

Allgemeine Geschäftsbedingungen der witcom ag Juni 2022

1 Allgemeine Bestimmungen

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln die Rechte und Pflichten zwischen der witcom ag (nachfolgend „witcom“ genannt) und ihren Kunden (nachfolgend „Kunde“ genannt). Die AGB gelten für alle Angebote, Lieferungen und Leistungen der witcom. Abweichungen müssen immer schriftlich festgehalten werden. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden oder Dritter finden keine Anwendung und werden ausdrücklich wegbedungen.

2 Vertragsbeginn

Ein Vertrag kommt durch die gegenseitige Unterzeichnung der Offerte, die Kundenbestellung (mündlich, schriftlich oder auch elektronisch) mit Auftragsbestätigung durch witcom, oder die produktive Nutzung der Leistungen (Produkte oder Services) durch den Kunden zustande. Durch die Zustellung der Auftragsbestätigung kann witcom davon ausgehen, dass der Kunde mit der Auftragsbestätigung einverstanden ist, sofern er nicht innerhalb von zehn Tagen nach Erhalt dagegen Einwendungen erhebt.

Bestandteil des Vertrages sind die AGB und die übrigen Vertragsbestimmungen wie bspw. der Service Vertrag, Servicebeschreibungen etc.

3 Vertragsdauer, Kündigung und Folgen

Soweit in den übrigen Vertragsbestimmungen nicht anders vereinbart, gilt eine feste Vertragsdauer von zwölf Monaten ab Vertragsbeginn gemäss Ziffer 2 und eine Kündigungsfrist von drei Monaten.

Ein bestehender Vertrag kann schriftlich unter Einhaltung der Kündigungsfrist per Ende eines Monats, erstmals per Ende der festen Vertragsdauer, von beiden Parteien ordentlich gekündigt werden.

witcom behält sich das Recht vor, den Vertrag aus wichtigen Gründen auch ausserordentlich zu kündigen. Als wichtige Gründe zählen bspw. die regelmässige Verletzung wesentlicher Vertragspflichten nach erfolgloser Abmahnung, rechtswidrige Nutzung gemäss Ziffer 7, andauernder Zahlungsverzug, offensichtliche Zahlungsunfähigkeit etc.

witcom verpflichtet sich, bei Vertragskündigung alle dem Kunden gehörenden Daten und Geräte herauszugeben. Notwendige Migrationsunterstützungen werden durch den Kunden frühzeitig an witcom mitgeteilt. Der Kunde verpflichtet sich, alle im Besitz von witcom befindenden und dem Kunden für den entsprechenden Service zur Verfügung gestellte Hard- und Software an witcom innerhalb einer Arbeitswoche nach Vertragsende zu retournieren. Die von witcom erbrachten Leistungen werden dem Kunden gemäss aktueller Preisliste in Rechnung gestellt.

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass witcom nach Vertragsbeendigung alle auf den Systemen von witcom befindlichen Kundendaten und Kundensoftware unwiderruflich löschen, bzw. deinstallieren wird, sofern keine Aufbewahrungspflicht seitens witcom besteht.

4 Lieferung und Leistungserbringung

Die von witcom angegebenen Lieferfristen werden nach besten Möglichkeiten eingehalten. Angegebene Termine gelten ohne anderslautende schriftliche und ausdrückliche Zustimmung nur als Richttermine, erfolgen nach bestem Wissen, jedoch ohne Gewähr.

Gerät witcom durch eigenes Verschulden mit der Einhaltung von ausdrücklich als verbindlich vereinbarten Terminen in Verzug, hat der Kunde der witcom zwei Mal eine schriftlich mitgeteilte und angemessene Nachfrist zu gewähren. Nach Ablauf der ungenutzten Nachfrist ist der Kunde berechtigt vom Vertrag zurückzutreten. Bei Ausübung des Rücktrittsrechts durch den Kunden haftet witcom nur für den direkten und unmittelbaren Schaden, wenn der Terminverzug nachweisbar auf grobfahrlässige Vertragsverletzung durch die witcom zurückzuführen ist. Für nicht durch witcom verschuldeten Terminverzug wie bspw. aufgrund von Lieferverzögerungen durch den Hersteller, höhere Gewalt etc. ist diese Regelung ausdrücklich ausgeschlossen.

witcom ist ohne Einholung einer Zustimmung durch den Kunden berechtigt, Dritte zur Leistungserbringung beizuziehen. Für das Verschulden durch Dritte hat witcom wie für eigenes einzustehen.

