

VoiceLan AG - AGB

Inhaltsverzeichnis

1. Anwendungsbereich und Geltung	1
2. Offerten / Einzelverträge.....	2
3. Leistungen VL.....	2
4. Vergütung und Zahlungsbedingungen	2
5. Gewährleistung.....	3
6. Haftung	4
7. Dauer und Beendigung der Verträge	4
8. Erfüllungsort	5
9. Vertraulichkeit, Datenschutz.....	5
10. Anwendbares Recht und Gerichtsstand.....	5
11. Software.....	6
12. Kauf von Hardware und Zubehör	6
13. Pflege, Wartung und Supportleistung.....	7
14. Bereitschafts- und Reaktionszeiten.....	7
15. Beratung / Consulting und sonstige Dienstleistungen.....	7

Allgemeine Geschäftsbedingungen

A. Allgemeine Bestimmungen

1. Anwendungsbereich und Geltung

1.1. Diese AGB regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung einer beliebigen Anzahl von Einzelverträgen und Geschäften zwischen der VoiceLan AG (nachfolgend „VL“) und ihren Kundinnen und Kunden (nachfolgend „Kunde“). Sie sind dabei für sämtliche von VL angebotenen und erbrachten Leistungen anwendbar und bilden integrierenden Bestandteil der Angebote und Verträge zwischen dem Kunden und VL. Nebenabreden, Änderungen oder Ergänzungen der Vertragsbestimmungen inklusive der vorliegenden AGB sind einzig mit schriftlicher Bestätigung durch VL gültig. Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Schriftformvorbehaltes.

VL kann die vorliegenden AGB von Zeit zu Zeit anpassen. Sie wird diese jeweils den bestehenden Kunden schriftlich zustellen. Es gelten jeweils die aktuellsten AGB für neue Einzelverträge. Soweit neue AGB auch auf bestehende Einzelverträge anwendbar sein sollen, wird VL die neuen AGB dem Kunden spätestens einen Monat vor Beginn einer ordentlichen Kündigungsfrist vorgängig zustellen. Der Kunde hat anschliessend die Möglichkeit, den Einzelvertrag ordentlich zu kündigen, sofern er mit den neuen AGB nicht einverstanden ist, ansonsten die neuen AGB nach Ablauf der Kündigungsfrist ebenfalls auf den laufenden Einzelvertrag anwendbar werden.

1.2. **Drittleistungen:** VL erbringt ihre Dienstleistungen unter Benützung diverser Drittprodukte und Dienstleistungen («Drittleistungen»). Diese Drittleistungen werden ausschliesslich im Namen des Kunden vereinbart und durch diesen unterzeichnet. Für Drittleistungen, inklusive vom Kunden oder von VL im Auftrag des Kunden installierte und/oder konfigurierte Drittsoftware oder –Hardware, SaaS und Dienstleistungen von Cloud Anbietern und anderen Dienstleistern (insbesondere Microsoft Azure, Microsoft Office 365, Office 365 Teams, OneDrive, SharePoint, Sunrise, Swisscom etc.) gelten ausschliesslich die entsprechenden Bestimmungen des Dritten (=Hersteller, Vertreiber, Lieferant, SaaS Dienstleister, Cloud Anbieter, etc.). Der Kunde anerkennt diese Drittbestimmungen und er ist ebenfalls für die Beachtung und Einhaltung der Drittbestimmungen verantwortlich. Eine Gewährleistung oder Haftung von VL für solche Drittleistungen (insb. Drittsoftware/ –Hardware oder Telefondienstleistungen) besteht nicht.

