

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## welante GmbH, Solothurn

### Allgemeine Regelungen

#### I. Anwendungsbereich und Geltung

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung von Verträgen zwischen den Kundinnen und Kunden (im folgenden «Kunden» genannt) und der welante GmbH, für die Erbringung von Informatik-Dienstleistungen der welante GmbH.
2. Die AGB sind integrierender Bestandteil sämtlicher Angebote und Verträge zwischen dem Kunden und der welante GmbH. Nebenabreden, Änderungen oder Ergänzungen der AGB erlangen einzig mit schriftlicher Bestätigung Wirksamkeit.

#### II. Zahlungsbedingungen

1. Rechnungen der welante GmbH für Dienstleistungen/Lieferungen aus sämtlichen Vertragsbeziehungen sind innert 30 Tagen nach Rechnungsstellung netto ohne Skontoabzug zu bezahlen.
2. Nichteinhalten eines Zahlungstermins löst ohne ausdrückliche Mahnung Zahlungsverzug aus und die welante GmbH hat Anspruch auf 6% Verzugszins sowie Ersatz aller Mahn-, Inkasso-, Anwalts- und Gerichtskosten sowie des weiteren Schadens. Bei wiederholtem Nichteinhalten von Zahlungsterminen behält sich die welante GmbH vor, den Zugriff auf die Software zu sperren.
3. Abweichende Zahlungsbedingungen im Vertrag gemäss Ziff. III.3. bleiben vorbehalten.

### Beschaffung von Hard- und Software

#### III. Vertragsschluss

1. Das Angebot der welante GmbH einschliesslich offerierter Demonstrationen erfolgt unentgeltlich.
2. Soweit in der Offerte nichts Abweichendes festgelegt wird, bleibt die welante GmbH während 30 Tagen ab Ausstellungsdatum der Offerte an diese gebunden.
3. Der Vertragsabschluss erfolgt durch Unterzeichnung eines separaten Vertrages.
4. Sind mit späteren Bestellungen- / Vertragsänderungen Zusatzkosten für die welante GmbH verbunden, trägt diese der Kunde gemäss den damals gültigen Ansätzen der welante GmbH.

#### IV. Lieferung

1. Die Angabe von Lieferzeiten und -terminen erfolgt für die welante GmbH grundsätzlich freibleibend. Eine Lieferfrist beginnt frühestens mit der Auftragsbestätigung der welante GmbH, nie jedoch vor Klärung aller technischen Einzelheiten. Wird kein spezieller Liefertermin ausdrücklich fest vereinbart, liefert die welante GmbH in der Regel in Absprache mit dem Kunden.
2. Betriebsstörungen, insbesondere Nichtbelieferung bzw. verzögerte Belieferung durch Vertragspartner der welante GmbH und Ereignisse höherer Gewalt berechtigen die welante GmbH, unter Ausschluss von Schadenersatzansprüchen des Kunden, zur Verlängerung der Lieferfristen und/oder Aufhebung der Lieferverpflichtung.
3. Der Versand von Produkten (z.B. Hardware) durch die welante GmbH erfolgt auf Kosten und Gefahr des Kunden. Beschädigungen müssen beim Wareneingang dem Transporteur gemeldet werden.

4. Beanstandungen betreffend Ausführung und Menge der Lieferung sind innert 5 Tagen nach Wareneingang schriftlich bei der welante GmbH geltend zu machen, andernfalls die Lieferung als genehmigt gilt.

#### V. Konditionen

1. Bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises bleiben Produkte (z.B. Hardware) Eigentum der welante GmbH und dürfen weder verpfändet noch zur Sicherheit übereignet werden.
2. Sämtliche Preise in allen Offerten und Verträgen zwischen dem Kunden und der welante GmbH verstehen sich netto, ohne Skontoabzug in Schweizer Währung.
3. Die welante GmbH erbringt die Lieferung zu Festpreisen. Die Vergütung gilt alle Leistungen ab, die zur gehörigen Vertragserfüllung notwendig sind. Durch die Vergütung abgedeckt sind insbesondere die Installationskosten, die Kosten für eine erste Instruktion, die Spesen, allfällige Lizenzgebühren, die Verpackungs-, Transport- und Abladekosten.
4. Die welante GmbH ist berechtigt, nach eigenem Ermessen Vorauszahlung oder anderweitige Sicherheitsleistungen zu verlangen.

