller an dessen Sitz zu belangen.

Der Vertrag untersteht dem materiellen schweizerischen Recht. Die Anwendung des Übereinkommens der Vereinten Nationen vom 11. April 1980 über Verträge über den internationalen Warenkauf ist wegbedungen.