VL ist einzig für die sorgfältige Erbringung der eigenen, damit allenfalls verbundenen Leistungen gemäss den vereinbarten Bestimmungen (AGB, Einzelverträge, Office 365 Abo, etc.) verantwortlich. Wartung, Pflege und/oder Support sind zu Drittleistungen ohne ausdrücklich anderslautende Vereinbarung nicht geschuldet. Die Drittleistungen beinhalten je nach Art der Dienstleistung zusätzliche Drittprogramme. Es gelten dabei die jeweils anwendbaren Lizenzbestimmungen der jeweiligen Hersteller bzw. Rechteinhaber. Es kann diesbezüglich jedoch nicht ausgeschlossen werden, dass für den Kunden andere als die publizierten Lizenzbestimmungen im Einzelfall anwendbar sein können (z.B. je nach eingesetzter Version; weitere im Einzelfall benötigte Software etc.), weshalb VL für diese Liste keine Haftung (insb. nicht für Vollständigkeit oder Aktualität) übernehmen kann.

1.3 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden in jedem Fall wegbedungen.

2. Offerten / Einzelverträge

Offerten von VL für ihre jeweiligen Leistungen sind zeitlich befristet. Ohne anderslautende Angabe sind sie jeweils während maximal 30 Tagen ab Ausstellungsdatum gültig. Mit Unterzeichnung der Offerten kommen die Einzelverträge zustande. Es ist auch möglich, dass anstelle einer Offerte direkt ein Einzelvertrag abgeschlossen wird. Zudem ist das der vereinbarten Leistung entsprechende SLA abzuschliessen.

3. Leistungen VL

3.1. VL erbringt eine Vielzahl professioneller Leistungen im IT-Bereich. Dazu gehören insbesondere:

- IT-Beratungsleistungen, inklusive Unterstützung bei Projekten des Kunden, Projektleitung, Schulungen, Plausibilisierung von Konzepten
- IT-Installations-, Unterhalts- und Betriebsleistungen, insbesondere Aufbau von Gesamtsystemen (inkl. Aufbau, Konzepterstellung und Erstellung von Gesamtlösung etc.) für den Kunden (Eigentum und Verantwortung für Infrastruktur liegt bei Kunden)
- IT-Pflege- und Supportleistungen
- Sonstige IT-Dienstleistungen

3.2. Der konkrete Umfang der vereinbarten Leistung ergibt sich jeweils aus der Offerte bzw. gemäss jeweiligem Einzelvertrag und den SLA's zwischen dem Kunden und VL. Kleinere Zusatzdienstleistungen können im Bedarfsfall auch mündlich vereinbart werden.

3.3. VL kann bei Bedarf Dritte für die Leistungserfüllung beiziehen.

3.4. Installations-, Migrations-, Instruktions- und Schulungsleistungen sind allgemein nur geschuldet, sofern sie in Einzelverträgen ausdrücklich vereinbart wurden.

4. Vergütung und Zahlungsbedingungen

4.1. Die Höhe der geschuldeten Vergütung ergibt sich jeweils aus der Offerte der VL und/oder gemäss Einzelvertrag zwischen dem Kunden und VL. Soweit die Vergütung für VL nicht genauer geregelt, soweit Aufwände aufgrund eines Verschuldens des Kunden notwendig werden oder soweit allgemein eine Vergütung nach Aufwand geschuldet ist, beträgt sie den Stundenansatz der VL exkl. MwSt.

4.2. Alle Vergütungen verstehen sich jeweils in Schweizerfranken zuzüglich Mehrwertsteuer, Spesen, Gebühren, Abgaben, Versicherung. Reisezeit gilt als Arbeitszeit.

4.3. Vergütungen sind - soweit nichts anderes vereinbart wurde - zum Voraus geschuldet. VL kann Aufwände auch nach eigenem Ermessen periodisch nach Erbringung in Rechnung stellen und bei Bedarf Vorschüsse verlangen.

