

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der VOCOM Informatik AG

## 1 Anwendungsbereich und Geltung

- 1.1 Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen («AGB») regeln die Beziehungen zwischen der VOCOM Informatik AG («VOCOM») und natürliche oder juristische Personen des zivil- oder des öffentlichen Rechts mit geschäftlichen Beziehungen zu VOCOM unter vorliegenden AGB, nachfolgend «Kunde»; zusammen die «Parteien».
- 1.2 Für das vorliegende Dokument gilt nachfolgende Begriffskonvention:
  - a. Wartungsvertrag, Service Level Agreements, Servicebeschreibungen, Fact Sheets, Bestellungen, angenommene Offerten etc. (nachfolgend «übrige Vertragsbedingungen»);
  - b. Von VOCOM verkaufte, lizenzierte bzw. vertriebene oder unter Wartung genommene Hardware, Software oder Zubehör, wie sie in den AGB oder den übrigen Vertragsbestimmungen beschrieben sind (nachfolgend «Produkte»);
  - c. Projekt-, Beratungs-, Wartungs-, Cloud-, oder andere Dienstleistungen im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologie, die gemäss separat vereinbarter Preiskalkulation von VOCOM angeboten und erbracht werden (nachfolgend «Dienstleistungen» oder «Services»); Produkte und Services zusammen (nachfolgend «Leistungen»).
- 1.3 Die vorliegenden AGB gelten für alle Geschäftsbeziehungen zwischen den Parteien. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden oder Dritter werden explizit ausgeschlossen. Die aktuelle Version der AGB ist unter [www.vocom.ch/AGB](http://www.vocom.ch/AGB) abrufbar.
- 1.4 Die AGB und die übrigen Vertragsbedingungen bilden integralen Bestandteil aller vertraglichen Beziehungen zwischen den Parteien. Im Falle von Widersprüchen gehen die übrigen Vertragsbestimmungen den AGB vor. Im Falle von Widersprüchen zwischen den übrigen Vertragsbedingungen geht die jeweils jüngere der älteren vor.

## 2 Bestellung, Lieferung, Übergabe von Produkten und Erbringung von Dienstleistungen

- 2.1 Bestellungen sind gültig, wenn der Kunde sie mündlich, elektronisch oder schriftlich (E-Mail, Brief oder Fax) VOCOM mitteilt und diese von VOCOM i.S. von Ziff. 2.2 akzeptiert werden.
- 2.2 Ein Vertrag kommt zwischen den Parteien durch Bestellung des Kunden und Auftragsbestätigung der VOCOM zustande. Als Auftragsbestätigung gilt auch ein Lieferschein. Hat der Kunde eine Offerte erhalten, so kommt der Vertrag durch die schriftliche oder mündliche Annahme des Kunden zustande. Will der Kunde die Bestellung ändern oder annullieren, muss VOCOM schriftlich zustimmen. Vereinbarte Kosten und Kosten, die aufgrund der Änderung bzw. Annullierung entstanden sind, hat der Kunde VOCOM zu bezahlen.
- 2.3 Die von VOCOM angegebenen Termine gelten nur als Richttermine, vorbehaltlich einer ausdrücklichen schriftlichen Zusicherung. Die Angabe eines Termins erfolgt nach bestem Wissen, jedoch ohne Gewähr. Dies gilt insbesondere für den Fall von Lieferverzögerungen z. B. infolge von Lieferproblemen beim Hersteller. Sollte sich eine Leistung über einen von der VOCOM schriftlich zugesicherten Termin hinaus verzögern, so kann der Kunde nach Ablauf einer angemessenen Zusatzfrist von mindestens 20 Tagen VOCOM schriftlich in Verzug setzen und nach ungenutztem Ablauf einer angemessenen weiteren Nachfrist in der Folge von der betreffenden Bestellung zurücktreten. VOCOM haftet für diesen Fall dem Kunden nur für den direkten und unmittelbaren Schaden, wenn und soweit der Verzug bzw. die Unmöglichkeit der Lieferung nachweisbar auf eine grobfahrlässige Vertragsverletzung von VOCOM zurückzuführen ist. Jede weitere Haftung wird ausdrücklich ausgeschlossen.
- 2.4 VOCOM ist berechtigt, die Bestellungen in Teilen zu liefern. VOCOM kann zur Leistungserbringung Dritte hinzuziehen, ohne die Zustimmung des Kunden einzuholen. VOCOM haftet für den Dritten wie für eigene Leistungen.