#### VI. Garantie

1. Die Garantiezeit für die von der welante GmbH gelieferten Produkte 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 welante GmbH kostenlos aus oder ersetzt sie. Die Garantieleistung umfasst die notwendigen Teile ohne die Arbeitszeit. Jeder weitere Anspruch gegenüber der welante GmbH, 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 welante GmbH liegen.
2. Ein gewährleistungspflichtiger Programmfehler liegt nur unter den folgenden Voraussetzungen vor:
  - der Fehler muss dokumentierbar und reproduzierbar sein.
3. Der Kunde ist verpflichtet, allfällige während der Garantiezeit auftretende Mängel der welante GmbH umgehend mitzuteilen. Für Schäden aus verspäteter Mängelrüge entfällt jegliche Haftung der welante GmbH.
4. Abgesehen von den vorstehend umschriebenen Garantieleistungen wird jegliche weitergehende Gewährleistungspflicht von der welante GmbH vollumfänglich wegbedungen.

#### Wartung und Pflege

##### VII. Umfang von Wartung und Pflege

1. Die Wartung von Hardware bezieht sich nur auf die von der welante GmbH 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.
2. Nicht als Wartungsleistungen gilt die Behebung von Defekten, die durch Fehlmanipulationen, externe Einflüsse, Einwirkungen von einer nicht von der welante GmbH gelieferten Einrichtung oder unsachgemässer Behandlung entstanden sind sowie der Ersatz von Verschleiss- oder Verbrauchsmaterial. Solche Dienstleistungen werden zusätzlich zu den aktuellen Tarifen von der welante GmbH in Rechnung gestellt.

3. Die Pflege von Software umfasst die Korrektur von Fehlern, die Anpassung und die Weiterentwicklung der Programme (neue Releases durch den Hersteller).
4. Nicht als Wartungsleistung für die Pflege von Software gelten grundsätzlich funktionelle Erweiterungen der Software.

Wünscht der Kunde eine neue Funktion, welche den Funktionsumfang eines bestehenden Moduls der Software wesentlich verbessert oder vereinfacht, setzt sie die welante GmbH ohne Kosten-Folgen für den Kunden um. Die welante GmbH bestimmt dabei den Zeitpunkt der Umsetzung und definiert den Umfang der Anpassungen. Zudem steht es ihr frei, solche neuen Funktionen in die Basis-Module aufzunehmen und anderen Kunden zur Verfügung zu stellen.

Will der Kunde den Zeitpunkt für die Umsetzung bestimmen und/oder neue Funktionen exklusiv nutzen, werden ihm die dafür anfallenden Kosten zu den aktuellen Tarifen der welante GmbH separat in Rechnung gestellt.

5. Die welante GmbH behebt auf Verlangen und gegen separate Vergütung auch Störungen, welche auf Umstände zurückzuführen sind, für die der Kunde oder Dritte einzustehen haben.

Dem Kunden wird dringendst empfohlen, beim Auftreten von Störungen oder bei Unsicherheiten in der Handhabung der Software immer zuerst den Support der welante GmbH in Anspruch zu nehmen. Aufwand, der entstanden ist, weil der Kunde Fehlmanipulationen tätigte, welche durch Konsultation des Supports leicht hätten vermieden werden können, gilt ausdrücklich nicht als Wartungsleistung für die Pflege der Software und wird i.S.v. Ziff. 5 hiervor zu den aktuellen Tarifen der welante GmbH separat in Rechnung gestellt.

6. Auf Verlangen beteiligt sich die welante GmbH an der Suche nach der Störungsursache, auch wenn die Störung beim Zusammenwirken mehrerer Systeme bzw. Komponenten auftritt. Weist die welante GmbH 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 welante GmbH in Rechnung gestellt.