4.4. Erfolgt die Zahlung einer Vergütung nicht fristgemäss, ist ein Verzugszins von 5% geschuldet. Dauert der Zahlungsverzug mehr als 30 (dreissig) Kalendertage an oder erscheint eine Zahlung als gefährdet (z.B. Konkursöffnung oder Einstellung von anderen Zahlungen etc.), ist VL neben ihren sonstigen bestehenden Rechten berechtigt, sämtliche eigenen Leistungen gegenüber dem Kunden vorläufig einzustellen, bis die Zahlung erfolgt. Die Vergütungspflicht für die vereinbarten Leistungen von VL besteht in einem solchen Fall weiter und es besteht kein Entschädigungsanspruch des Kunden (z.B. auf Verlängerung periodischer Leistungen, finanzieller Ersatz oder dergleichen).

4.5. Die Verrechnung oder Abtretung von Forderungen durch den Kunden ist ausgeschlossen.

5. Gewährleistung

5.1. Gegenstand der Rechts- und Sachmängelgewährleistung können allgemein nur die an den Kunden gelieferten Leistungen von VL sein, für welche eine Gewährleistung gemäss Gesetz besteht und für welche keine ausdrücklich anderslautende Vereinbarung zwischen dem Kunden und VL getroffen wurde.

5.2. Für Drittleistungen gilt ausschliesslich Ziffer 1.2. der vorliegenden AGB. Eine Gewährleistung von VL ist diesbezüglich ausgeschlossen. Die Nutzung von Beta-Versionen durch den Kunden erfolgt auf eigenes Risiko unter Ausschluss von Gewährleistungs- und Haftungsrisiken durch VL (im Rahmen des gesetzlich Zulässigen).

5.3. Der Gewährleistungsanspruch besteht nicht oder er erlischt unmittelbar, wenn der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommt, wenn die Sicherung und Wartung seiner eigenen Daten und Systeme nicht ordnungsgemäss durchgeführt wurde, wenn er eigenmächtig Änderungen oder Reparaturen an den Leistungen von VL vorgenommen oder durch Dritte hat vornehmen lassen, wenn die Leistungen unter nicht freigegebenen Systemvoraussetzungen genutzt oder betrieben werden, bei sich auf die Leistungserbringung von VL auswirkenden Mängeln am Betriebssystem des Kunden oder Drittsystemen/-produkten oder wenn der Kunde in einer anderen Art seine vertraglichen Pflichten oder Nutzungsrechte verletzt hat.

5.4. VL kann keine Gewähr dafür übernehmen, dass die erbrachten Leistungen dauernd, ununterbrochen und fehlerfrei in allen vom Kunden gewünschten Kombinationen, mit beliebigen Daten, Informatiksystemen und Programmen, in allen Ländern weltweit ohne Einschränkungen eingesetzt werden können, noch dass bei Software die Korrektur eines Programmfehlers das Auftreten anderer Programmfehler ausschliesst. Geringfügige Funktionsstörungen oder -beeinträchtigungen stellen keine Sachmängel dar.

5.5. Erkennbare Sachmängel hat der Kunde unverzüglich, spätestens jedoch 10 Tage nach erstmaliger Erbringung / Lieferung der Leistung anzuzeigen. Sollte die Leistung versteckte Mängel aufweisen, so hat der Kunde diese innerhalb der Gewährleistungsfrist von 180 Tagen VL spätestens 10 Tage nach Entdeckung anzuzeigen. Sollten solche Mängel bestehen, wird VL nach ihrer Wahl den Mangel beheben oder die gelieferte Leistung ersetzen oder bei Zumutbarkeit für den Kunden ihren Vergütungsanspruch angemessen mindern. Ein darüber hinausgehender Anspruch des Kunden wird - soweit gesetzlich zulässig - wegbedungen. Die Anzeige von offensichtlichen oder versteckten Mängeln muss schriftlich sowie nachvollziehbar und reproduzierbar begründet erfolgen.