## 3 Rechte und Pflichten des Kunden

- 3.1 Der Kunde verpflichtet sich, alle Handlungen vorzunehmen, die für die Erbringung der Leistungen durch VOCOM notwendig oder vertraglich vereinbart sind.
- 3.2 Der Kunde hat auf seine Kosten die administrativen und technischen Voraussetzungen zu schaffen, damit VOCOM ihre Leistungen vertragsgemäss erbringen kann. Zum Beispiel: Relevante Informationen übermitteln, Kontaktpersonen und technisch qualifiziertes Personal nennen, Zugang zu Räumlichkeiten gewährleisten etc.

- 3.3 Der Kunde ist für seine Datensicherung und seine Back-ups selber verantwortlich, sofern die Datensicherung keine bestellte Leistung ist, die VOCOM zu erbringen hat.
- 3.4 Der Kunde ist für den Inhalt von Informationen, die er im Internet über Leistungen von VOCOM veröffentlicht selbst verantwortlich. Der Kunde unterlässt missbräuchliche und rechtswidrige Nutzungen und Handlungen im Internet mittels der Infrastruktur VOCOM (bspw. Veröffentlichung von erotischen, pornographischen, rassendiskriminierenden, gewaltdarstellenden oder allgemein illegalen Inhalten, missbräuchliche Nutzung urheberrechtlich geschützter Werke oder Veröffentlichung von illegalen Inhalten wie Malware, Trojaner, Viren, SPAM etc.).

#### **4 Abnahme, Prüfung und Rüge**

- 4.1 Der Kunde ist verpflichtet die Leistungen von VOCOM unverzüglich zu prüfen und etwaige Mängel sofort nach Entdeckung (spätestens innert 10 Kalendertagen) VOCOM schriftlich bekannt zu geben (per Brief, E-Mail, über das Ticketsystem, Fax). Eine telefonische Mängelrüge, die VOCOM schriftlich bestätigt, gilt als gültig erhobene Mängelrüge.
- 4.2 Schwere Mängel werden sobald als möglich behoben. Muss das gelieferte Produkt ersetzt werden, so teilt VOCOM dies dem Kunden baldmöglichst mit. Alle übrigen Mängel behebt VOCOM entsprechend. Wird der Mangel behoben ist eine zusätzliche Preisminderung ausgeschlossen.
- 4.3 Bei verspäteter Mängelrüge verwirkt der Anspruch des Kunden, ausser der Mangel war bei gebotener Prüfung nicht erkennbar (versteckter Mangel).

#### **5 Übergang von Nutzen und Gefahr**

- 5.1 Mit der Übergabe, Inbetriebnahme oder produktiven Nutzung der gelieferten oder erbrachten Leistungen gehen Nutzen und Gefahr auf den Kunden über. Wiederkehrende Leistungen werden ab diesem Zeitpunkt verrechnet. Das Eigentum geht, soweit gesetzlich möglich, bei vollständiger Bezahlung auf den Kunden über.

#### **6 Rückgabe von Produkten**

- 6.1 Der Kunde kann Produkte nur mit dem schriftlichen Einverständnis von VOCOM und auf eigene Kosten zurückgegeben. Die Produkte müssen originalverpackt und unter Beilage einer detaillierten schriftlichen Mängelbeschreibung samt Kaufbeleges zurückgesendet werden. Andernfalls verweigert VOCOM die Rückgabe und sendet das Produkt auf Kosten des Kunden zurück. Für nicht originalverpackte Produkte sowie für Software ist die Rückgabe ausgeschlossen.