5 Lizenzen

witcom stellt dem Kunden alle für den vertragsgemässen Betrieb notwendige Software und Lizenzen mit einem nicht übertragbaren, zeitlich limitierten Nutzungsrecht zur Verfügung. Der Kunde ist berechtigt, die Software gemäss den Lizenzbestimmungen des Herstellers zu nutzen. Für alle im Vertrag nicht explizit aufgelisteten und durch den Kunden benötigten Lizenzen ist dieser selbst für die korrekte Lizenzierung verantwortlich. Dies gilt auch für Software, welche durch witcom im Auftrag des Kunden installiert worden sind. Der Kunde schliesst die benötigten Verträge direkt mit dem Hersteller ab.

Eine Weitergabe oder Verkauf der von witcom im Service bezogenen Lizenzen ist nur unter ausdrücklicher Zustimmung von witcom und unter Einhaltung der Lizenz- und Nutzungsbestimmungen des Herstellers erlaubt.

6 Kundenpflichten

Der Kunde ist verpflichtet, die in seinem Bereich liegenden administrativen, organisatorischen und technischen Voraussetzungen dafür zu schaffen, damit witcom die vereinbarten Leistungen ungehindert erbringen kann. Die Mitwirkungspflicht des Kunden erfolgt auf eigene Kosten. Die Folgen und Mehraufwände aufgrund von fehlender oder verspäteter Mitwirkungspflicht gehen zu Lasten des Kunden.

Für die korrekte Lizenzierung der durch ihn eingesetzten Software ist der Kunde selbst verantwortlich, auch wenn der Unterhalt der Software durch witcom erfolgt. Hersteller-Wartungsverträge, welche für den Betrieb und den Unterhalt durch witcom erforderlich sind, müssen durch den Kunden beschafft und bei Bedarf verlängert werden.

Für die Sicherung und Archivierung seiner Daten ist der Kunde selbst verantwortlich. witcom sichert die Kundendaten nach üblichen Methoden, ist jedoch nicht verantwortlich für den fehlerfreien Betrieb, die Sicherstellung der Datenwiederherstellung oder die Einhaltung von gesetzlichen Aufbewahrungspflichten. Vorbehalten bleiben Leistungen aus Zusatzverträgen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen der witcom ag Juni 2022

Der Kunde verpflichtet sich zur korrekten Verwendung und geeigneter Aufbewahrung von Zugangsdaten seiner Infrastruktur und bezogenen Cloud-Services.

7 Missbrauch

Mit der Benutzung der Leistungen von witcom verpflichtet sich der Kunde, die gesetzlichen Vorschriften einzuhalten. Insbesondere dürfen die Cloud Service-Leistungen der witcom nicht zur Erfüllung von strafrechtlichen Tatbeständen missbraucht werden. Darunter gehören unter anderem die Bereitstellung und Veröffentlichung von urheberrechtlich geschützten und strafrechtlichen Inhalten (bspw. erotischer, pornographischer, rassistischer, gewaltverherrlichender Inhalt oder die Verlinkung oder Verbreitung illegaler Inhalte wie Malware, geschützter Informationen etc.). Für die gesetzeskonforme Nutzung der witcom Services und den darüber publizierten Inhalt ist der Kunde vollumfänglich selbst verantwortlich.

Ist eine rechtswidrige Nutzung offensichtlich, besteht erheblicher Verdacht, wird witcom von Dritten darauf aufmerksam gemacht oder bei einer Anzeige durch eine zuständige Behörde, kann witcom unabhängig von den definierten Kündigungsfristen die Services per sofort vorübergehend unterbrechen und/oder den Vertrag entschädigungslos auflösen.

Ein Weiterverkauf von Leistungen an Dritte ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung von witcom untersagt.

Die infolge missbräuchlicher Verwendung entstehenden Kosten gehen vollumfänglich zu Lasten des Kunden.

8 Prüfung und Abnahme

Beanstandungen zu gelieferten Produkten und Leistungen bezüglich Vollständigkeit, Richtigkeit und Mängel sind unverzüglich, spätestens aber innerhalb von 10 Tagen nach Warenempfang, resp. nach Ankündigung der Abnahmebereitschaft schriftlich an witcom zu melden. Geht keine rechtzeitige schriftliche Beanstandung bei witcom ein, gilt die Lieferung, resp. Leistung als genehmigt, bzw. abgenommen. Damit erlöschen jegliche Kundenansprüche, es sei denn, es handelt sich um einen versteckten Mangel, welcher zum Abnahmezeitpunkt nicht erkennbar gewesen ist.

