

Allgemeine Geschäftsbedingungen

I. Allgemeines

1. Gegenstand der AGB

Die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend: «AGB») regeln die gegenseitigen Rechte und Pflichten der QLERQS GmbH, Leutschenstrasse 1, 8807 Freienbach (nachfolgend: «Lieferant») einerseits und dem Kunden der QLERQS (nachfolgend: «Kunde») andererseits.

Die vorliegenden AGB gelten auch ohne ausdrücklichen Hinweis für alle Verträge zwischen den Parteien. Allfällige Geschäfts- bzw. Einkaufsbedingungen des Kunden gelten als wegbedungen. Vereinbarungen, die von den vorliegenden AGB abweichen, einschliesslich dieser Schriftformklausel, bedürfen der Schriftform, unter Ausschluss von E-Mail.

2. Inhalt und Geltung

Der Vertragsgegenstand ist in Nachträgen zu diesem Vertrag niedergelegt.

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten, für alle zwischen den Parteien geschlossenen Verträgen. Änderungen und Nebenabreden sind nur wirksam, soweit der Lieferant sie schriftlich bestätigt.

3. Software und Know-how

Der Kunde darf die überlassene Software, das Know-how, die Datenträger und Dokumentation im vorgesehenen Umfang selbst benützen, nicht aber an Dritte weitergeben. Das Eigentum daran und das Recht zur weiteren Verwendung bleibt beim Lieferanten oder seinen Lizenzgebern, auch wenn der Kunde Software-Programme oder Know-how-Aufzeichnungen nachträglich ändert.

Jede Erweiterung oder Änderung der Software durch den Kunden benötigt die schriftliche Zustimmung des Lieferanten.

Der Kunde darf für Sicherheits- und Archivzwecke von der Software höchstens drei Kopien erstellen. Eine grössere Anzahl Kopien oder die Verwendung für andere Zwecke benötigt die ausdrückliche Zustimmung des Lieferanten.

Der Kunde hat auf allen Modifikationen und Kopien die gleichen Schutzrechtsvermerke wie auf dem Original anzubringen.

3. Dokumentation

Der Kunde hat ein Anrecht auf ein Exemplar der Benutzerdokumentation in der üblichen Ausführung des Lieferanten. Zusätzliche Exemplare oder Dokumentationen in nicht bereits vorhandenen Sprachen darf der Lieferant gesondert in Rechnung stellen.

Abweichungen in der Dokumentation, namentlich bei Beschreibungen und Abbildungen, sind zulässig, sofern die Unterlagen ihre Zwecke erfüllen.

4. Geheimhaltung

Beide Parteien werden sämtliche Informationen aus dem Geschäftsbereich des andern, die weder allgemein zugänglich noch allgemein bekannt sind, Dritten nicht offenbaren und alle Anstrengungen unternehmen, um Dritte am Zugang zu diesen Informationen zu hindern. Andererseits darf jede Partei in ihrer angestammten Tätigkeit Kenntnisse weiterverwenden, die sie bei der Geschäftsabwicklung erwirbt.

Die Parteien überbinden diese Verpflichtung auch ihren Mitarbeitern und Erfüllungsgehilfen.

5. Informationspflicht des Kunden

Der Kunde hat den Lieferanten rechtzeitig auf besondere technische Voraussetzungen sowie auf die gesetzlichen, behördlichen und anderen Vorschriften am Bestimmungsort aufmerksam zu machen, soweit sie für die Ausführung und den Gebrauch der Produkte von Bedeutung sind.

6. Termine

Verbindlich sind ausschliesslich schriftlich zugesicherte Termine, wie insbesondere Bereitschaftszeiten ausserhalb der üblichen Arbeitszeit, eine bestimmte Reparaturzeit oder eine Reaktionszeit etc. Solche Termine verlängern sich angemessen,

- a) wenn dem Lieferanten Angaben, die er für die Ausführung benötigt, nicht rechtzeitig zugehen oder wenn der Kunde sie nachträglich ändert;
- b) wenn der Kunde mit den von ihm auszuführenden Arbeiten im Rückstand oder mit der Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten im Verzug ist, insbesondere wenn er Zahlungsbedingungen nicht einhält;
- c) wenn Hindernisse auftreten, die ausserhalb des Willens des Lieferanten liegen, wie Naturereignisse, Mobilmachung, bewaffnete Konflikte, Krieg, Aufruhr, Epidemien, Unfälle, erhebliche Betriebsstörungen, Arbeitskonflikte, verspätete oder fehlerhafte Zulieferungen sowie behördliche Massnahmen.