#### **7 Preise**

- 7.1 Alle Preise verstehen sich netto in Schweizer Franken (CHF/Fr.) exkl. Nebenkosten, wie zum Beispiel Mehrwertsteuer, Kosten für Verpackung, Versand, öffentliche Abgaben etc. zu Lasten des Kunden. Zubehör, Ersatzteile etc. sind nicht im Preis begriffen, soweit nicht explizit vereinbart.
- 7.2 Dienstleistungen werden dem Kunden schriftlich per Post oder über E-Rechnungen in Rechnung gestellt. Für Services, die nutzungsbasiert abgerechnet werden, gelten die auf der Rechnung aufgeführte Anzahl User, genutzte Kapazitäten, Lizenzen etc. jeweils als verbindlich und vom Kunden anerkannt. Spesen werden separat ausgewiesen und in Rechnung gestellt.
- 7.3 Die Pauschalgebühren sind ab dem Datum der Abnahme bzw. des Beginns der produktiven Nutzung der vereinbarten Services geschuldet und werden gemäss übrigen Vertragsbestimmungen im Voraus in Rechnung gestellt, sofern nichts anderes ausdrücklich und schriftlich vereinbart wurde.
- 7.4 Preisanpassungen durch den Hersteller von Hard- oder Software sind möglich, beispielsweise wegen Währungsschwankungen. Solche Preisanpassungen werden an den Kunden weitergegeben. Ein Kündigungsrecht zufolge Preiserhöhung seitens des Herstellers ist ausgeschlossen.
- 7.5 Die Preise werden, je nach Verrechnungszyklus, halb- oder vierteljährlich für die nächste Verrechnungsperiode angepasst, sofern in den übrigen Vertragsbedingungen nicht anders vorgesehen. VOCOM ist berechtigt, die Preise auf den 1. Januar jedes Jahres nach Massgabe des Landesindex der Konsumentenpreise des Bundesamtes für Statistik bis max. 5% gegenüber dem Vorjahrespreis automatisch anzupassen. Massgebend für die Berechnung ist der Index vom November des Vorjahres.

## **8 Zahlungsbedingungen, Verzug**

- 8.1 Rechnungen sind 10 (zehn) Tage nach Rechnungsdatum netto zur Zahlung fällig, sofern nichts anderes ausdrücklich und schriftlich vereinbart wurde. Nach Ablauf dieser Frist anerkennt der Kunde den Rechnungsbetrag und befindet sich ohne Mahnung in Verzug. Es gilt der gesetzliche Verzugszins von 5%.
- 8.2 Bei Verzug des Kunden ist VOCOM ohne weitere Androhung berechtigt, Leistungen an den Kunden ganz oder teilweise einzustellen oder von Sicherheitsleistungen abhängig zu machen, bis ihre Forderungen getilgt oder sichergestellt sind. VOCOM kann bereits installierte, aber nicht bezahlte Produkte jederzeit nach erfolgter Abmahnung wieder abholen. Alle Folgen, welche sich aus einer solchen Liefereinstellung ergeben, gehen ausschliesslich zu Lasten des Kunden. Weitere Schadenersatzforderungen bleiben ausdrücklich vorbehalten.
- 8.3 Bezahlt der Kunde seine Rechnungen auch innert einer von VOCOM gesetzten Nachfrist nicht, ist VOCOM berechtigt, jegliche weitere Leistungen zu verweigern. VOCOM ist sodann berechtigt, die Verträge mit dem Kunden ausserordentlich zu kündigen und sämtliche weiteren Ansprüche geltend zu machen. Der Kunde ist verpflichtet, finanzielle Engpässe VOCOM zu melden. VOCOM ist berechtigt, zwecks Inkasso die Kundendaten Dritten weiterzugeben.