9 Rückgabe und Rücksendung

Eine Rückgabe von gekauften Produkten durch den Kunden bedarf des schriftlichen Einverständnisses der witcom. Die Produkte müssen originalverpackt sein. Eine Rückgabe von kundenspezifischen Produkten (Spezialkonfigurationen nach Kundenwunsch) und Software ist ausgeschlossen.

Für die Rückgabe von defekten Produkten hat sich der Kunde an die Prozesse der Hersteller, Lieferanten oder denjenigen von witcom zu halten.

Jegliche Rücksendungen müssen fristgerecht, zusammen mit dem Kaufbeleg und einer detaillierten Mängelbeschreibung erfolgen. Die Transportversicherung ist Sache des Kunden.

Sämtliche mit diesem Prozess in Verbindung stehenden Kosten wie Versand, Transport, Bearbeitung etc. gehen zu Lasten des Kunden und werden diesem in Rechnung gestellt.

10 Preise und Preisanpassungen

Alle Preise verstehen sich netto in Schweizer Franken (CHF). Zubehör und Leistungen für Verpackung, Versand, Transport, Versicherung, Installation, Konfiguration, Entsorgung und Schulung sind nicht im Verkaufspreis enthalten, wenn dies nicht explizit aufgeführt ist. Steuern und Abgaben (Mehrwertsteuer etc.) auf die von witcom geleisteten Lieferungen und Dienstleistungen, bzw. deren Erhöhung, gehen zu Lasten des Kunden.

Ohne anders lautende Vereinbarung werden Reise-, Verpflegungs- und Übernachtungsspesen separat ausgewiesen und in Rechnung gestellt.

Kosten für bezogene Services (Abonnementsgebühren) sind ab Abnahmedatum, spätestens aber mit Beginn der produktiven Nutzung des Service geschuldet. Die Abonnementsgebühren werden im Voraus in Rechnung gestellt.

Preiserhöhungen durch die Hersteller von Hard- und Software (Lizenzen) oder aufgrund von Währungsschwankungen werden umgehend an den Kunden weitergegeben. Es besteht keine Pflicht zu Preisreduktionen.

11 Leistungsanpassungen

Benötigte Leistungsanpassungen infolge erhöhten Bedarfs (bspw. mehr Speicherplatz, mehr Rechenleistung, mehr User, Lizenzanpassungen etc.) können für einen reibungslosen und sicheren Betrieb durch die witcom jederzeit durchgeführt und dem Kunden in Rechnung gestellt werden.

Nach Ablauf der Mindestvertragsdauer ist der Kunde berechtigt, seine bezogenen Services unter Einhaltung der Minimalanforderungen um maximal 25% zu reduzieren. Weitere Reduktionen können unter Einhaltung der Kündigungsfrist erfolgen. Erforderliche Dienstleistungen für die Service Reduktion werden dem Kunden zu dem üblichen Tarif nach Aufwand in Rechnung gestellt.

12 Zahlungsbedingungen

Die Konditionen werden in den jeweiligen Vertragsdokumenten geregelt. Ohne anderweitige schriftliche Vereinbarung sind Rechnungen ohne jeden Abzug innert 10 Tagen nach Rechnungsdatum zur Zahlung fällig. Danach befindet sich der Kunde ohne Mahnung in Verzug und witcom kann einen Verzugszins in Höhe von 5% p.a. geltend machen. Ist der Kunde mit der Bezahlung einer Rechnung mit 30 Tagen in Verzug, wird witcom den Kunden schriftlich mahnen mit einer letzten Zahlungsfrist von 10 Tagen.

Erfolgt auch auf die letzte Zahlungsfrist keine oder keine vollständige Bezahlung, ist witcom ohne weitere Androhung berechtigt, Lieferungen und Leistungen an den Kunden ganz oder teilweise einzustellen. Alle dadurch entstehenden Schäden und Kosten (darunter auch Inkasso- und Bearbeitungsgebühren) gehen vollumfänglich zu Lasten des Kunden. Weitere Schadenersatzforderungen bleiben ausdrücklich vorbehalten.