7. Der Lieferant kann Teillieferungen ausführen.

Bei Verzögerungen hat der Kunde dem Lieferanten eine angemessene Frist zur nachträglichen Erfüllung anzusetzen. Erfüllt der Lieferant bis zum Ablauf dieser Nachfrist nicht, darf der Kunde, sofern er es innert drei Tagen erklärt, auf die nachträgliche Leistung verzichten oder vom Vertrag zurücktreten.

Trägt der Lieferant nachweisbar die Schuld am Terminverzug, hat der Kunde trotz nachträglicher Erfüllung, Leistungsverzicht oder Vertragsrücktritt Anspruch auf Ersatz des tatsächlichen Schadens, jedoch auf höchstens zwanzig Prozent des Wertes der verspäteten Lieferung. Weitere Ansprüche aus Verzögerungen sind ausgeschlossen.

6. Abnahme

Sofern kein besonderes Abnahmeverfahren vereinbart ist, hat der Kunde die Produkte selbst zu prüfen und allfällige Mängel schriftlich bekannt zu geben. Unterlässt der Kunde die Anzeige innerhalb von vier Wochen nach der Lieferung, gelten alle Funktionen als erfüllt und die Lieferung als genehmigt.

Zeigen sich später innerhalb der Garantiefrist Mängel, die auch bei sorgfältiger Prüfung nicht hätten entdeckt werden können, hat sie der Kunde dem Lieferanten sofort schriftlich anzuzeigen. Andernfalls gilt die Lieferung trotz dieser Mängel als genehmigt.

7. Garantie

Die Software wird "wie besehen" ohne ausdrückliche oder stillschweigende Gewährleistung jeglicher Art bereitgestellt, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Gewährleistung der Marktgängigkeit, der Eignung für einen bestimmten Zweck und der Nichtverletzung. In keinem Fall haften der Lieferant, die Autoren oder Inhaber von Urheberrechten für Ansprüche, Schäden oder sonstige Haftung, sei es aufgrund einer Vertragshandlung, aus unerlaubter Handlung oder auf andere Weise, die sich aus, aus oder in Verbindung mit der Software oder der Verwendung oder anderen Geschäften in der Software.

Der Lieferant liefert die Produkte in funktionstüchtigem Zustand und wendet die für Unterstützungs-, Wartungs- und Serviceleistungen erforderliche Sorgfalt an.

Der Lieferant behebt die Mängel nach seiner Wahl.

8. Weitere Haftung

Der Lieferant haftet im Rahmen seiner Haftpflichtversicherung für weiteren Personen- und Sachschaden, der dem Kunden nachweisbar durch Verschulden des Lieferanten entsteht. Weitere Ansprüche sind ausgeschlossen.

9. Preise und Zahlungsbedingungen

Die Preise verstehen sich, soweit nicht anders vermerkt, in Schweizerfranken ohne Mehrwertsteuer, Gebühren, Abgaben, Zölle, Reisespesen, Transport, Verpackung, Versicherung, Installation, Inbetriebnahme, Schulung und Anwendungsunterstützung.

Entschädigungen für wiederkehrende Leistungen sind im Voraus zu bezahlen.

Sie sind zur Zahlung fällig netto innert 10 Tagen seit Rechnungsstellung. Verzug löst ohne besondere Mahnung einen Verzugszins aus in der Höhe von vier Prozent über dem jeweiligen Diskontsatz der Schweizerischen Nationalbank am Tag der Fälligkeit.

Die Verrechnung von Forderungen durch den Kunden ist ausgeschlossen.