## **9 Gewährleistung**

- 9.1 Generell gelten die Garantiebestimmungen der Hersteller. Die Garantiedauer wird bei jedem Produkt in der Offerte, Auftragsbestätigung oder Rechnungsstellung angegeben.
- 9.2 Softwarehersteller gewähren in der Regel keine Produkt-Garantie.
- 9.3 Die oben aufgeführten Garantien umfassen abschliessend nur den Austausch defekter Hardware-Komponenten. Die Wiederherstellung des Betriebssystem-, des Anwendungszustandes und der Daten wird durch VOCOM ausgeführt und die Aufwendungen durch den Kunden getragen.
- 9.4 Nach Ablauf der Herstellergarantie sind sämtliche Ersatzteile und deren Austausch kostenpflichtig.
- 9.5 VOCOM garantiert, dass bei den von ihr erbrachten Leistungen die erforderliche Sorgfalt anwenden wird. VOCOM verpflichtet sich im Rahmen seiner Wartungsleistungen bei rechtzeitiger Mängelrüge durch den Kunden zur Beseitigung von Mängeln, die nachweisbar auf fehlende Sorgfältigkeit durch VOCOM zurückgehen (Nachbesserungsrecht). Davon ausgeschlossen sind Mängel und Störungen, welche VOCOM nicht zu vertreten hat, wie höhere Gewalt, unsachgemässe Behandlung, unsachgemässe Eingriffe des Kunden oder Dritten, übermässige Beanspruchung, ungeeignete Betriebsmittel oder externe Umgebungseinflüsse usw.
- 9.6 Kann der Mangel bei Verschulden durch VOCOM nicht beseitigt werden, hat der Kunde bei wesentlichen Mängel Anspruch auf Minderung. Der Minderungsanspruch ist auf höchstens zwanzig Prozent (20 %) der Jahres-Supportgebühr beschränkt. Weitere Ansprüche sind gem. Ziff. 10 ausgeschlossen.
- 9.7 Jede Haftung für Verlust oder Beschädigung von Daten oder für Schäden aufgrund eines Zutrittes von Nichtberechtigten zu den Daten wird hiermit ausdrücklich wegbedungen.

## **10 Haftung**

- 10.1 VOCOM erbringt ihre Leistungen nach den anerkannten Standards und bemüht sich, die Leistungen bestmöglich zu erbringen.
- 10.2 VOCOM haftet für absichtlich oder grobfahrlässig verursachte direkte Schäden unbeschränkt. Für aus leichter und mittlerer Fahrlässigkeit verursachte direkte Schäden oder indirekte oder Folgeschäden, wie entgangener Gewinn, oder Schäden aus Datenverlusten wird die Haftung vollumfänglich ausgeschlossen.
- 10.3 Die Haftung für höhere Gewalt (Feuer, Wasser, Stromunterbrüche, Erdbeben, Streik, Krieg etc.) ist ausgeschlossen. Dauert ein Zustand höherer Gewalt mehr als vier Wochen an, so ist VOCOM berechtigt, ohne weiteres vom Vertrag zurückzutreten. Allfällige zusätzliche Aufwendungen werden nach den dann zumal gültigen Ansätzen in Rechnung gestellt.
- 10.4 Der Kunde ist für seine Datensicherung und seine Back-ups selber verantwortlich, sofern die Datensicherung keine bestellte Leistung ist, die VOCOM zu erbringen hat.

## **11 Wartung und Support**

- 11.1 Wartung und Support erfolgt, im Rahmen der übrigen Vertragsbestimmungen, beim Kunden selbst oder Remote während der vertraglichen Wartungsfenster und Bereitschaftszeiten.