#### VIII. Bereitschafts-, Reaktions- und Störungsbehebungszeit

Während der Wartungsbereitschaft und Dienstleistungsbereitschaft nimmt die welante GmbH Störungsmeldungen entgegen und erbringt ihre im Abonnements- und Service-Vertrag vereinbarten Leistungen für Wartung und Pflege. Die welante GmbH beginnt mit der Instandsetzung so rasch als möglich, spätestens aber innert der im Abonnements- und Service-Vertrag vereinbarten Zeit. Als Interventionszeit gilt die Zeit zwischen dem Anruf des Kunden an die Störungsmeldestelle der welante GmbH und dem fachkundigen Eingreifen mittels Fernwartung oder vor Ort.

#### IX. Vergütung/Zahlungsbedingungen

1. Die welante GmbH erbringt ihre Leistungen zu den im Abonnements- und Service-Vertrag vereinbarten Wartungs- und Aufwandsansätzen bzw. Aufwandspauschalen.
2. Die Vergütung gilt alle Leistungen ab, die zur gehörigen Vertragserfüllung nötig sind. Ausgewiesene Spesen und Nebenkosten der welante GmbH werden zusätzlich verrechnet.
3. Steuern und Abgaben, die auf Abschluss oder Erfüllung dieses Vertrages erhoben werden, bzw. deren Erhöhung, gehen zu Lasten des Kunden.

#### X. Gewährleistung

1. Die welante GmbH gewährleistet eine sorgfältige Erbringung ihrer Leistungen. Die Gewährleistung entfällt insoweit, als den Kunden ein Verschulden trifft. Insbesondere wird jede Gewährleistung ausgeschlossen, wenn der Kunde die zur Behebung eines Mangels kundenseits erforderlichen Arbeiten unterlässt oder nicht zeitgerecht erbringt.

2. Die Mängelrechte (gem. XI.1) verjähren innert einem Jahr ab Ausführung der Wartungs- oder Pflegeleistung. Mängel sind sofort nach Entdeckung zu rügen.

#### XI. Beendigung des Vertragsverhältnisses

Ist der Abonnements- und Service-Vertrag auf unbestimmte Zeit abgeschlossen, kann er vorbehaltlich bestehender Wartungsverpflichtungen aus Verträgen für die Beschaffung von Hard- und Software jederzeit gekündigt werden. Die Kündigung kann sich, vorbehaltlich einer Einigung über die Anpassung der Vergütung auch nur auf einzelne Teile des Vertrages erstrecken. Die Kündigungsfrist beträgt für die welante GmbH 6 Monate, für den Kunden 3 Monate. Vorausbezahlte Vergütungen werden pro rata temporis zurückerstattet.

### Schlussbestimmungen

#### XII. Geheimhaltung / Datenschutz

1. Die Vertragspartner behandeln alle Tatsachen vertraulich, die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind.
2. Im Zweifel sind Tatsachen vertraulich zu behandeln und es besteht eine gegenseitige Konsultationspflicht.
3. Diese Geheimhaltungspflicht besteht auch schon vor Vertragsabschluss und auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses.
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 CHF 10'000.00 je Fall. Die Bezahlung der Konventionalstrafe befreit nicht von der Geheimhaltungspflicht.
5. Der Schutz von Personen- und Sachdaten richtet sich im Übrigen nach den gesetzlichen Datenschutzbestimmungen des Bundes (DSG; SR 235.1).

#### XIII. Haftung für Schäden

Die welante GmbH haftet für den von ihr oder von einem von ihr beauftragten Dritten verursachten Schaden aus dem Vertragsverhältnis, wenn sie nicht beweist, dass weder sie noch beauftragte Dritte ein Verschulden trifft, wobei jegliche Haftung für leichte Fahrlässigkeit wegbedungen ist. Ausgeschlossen ist in jedem Fall die Haftung für jede Art von indirektem Schaden, wie z.B. entgangenem Gewinn u.ä. Die welante GmbH haftet bis zur Höhe einer Jahresvergütung des Kunden, maximal aber bis CHF 10'000.00. Von dieser Begrenzung ausgenommen ist die Haftung für Personen- und Sachschäden. Im Weiteren wird im Rahmen des gesetzlich Zulässigen, insbesondere betreffend den Leistungen der Hosting-Firma, jegliche Haftung wegbedungen.

#### XIV. 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.

Der Kunde hat von diesen AGB Kenntnis genommen und stimmt ihnen zu.