10. Besondere Voraussetzungen beim Kunden

Der Lieferant kann seine Leistungen nur erbringen, wenn je nach den vereinbarten Leistungen der Kunde die notwendigen Massnahmen trifft, insbesondere:

- a) den erforderlichen Zugang zu Daten sowie die erforderlichen Geräteanschlüsse, nach den Spezifikationen des Lieferanten zur Verfügung stellt;
- b) den Lieferanten rechtzeitig auf besondere technische Voraussetzungen sowie auf die gesetzlichen, behördlichen und anderen Vorschriften am Bestimmungsort aufmerksam macht, soweit sie für die vertragskonforme Leistung von Bedeutung sind;
- c) einen fachkundigen Mitarbeiter bezeichnet, der als Kontaktperson zur Verfügung hält;
- d) die Software und Geräte mit der gebotenen Sorgfalt und nach den Anleitungen des Lieferanten benützt, nicht überdurchschnittlich beansprucht, die Anforderungen an die Umgebung erfüllt und die üblichen Reinigungsarbeiten durchführt;
- e) dem Lieferanten freien Zugang zu den Geräten, Datenträgern und Dokumentationen gewährt und ihm die notwendigen Räumlichkeiten zur Verfügung stellt;
- f) die notwendigen Kommunikationssysteme zur Verfügung stellt, damit der Lieferant beim Remote-Service die Abklärungen treffen und die Eingriffe in das System direkt vornehmen kann, beispielsweise durch Installation eines Modems und der notwendigen Kommunikationssoftware;

Für Aufwendungen, die durch mangelhafte Voraussetzungen beim Kunden entstehen, darf der Lieferant zusätzlich Rechnung stellen.

11. Reaktions- und Bereitschaftszeiten

Wenn zwischen dem Lieferanten und dem Kunden ausdrücklich eine bestimmte Reaktionszeit vereinbart ist, verpflichtet sich der Lieferant, innerhalb der vereinbarten Anzahl Stunden nach Anforderung der vertragskonformen Leistung mit seinen Arbeiten zu beginnen. Für beim Kunden erbrachte Leistungen gilt der Antritt der Reise als Arbeitsbeginn.

Die vertragskonformen Leistungen werden erbracht während den beim Lieferanten üblichen Arbeitszeiten, jedoch nicht während Betriebsferien des Lieferanten oder lokalen Feiertagen.

12. Dauer des Rechtsverhältnisses

Ist nichts Besonderes vereinbart, kann ein Rechtsverhältnis über Hardware-Wartung oder Software-Unterstützung jederzeit unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist aufgelöst werden. Kaufverträge werden mit Erbringung der beidseitigen, vertragskonformen Leistung erfüllt.

13. Export

Der Kunde ist verantwortlich für die Einhaltung von in- und ausländischen Exportvorschriften. Die Wiederausfuhr gewisser Produkte mit ausländischem Ursprung ist gemäss einer der Abteilung für Ein- und Ausfuhr des Eidgenössischen Volkswirtschaftsdepartementes gegenüber eingegangenen Verpflichtung nur mit einer Bewilligung dieser Amtsstelle gestattet (Rüstungsexport). Der Lieferant bezeichnet die betreffenden Produkte ausdrücklich in Offerten und Rechnungen, womit die Auflage auf den Kunden übergeht.

14. Weiterverkauf

Soweit nicht Parteiabrede oder die Natur des Geschäftes entgegenstehen, darf der Kunde die Produkte verändert oder unverändert weiterveräußern.

Falls der Kunde die Produkte weiterveräußert, hat er sicherzustellen, dass sämtliche Pflichten aus Software-Lizenzen, aus Geheimhaltung sowie aus allfälligen Bewilligungsvorbehalten für die Wiederausfuhr auf die jeweiligen Abnehmer übergehen.

IV. Unterstützung, Service und Wartung von Software

1. Umfang und Ausführung der Unterstützung

Für Umfang und Ausführung der Unterstützungsleistung ist die Abmachung unter den Parteien massgebend.