## **12 Geheimhaltung und Datenschutz**

- 12.1 Die Parteien verpflichten sich, ihnen von der anderen Partei oder deren Lieferanten oder Hilfspersonen zugänglich gemachten vertraulichen Informationen ebenfalls vertraulich zu behandeln und vor dem Zugriff Dritter zu schützen. Als vertrauliche Informationen gelten insbesondere Kundeninformationen, produktbezogene Technologien, Ideen und Algorithmen, Geschäftsgeheimnisse, technische, geschäftliche oder finanzielle Informationen und Pläne, Bedingungen abgeschlossener Verträge und jede andere als vertraulich bezeichnete Information. Untersteht der Kunde zusätzlichen gesetzlichen Geheimhaltungsverpflichtungen (z.B. Bankgeheimnis, Anwaltsgeheimnis, Arztgeheimnis etc.), ist VOCOM verpflichtet, sämtliche diesbezügliche Informationen und Daten geheim zu halten und ihre Mitarbeiter und Hilfspersonen entsprechend zu instruieren und zu schulen. Allgemein bekannte oder öffentlich zugängliche Informationen gelten nicht als vertraulich.
- 12.2 VOCOM gibt Behörden im In- und Ausland im Rahmen von zivil-, verwaltungs- und strafrechtlichen Verfahren Daten nur weiter, sofern ein rechtskräftiges und vollstreckbares Urteil oder eine Verfügung vorliegt oder eine gesetzliche Pflicht dazu besteht.
- 12.3 Die Parteien verpflichten sich, die anwendbaren Datenschutzbestimmungen einzuhalten und Daten sorgfältig zu bearbeiten. Personenbezogene Daten können dabei von VOCOM bzw. von durch sie beigezogenen Dritten insbesondere in folgender Weise verwendet werden: a) Zur Überprüfung von Voraussetzungen für einen Vertragsabschluss, b) zur Erfüllung von vertraglichen Verpflichtungen gegenüber dem Kunden, c) zur Pflege und Entwicklung der Kundenbeziehung sowie dem Nutzungsverhalten, d) zur Adressvalidierung, e) zur Verhinderung einer unrechtmässiger Benutzung von Leistungen (insbesondere zur Verhinderung von Betrugsfällen wie übermässiger Nutzung etc.), f) zur Rechnungsstellung, g) zu Finanzierungs- und Inkassozwecken, h) zur Erstellung von Bonitäts- und Kreditauskünften oder i) zur Leistungserbringung mit dem Hersteller.

## **13 Immaterialgüterrecht und Lizenzen**

- 13.1 Der Kunde anerkennt und schützt geistiges Eigentum von VOCOM und ihren Lieferanten. Der Kunde verwendet die Produkte nur im vom Hersteller vorgesehenen Sinn.
- 13.2 Macht ein Dritter gegen den Kunden Ansprüche geltend wegen Verletzung eines Immaterialgüterrechts, informiert der Kunde VOCOM umgehend und schriftlich. VOCOM informiert daraufhin umgehend den Lieferanten oder Hersteller und fordert diesen auf, die Situation zu regeln. Die Gewährleistungs- und Haftungsansprüche des Kunden richten sich einzig gegen den Lieferanten, bzw. Hersteller.
- 13.3 Soweit nicht anders vertraglich vereinbart, erhält der Kunde an Software, Dokumentation etc. ein nicht ausschliessliches, zeitlich limitiertes, nicht übertragbares Nutzungsrecht im Rahmen der Lizenzbestimmungen des Software-Herstellers resp. Lizenzgebers. Er ist berechtigt, die Software, die dazu gehörige Dokumentation im Rahmen des Vertrages und der übrigen Vertragsbestandteile zu nutzen.
- 13.4 Soweit der Kunde Software oder Leistungen von Dritten bezieht, die VOCOM dem Kunden nur vermittelt oder eigene Lizenzen auf der Infrastruktur von VOCOM nutzt, so ist der Kunde für die korrekte Lizenzierung grundsätzlich selbst verantwortlich und schliesst allfällige Verträge direkt mit dem Lizenzgeber ab. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass je nach Lizenzbestimmungen des Lizenzgebers, die integrierender Bestandteil des Vertrages sind und vom Kunden akzeptiert werden, die Überführung bestehender Softwarelizenzen in die Datacenter-Umgebung von VOCOM nicht zulässig ist und die Software für die Infrastruktur- resp. Cloud Services neu lizenziert werden muss.
- 13.5 Der Kunde ist verpflichtet, beim Weiterverkauf oder bei sonstiger Weitergabe der Software-Produkte dem Erwerber die Verpflichtungen aus den Nutzungs- und Garantiebedingungen des Software-Herstellers mit der Verpflichtung zur Weiterüberbindung zu übertragen, soweit der Weiterverkauf vertraglich oder gesetzlich zulässig ist.