5.6. Rechtsgewährleistung ausserhalb der Schweiz werden - soweit gesetzlich zulässig - wegbedungen.

5.7. Der Kunde unterrichtet VL unverzüglich schriftlich, spätestens jedoch innert 10 Tagen, falls Dritte Schutzrechte (z. B. Urheber- oder Patentrechte) an Leistungen von VL gegen ihn geltend machen. Der Kunde ermächtigt VL hiermit, zukünftige Auseinandersetzungen mit Dritten alleine zu führen. VL wehrt die Ansprüche des Dritten in diesem Fall auf eigene Kosten ab. Ohne Zustimmung von VL darf der Kunde von sich aus die Ansprüche des Dritten nicht anerkennen. Der Kunde ist zur gehörigen Mitwirkung in allfälligen Rechtsstreitigkeiten verpflichtet.

6. Haftung

6.1 VL haftet gegenüber dem Kunden unabhängig vom Rechtsgrund für direkte Schäden, sofern diese auf grobe Fahrlässigkeit oder Absicht durch VL zurückzuführen sind. Ausserdem haftet sie, sofern sich eine Haftung aus zwingend anwendbarem Produkthaftpflichtgesetz oder aus zwingend anwendbaren Bestimmungen im Zusammenhang mit Körperschäden ergibt. Eine Haftung für Hilfspersonen und Dritte ist ausgeschlossen.

6.2. Die Haftung von VL für leichte Fahrlässigkeit, für indirekte oder Folgeschäden wie entgangenen Gewinn, nicht realisierte Einsparungen, Mehraufwendungen des Kunden, Migrationskosten, Datenverlust, Datenwiederherstellungskosten oder Ansprüche Dritter ist ausdrücklich ausgeschlossen.

6.3. Die vorstehenden Haftungsbegrenzungen gelten immer, soweit gesetzlich nicht zwingend eine weitergehende Haftung anwendbar ist.

7. Dauer und Beendigung der Verträge

7.1. Je nach Art der vereinbarten Leistungen wird der jeweilige Einzelvertrag befristet, unbefristet oder auf ein einzelnes Geschäft abgeschlossen.

7.2. Unbefristete Verträge bzw. unbefristet vereinbarte Leistungsteile können jeweils frühestens 1 (ein) Jahr nach Vertragsabschluss unter Wahrung einer dreimonatigen Kündigungsfrist gekündigt werden. Ohne Kündigung laufen diese unbefristet weiter, wobei beide Vertragsparteien jeweils unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 (drei) Monaten auf das Ende eines Kalendermonats kündigen können.

7.3. Bei schwerwiegender Vertragsverletzung durch den Kunden kann der Vertrag von VL jederzeit fristlos gekündigt werden. Dazu gehört auch die Missachtung gesetzlicher Vorschriften bei der Nutzung der Leistungen von VL durch den Kunden. Der Kunde hat VL bei schwerwiegender Vertragsverletzung mittels eingeschriebenen Briefs eine Frist von 30 Tagen für die Beseitigung der Verletzung anzusetzen. Anschliessend kann er den Vertrag fristlos kündigen. Bereits bezahlte Vergütungen an VL für erbrachte Leistungen werden jedoch in keinem Fall zurückerstattet.

7.4 Die Kündigung hat schriftlich und unterzeichnet zu erfolgen.

8. Erfüllungsort

Leistungen unter diesem Vertrag sind – sofern schriftlich nicht etwas anderes vereinbart wurde – am Sitz der VL zu erbringen.

9. Vertraulichkeit, Datenschutz

9.1. Beide Parteien behandeln Tatsachen und Informationen vertraulich, die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind. Eine Weitergabe an einen ordentlich beigezogenen Dritten unter Überbindung der Pflichten (insb. zur Geheimhaltung) ist - soweit für die Vertragserfüllung erforderlich und gesetzlich erlaubt (z.B. allfälliges Berufsgeheimnis des Kunden) - zulässig.