Allgemeine Geschäftsbedingungen der witcom ag Juni 2022

13 Eigentumsvorbehalt und Gefahrenübergang

Die von der witcom gelieferten Produkte bleiben in deren Eigentum, bis der Kaufpreis vollständig bezahlt ist. Der Kunde verpflichtet sich, die von der witcom gelieferten Produkte fachgemäss zu unterhalten und zu betreiben, vor unbefugtem Zugriff zu schützen und angemessen zu versichern, bis das Eigentum auf ihn übergeht.

Mit der Übergabe, Inbetriebnahme oder der produktiven Nutzung der gelieferten Leistung gehen Nutzen und Gefahr auf den Kunden über.

14 Retentionsrecht

Jegliches Retentions- oder Rückbehaltrecht des Kunden an Sachen der witcom ist vollumfänglich wegbedungen.

15 Gewährleistung

witcom erbringt ihre Leistungen gemäss den vereinbarten Spezifikationen, nach anerkannten Standards und mit qualifizierten Mitarbeitern mit dem Ziel, die bestmögliche Leistung für den Kunden erbringen zu können und die vereinbarte Qualität und Verfügbarkeit sicherzustellen. Einen durchgehend fehler-, störungs- und unterbruchfreien Betrieb ihrer Services kann witcom jedoch nicht gewährleisten. Dies betrifft bspw. Geschwindigkeiten auf der Übertragung oder der Infrastruktur Plattform, jederzeitigen Zugriff auf die Daten und Services, den absoluten Schutz der Kundendaten und den unerlaubten Zugriff darauf.

Für gelieferte Produkte nimmt witcom keine Eingangsprüfung vor. Deswegen Gewährleistung und Produkthaftung sind durch den Hersteller abgedeckt. Ein Mangel liegt nur dann vor, wenn dieser sofort nach Entdeckung schriftlich mit detaillierter Beschreibung gerügt wird und es sich um einen relevanten und reproduzierbaren Fehler handelt. Leistungen für Mängelbehebungen, die vom Hersteller/Lieferanten nicht gedeckt werden, gehen zu Lasten des Kunden. Der Prozess für die Abwicklung der Garantieleistungen wird von witcom bzw. dem Hersteller vorgegeben und ist durch den Kunden strikte einzuhalten.

Ausgeschlossen ist jegliche Gewährleistung für Vorkommnisse aufgrund äusserer Einflüsse (bspw. höhere Gewalt etc.) und bei Ursachen, welche sich im Machtbereich des Kunden befinden (Nichteinhalten von Kundenpflichten, unsachgemässe Nutzung, eigenständige Anpassungen, Verschleiss etc.), oder durch diesen zu verantworten sind.

16 Haftung

witcom haftet für absichtlich und grobfahrlässig verursachte direkte Schäden aus diesem Vertrag. Die Haftung ist pro Schadenfall beschränkt auf die Höhe der finanziellen Vergütung über die drei letzten Monatsrechnungen für die betroffene Vertragsleistung, maximal jedoch auf CHF 50'000.-.

witcom haftet insbesondere nicht für Schäden infolge von...

- lokalen, nationalen oder internationalen Krisensituationen
- Elementarschäden
- Stromunterbrüche
- Streik bei Zulieferern
- nicht gespeicherter oder verlorener Daten
- schädlichem Code (Malware etc.)
- Sabotage durch Mitarbeiter des Kunden oder Dritte

- Hackerangriffen (Daten Diebstahl, Veröffentlichung, Löschung, Verschlüsselung etc.)
- Softwarefehlern
- Nichterfüllung von vertraglichen Kundenpflichten (siehe Ziffer 6)
- Lieferverzug durch Dritte

Die Haftung für indirekte oder Folgeschäden (bspw. entgangener Gewinn, Schäden aus Datenverlusten etc.) wird ausdrücklich vollumfänglich ausgeschlossen.

17 Schutzrechte

Beschriftungen bezüglich Copyrights, Lizenzen und Eigentum dürfen von den Produkten nicht entfernt werden. Der Einsatz der Produkte hat gemäss den Bestimmungen des Herstellers zu erfolgen. Der Kunde verpflichtet sich, Software, Dokumentationen, Angebote und geistiges Eigentum zu schützen und Dritten weder ganz noch auszugsweise zugänglich zu machen oder zu veröffentlichen.