Dabei bedeuten:

- a) Anwendungsberatung: Beratung über die richtige Anwendung der Software, namentlich über deren zweckgerechten Gebrauch und Einsatz.
- b) Kundens Schulung: Ausbildung über den richtigen projektspezifischen Gebrauch der Software.
- c) Fehlerbeseitigung: Programmänderungen mit dem Ziel, Fehler oder Schwächen der Software zu beseitigen, die einen einwandfreien Betrieb hindern; keine Änderungen über die ursprünglichen Anforderungen hinaus.
- d) Modifikationen: Programmänderungen mit dem Ziel, auch nichtbetriebsbehindernde Fehler oder Schwächen der Software zu beseitigen; keine Änderungen über die ursprünglichen Anforderungen hinaus.
- e) Nachlieferung von Modulen: Nachlieferung eines bereits bestehenden, zum bisherigen Software-Paket passenden Teiles; ohne zusätzliche Ingenieurleistungen.
- f) Behebung von Datenverlust oder Datenfehlern: Wiederherstellung eines verlorenen oder Korrigieren eines fehlerhaften Datenbestandes, soweit dies aufgrund der vom Kunden zu verantwortenden Datensicherungen möglich ist.
- g) Zulieferung neuer Releases: Unaufgeforderte Zulieferung von vorhandenen neuen Software-Versionen und den dazugehörigen Dokumentationen auf den passenden Datenträgern; ohne zusätzliche Ingenieurleistungen.
- h) Erweiterungen: Kundenspezifische Programmänderungen; mit entsprechenden Ingenieurleistungen und über die ursprünglichen Anforderungen hinaus.
- i) Integration: Kundenspezifische Einführung neuer, zusätzlicher oder fremder Standard-Software; mit entsprechender Ingenieurleistung.

Kundeninformation: Schriftliche Orientierung über Software-Erneuerungen sowie Programmierhinweise.

2. Art der Leistungserbringung

Die Unterstützungsleistungen erbringt der Lieferant am Standort des Kunden oder am Standort des zuständigen technischen Dienstes des Lieferanten, je nach ihrer Natur, allenfalls nach seiner Wahl,

- a) In den eigenen Räumen
- b) beim Kunden;
- c) mit Telekommunikation als Austausch von Informationen zwischen den Sachbearbeitern des Lieferanten und des Kunden;
- d) mit Remote-Service als Ferndiagnose und Ferneinwirkung mittels direkter Informationsübertragung zwischen dem System des Lieferanten und dem System des Kunden;
- e) mit Brief- und Paketzustellung.

V. Datenschutz

1. Der Kunde ermächtigt den Lieferanten und ist damit einverstanden, die im Zusammenhang mit der Geschäftsbeziehung erhaltenen Daten über den Kunden im Sinne der Datenschutzgesetze zu verarbeiten, zu speichern und auszuwerten.
2. Der Lieferant speichert und verwendet die persönlichen Daten des Kunden zur Abwicklung der Aufträge und evtl. Reklamationen. Ferner ist der Lieferant berechtigt, die E-Mail-Adresse des Kunden für Informations-Schreiben zu den Aufträgen und für E-Mail-Werbung zu nutzen.
3. Der Lieferant gibt keine personenbezogenen Kundendaten an Dritte weiter. Ausgenommen hiervon sind Dienstleistungspartner, die zur Bestellabwicklung die Übermittlung von Daten erfordern. In diesen Fällen beschränkt sich der Umfang der übermittelten Daten jedoch auf das erforderliche Minimum.
4. Der Kunde hat ein Recht auf Auskunft sowie ein Recht auf Berichtigung, Sperrung und Löschung seiner gespeicherten Daten. Von der Löschung oder Kündigung ausgenommen sind Daten für Abrechnungs- und buchhalterische Zwecke.

VI. Erfüllungsort, Rechtswahl und Gerichtsstand

1. Soweit kein besonderer Erfüllungsort von den Parteien verabredet ist oder aus der Natur des Geschäftes hervorgeht, gilt als Lieferung die Bereitstellung der Produkte am Sitz des Lieferanten.
2. Gerichtsstand für alle vertraglichen und mit dem abgeschlossenen Vertrag unmittelbar oder mittelbar in Zusammenhang stehenden Ansprüchen ist der Sitz des Lieferanten.
3. Dieses Rechtsverhältnis untersteht ausschliesslich schweizerischem Recht.

Letzte Aktualisierung: Februar 2021