9.2. Beide Parteien verpflichten sich zur Einhaltung der schweizerischen Datenschutzbestimmungen und allfälliger anwendbarer ausländischer Datenschutzbestimmungen. Der Kunde hat insbesondere diesbezügliche Vorschriften bei der Benutzung der Leistungen von VL (zum Beispiel bei der Erfassung, Speicherung und Bearbeitung eigener Personendaten) jederzeit zu beachten und Missbräuche zu verhindern. Er ist für den angemessenen Schutz der eigenen Daten verantwortlich.

9.3. Personendaten dürfen nur für den Zweck und in dem Umfang, wie dies zur Erfüllung und Durchführung der vertraglichen Pflichten erforderlich ist, bearbeitet werden. Im Übrigen gilt die jeweils aktuelle Datenschutzerklärung von VL, abrufbar unter: <https://www.voicelan.ch/datenschutz>.

9.4. Die vorstehenden Verpflichtungen zu Vertraulichkeit und Datenschutz müssen von den Parteien an Mitarbeitende und beigezogene Dritte überbunden werden. Sie bestehen schon vor Vertragsabschluss und dauern nach Beendigung des Vertragsverhältnisses fort.

10. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

10.1 Der Vertrag untersteht schweizerischem Recht, dies gilt auch für Kunden mit Sitz im Ausland.

10.2 Gerichtsstand des Vertrages ist am Sitz der VL.

B. Besondere Bestimmungen

11. Software

11.1. In Bezug auf verwendete Dritt-Software und -Produkte gilt Ziffer 1.2. in den vorliegenden AGB.

11.2. Soweit der Kunde andere Software (inklusive Individualentwicklungen, Updates) von VL erhält, erwirbt der Kunde daran ein einfaches, nichtübertragbares, nicht-abtretbares, nicht-ausschliessliches Lizenzrecht zur Eigennutzung. Abweichende oder weitergehende Bestimmungen im Einzelvertrag oder in separat vereinbarten Lizenzbestimmungen der VL bleiben vorbehalten.

11.3. Der Kunde ist ohne schriftliche Ermächtigung durch VL nicht berechtigt, die lizenzierte Software inklusive allenfalls mitgelieferter Softwaredokumentation zu vermieten, zu verleihen, zu verkaufen, zu übertragen, abzutreten oder sonst wie Dritten zur (Mit-) Nutzung zu überlassen. Unzulässig sind dabei insbesondere die Verwendung für Software-Hostingdienste und der Gebrauch für Dritte mittels Outsourcing, Rechenzentrumstätigkeit, Cloud Services/ASP etc. Ebenso ist die Vergabe von Unterlizenzen nicht zulässig. Der Kunde darf die lizenzierte Software ohne schriftliche Ermächtigung von VL nicht verändern und insbesondere nicht dekompileieren oder den Source-Code in eine lesbare oder abgeänderte Form bringen. Vorbehalten bleibt die für die eigene (Weiter-)Nutzung zwingend notwendige Pflege (v.a. Schnittstellenanpassungen).

12. Kauf von Hardware und Zubehör

12.1. Die Lieferung von in Offerte und/oder Einzelvertrag beschriebener Hardware und Zubehör durch VL erfolgt mit Aufgabe beim Transport- und Speditionsunternehmen oder mit direkter Übergabe von VL an den Kunden. Nutzen und Gefahr gehen in diesem Zeitpunkt auf den Kunden über. Sofern der Kunde auf eigene Kosten den Abschluss einer Transportversicherung wünscht, hat er für eine solche besorgt zu sein. VL wird ihn dabei bei Bedarf unterstützen.

12.2. Wird der Kauf von Hardware und Zubehör von VL nicht separat in Rechnung gestellt, sondern in eine oder mehrere anderweitig von VL an den Kunden erbrachte Dienstleistung(en) mit Mindestlaufzeit/fester Laufzeit inkludiert, so ist die entsprechende Hardware und Zubehör erst dann abbezahlt, wenn die vereinbarte Mindestlaufzeit/feste Laufzeit abgelaufen ist. Bei vorzeitiger Kündigung durch den Kunden behält VL das Recht, den vollständigen Kaufpreis für die Hardware und Zubehör in Rechnung zu stellen.