Software von witcom darf keinem Reverse Engineering unterzogen, nicht geändert, weiterentwickelt, verkauft, vermietet oder an Dritte weitergegeben werden.

Jegliche Haftung für Schutzrechtsverletzungen durch den Kunden wird durch witcom ausgeschlossen.

18 Vertraulichkeit

Die Vertragsparteien verpflichten sich gegenseitig zur Wahrung der Vertraulichkeit aller bei der Vorbereitung und Durchführung des Einzelvertrages erhaltenen Tatsachen, Konzepte, Verfahren, Daten und vertraulichen Informationen, für welche ein besonderes Geheimhaltungsinteresse einer der beiden Parteien besteht. Die Geheimhaltungspflicht dauert auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses weiter an, solange ein berechtigtes Interesse besteht. Gesetzliche Auskunftspflichten bleiben vorbehalten.

Beide Parteien sorgen dafür, dass vertrauliche Informationen weder durch sie selbst, ihre Mitarbeiter, Hilfspersonen oder beauftragte Dritte unbefugt genutzt, noch Dritten in irgendeiner Weise zur unbefugten Nutzung zugänglich gemacht werden. Die Parteien behandeln vertrauliche Informationen ihres Vertragspartners mit derselben Sorgfalt und Diskretion wie eigene vertrauliche Informationen.

19 Datenschutz

Beide Parteien verpflichten sich, die geltenden Bestimmungen zum Datenschutz (DSG) einzuhalten. Unter Beachtung der geltenden Datenschutznormen kann witcom personenbezogene Daten selbst erheben, beschaffen oder an Dritte weitergeben, die zur Bestellabwicklung, Zahlungssicherheit, Bewahrung vor Missbrauch, Inkassozwecken, korrekten Leistungserbringung oder interne Marketingzwecke verwendet werden.

20 Abtretung

Rechte und Pflichten aus dem Einzelvertrag können vom Kunden nur im schriftlichen Einvernehmen mit der witcom abgetreten werden. witcom behält sich das Recht vor, Rechte und Pflichten, Teilverträge oder den ganzen Vertrag ohne Kundenzustimmung an Dritte zu übertragen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen der witcom ag Juni 2022

21 Abwerbeverbot

Dem Kunden ist es untersagt, während der Dauer des Vertragsverhältnisses und während 12 Monaten nach Vertragsbeendigung, Mitarbeiter der witcom abzuwerben. Sofern ein witcom Mitarbeiter innert dieser festgelegten Frist ein Arbeitsverhältnis mit dem Kunden abschliesst, liegt die Beweispflicht beim Kunden, dass es sich nicht um eine Abwerbung handelt. Bei Nichteinhaltung des Abwerbverbots hat der Kunde eine Konventionalstrafe in der Höhe von einem Bruttojahresgehalt des betreffenden Mitarbeiters an die witcom zu entrichten.

22 Schlussbestimmungen

Beim Vertragsabschluss gelten ausschliesslich die AGB in ihrer zu diesem Zeitpunkt gültigen Fassung. Änderungen der AGB sind ohne Zustimmung des Kunden möglich. witcom teilt dem Kunden die Änderungen in geeigneter Form im Voraus mit. Im Falle einer wesentlichen Schlechterstellung des Kunden hat dieser das Recht, auf den Zeitpunkt der Änderung der AGB den Vertrag mit witcom zu kündigen. Ohne kundenseitige Kündigung innerhalb von 30 Tagen gelten die Änderungen als stillschweigend akzeptiert.

Sollten sich einzelne Bestimmungen oder Teile davon als ungültig oder unwirksam erweisen, so bleibt die Gültigkeit und Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon unberührt. In einem solchen Fall werden die Parteien den Vertrag so anpassen, dass der damit angestrebte Zweck weitmöglichst erreicht wird.

Im Fall von Widersprüchen zwischen Aufträgen und Einzelverträgen und den vorliegenden AGB, gehen die übrigen Vertragsbestimmungen den AGB vor.

23 Gerichtsstand und anwendbares Recht

Sämtliche Verträge zwischen witcom und ihren Kunden unterstehen ausschliesslich schweizerischem Recht. Gerichtsstand für alle sich ergebenden Rechtsstreitigkeiten ist am Sitz von witcom. Vorbehalten bleibt das Recht von witcom, den Kunden an dessen Sitz oder Wohnsitz zu befragen.