## **14 Rechtmässige Verwendung**

- 14.1 Der Kunde ist verpflichtet, die vertraglichen Verpflichtungen und das Gesetz einzuhalten. Er darf die Leistungen von VOCOM nur zu rechtmässigen Zwecken verwenden. Missbraucht der Kunde die Leistungen von VOCOM zu rechtswidrigen Zwecken, lehnt VOCOM jegliche Haftung ab.
- 14.2 Der Kunde ist insbesondere für den Inhalt von Informationen, die er im Internet der Öffentlichkeit zugänglich macht und auf Infrastruktur von VOCOM hostet und Dritten über Telekommunikationsnetze zugänglich macht, vollumfänglich selbst verantwortlich. Der Missbrauch von Leistungen ermächtigt VOCOM zur ausserordentlichen Kündigung aller Verträge.

## **15 Vertragsdauer und Kündigung**

- 15.1 Sofern in den übrigen Vertragsbestimmungen nicht anders vereinbart, ist jeder Vertrag für die feste Dauer von 12 (zwölf) Monaten ab Unterzeichnung des Vertrages abgeschlossen. Er ist schriftlich mit einer Kündigungsfrist von 3 (drei) Monaten auf das Ende eines jeden Monats kündbar, erstmals aber auf das Ende der festen Dauer.
- 15.2 Die Parteien dürfen aus wichtigen Grund den Vertrag jederzeit kündigen. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn die Weiterführung des Vertrages nach objektiven Gründen für eine Partei nicht mehr zumutbar ist z.B. bei Zahlungsunfähigkeit oder Zahlungsverzug, berechtigten Zweifeln an der Zahlungsfähigkeit des Kunden, Verletzung von Immaterialgüterrechten, Verletzung dieser AGB oder übrigen Vertragsbestimmungen etc.

## **16 Schlussbestimmungen**

- 16.1 Rechte und/oder Pflichten aus einzelnen Verträgen können vom Kunden nur mit vorgängiger schriftlicher Zustimmung von VOCOM übertragen werden. VOCOM ist berechtigt, Rechte und/oder Pflichten und/oder den ganzen Vertrag ohne Zustimmung des Kunden an Dritte zu übertragen.
- 16.2 Alle Änderungen oder Ergänzungen der AGB oder der übrigen Vertragsbedingungen bedürfen zur Gültigkeit der schriftlichen Form.
- 16.3 Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam oder ungültig sein oder werden, so bleibt die Gültigkeit und Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. In einem solchen Falle ist die ungültige Bestimmung in dem Sinne zu deuten oder zu ergänzen, dass der mit ihr beabsichtigte Regelungszweck möglichst erreicht wird.
- 16.4 Alle vertraglichen Beziehungen zwischen den Parteien unterstehen dem schweizerischen Recht, unter Ausschluss der Bestimmungen der United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods (CISG, «Wiener Kaufrecht» / «UN-Kaufrecht») und der Kollisionsnormen des Schweizerischen internationalen Privatrechts.
- 16.5 Gerichtsstand ist Sarnen, Kanton Obwalden.

Version vom 1.1.2017