12.3 Das Eigentum an gelieferter Hardware und Zubehör bleibt bis zur vollständigen Bezahlung der vereinbarten Vergütung inklusive allfälliger Nebenkosten bei VL. Dieser Eigentumsvorbehalt kann VL jederzeit bei der zuständigen Behörde im Register eintragen lassen.

12.4. Installation, Wartung, Instruktion oder Schulung sind ohne ausdrückliche Vereinbarung nicht geschuldet.

12.5. Die Gewährleistungsfrist beträgt maximal zwei Jahre. Für Drittprodukte gelten ausschliesslich die Bestimmungen des Dritten (i.d.R. Hersteller oder Vertriebspartner/Händler).

13. Pflege, Wartung und Supportleistung

13.1 Sofern Supportleistungen vereinbart wurden, beziehen sich diese grundsätzlich nur auf die im Einzelvertrag bezeichnete Software bzw. auf das bezeichnete System bzw. die bezeichneten Komponenten. Die Vergütung erfolgt nach Aufwand oder gemäss abweichender Vereinbarung im Einzelvertrag. VL kann für darüber hinausgehende, freiwillige Leistungen (z.B. Unterstützung bei Störungsbehebung zu Drittsoftware / Drittsysteme- oder –Komponenten) eine Entschädigung nach Aufwand verlangen (vgl. obige Ziffer 4.1).

13.2 Die Wartung von Hardware bezieht sich auf die von VL gelieferten Teile und umfasst dabei deren Instandhaltung (vorbeugende Wartung) zur Aufrechterhaltung der Betriebstüchtigkeit gemäss Wartungsvertrag und Instandsetzung (Behebung von Störungen und Fehlern zur Wiederherstellung der Betriebstüchtigkeit) durch Reparatur und Ersatz schadhafter Teile sowie den Einbau technischer Verbesserungen. Nicht als Wartungsleistungen gilt die Behebung von Defekten, die durch Fehlmanipulation, externe Einflüsse, Einwirkungen von einer nicht von VL gelieferten Einrichtung, unsachgemässer Behandlung entstanden sind sowie der Ersatz von Verschleiss- und /oder Verbrauchsmaterial (z.B. Hörer, Hörerkabel, Akku). Solche Dienstleistungen werden zusätzlich zu den aktuellen Tarifen der VL in Rechnung gestellt.

13.3 Die Pflege von Software umfasst die Korrektur von Fehlern, die Anpassung der Programme (neue Releases durch den Hersteller). Die Kosten dieser Dienstleistungen werden im Unterhaltsvertrag spezifiziert. Nicht als Wartungsleistung für die Pflege von Software gelten funktionelle Erweiterungen der Software. Solche Leistungen werden zusätzlich zu den aktuellen Tarifen der VL in Rechnung gestellt.

14. Bereitschafts- und Reaktionszeiten

14.1. VL erbringt ihre Leistungen an normalen Werktagen (Montag bis Freitag ohne gesetzliche und lokale Feiertage am Sitz der VL) nach Verfügbarkeit während der Bereitschaftszeit zwischen 8:00h – 17:00.

14.2. Für vereinbarte Pflege- und Supportleistungen und für sonstige Anfragen an das VL -Service Desk stehen folgende Kontaktmöglichkeiten offen: info@voicelan.ch

14.3. Garantierte Reaktionszeiten sowie Supportleistungen ausserhalb der Bereitschaftszeit bedürfen der separaten, in der Regel zusätzlich kostenpflichtigen Vereinbarung im Einzelvertrag zwischen den Parteien.

15. Beratung / Consulting und sonstige Dienstleistungen

IT-Beratung / -Consulting und sonstige Dienstleistungen werden wie im Einzelvertrag vereinbart erbracht. Die vorliegend AGB sind auf diese Dienstleistungen ebenfalls anwendbar.