



# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## Geltung

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend: «AGB») regeln die gegenseitigen Rechte und Pflichten der ITST GmbH, Churerstrasse 160a, 8808 Pfäffikon SZ (nachfolgend: «ITST») einerseits und der Kundschaft der ITST GmbH (nachfolgend: «Kundschaft» oder «Kunde») anderseits.

Massgebend sind bei jedem Vertragsabschluss, sei er mündlich oder schriftlich, stillschweigend oder formal vereinbart worden, die AGBs, welche zu diesem Zeitpunkt auf der Internetseite der ITST publiziert waren oder der Kundschaft als Beilage zum Angebot auf deren Wunsch zugestellt wurden.

Allfällige Geschäfts- bzw. Einkaufsbedingungen von Kunden gelten als wegbedungen. Vereinbarungen, die von den vorliegenden AGB abweichen, einschliesslich dieser Schriftformklausel, bedürfen der Schriftform.

## Kommunikationskanäle

Die Website der ITST kann unter der Adresse [www.itst.ch](http://www.itst.ch) abgerufen werden. Weitere Kommunikationskanäle, wie z.B. unsere Hauptnummer, werden auf der Website publiziert oder der berechtigten Kundschaft direkt zur Verfügung gestellt.

## Arbeitszeiten

Die üblichen Arbeits- und Supportzeiten entsprechen unseren Öffnungszeiten. Diese werden auf unserer Homepage publiziert und aktuell gehalten. Während der offiziellen Feiertage des Kanton Schwyz, sowie in der Zeit vom 24.12. bis 2.1. bleiben unsere Büros geschlossen. Arbeiten ausserhalb dieser Zeiten können per Einzelvertrag oder SLA vereinbart werden.

## Angebot/ Vertragsschluss/ Beginn Vertragslaufzeit

Die ITST unterbreitet der Kundschaft üblicherweise unentgeltlich ein Angebot in der Form eines Vertragsvorschlages. Angebote und Offerten, welche eine Vorort- Analyse sowie erhöhten Zeit- und Arbeitsaufwand erfordern, werden gemäss dem Stundensatz für Beratung verrechnet.

Macht die ITST Angaben zu Preisen für Dienstleistungen oder Gesamtsysteme, so dienen diese vorbehaltlich ausdrücklicher Zusicherung lediglich der Orientierung für die Kundschaft und stellen weder einen Fixpreis, ein verbindliches Kostendach noch einen ungefähren Kostenansatz dar. Die Angabe eines voraussichtlichen Dienstleistungsaufwandes berücksichtigt zudem die Reisezeit nicht. Sofern keine Pauschalen ausdrücklich vereinbart wurden, wird immer nur der effektive Zeitaufwand in Rechnung gestellt.

Der Vertragsabschluss erfolgt durch die Bestätigung des Angebotes durch die Kundschaft. Mit der Inanspruchnahme unserer Dienstleistungen gilt der Vertrag in jedem Fall als angenommen.

Für die erbrachten individuellen Dienstleistungen ist die ITST Auftragnehmer i.S.v. OR 394 ff. Das Auftragsverhältnis beginnt mit dem Auftrag durch den Auftraggeber, der auch formlos erfolgen kann. Das Verhältnis kann zu jedem Zeitpunkt ohne Angabe von Gründen aufgelöst werden. Als Auflösung zur Unzeit gemäss OR 404 gilt ein Widerruf von 14 Tagen oder weniger vor der eigentlichen Erbringung der vereinbarten Leistung. Bei einer Kündigung zur Unzeit wird ein Dispositionsschaden von 40% der offerierten Leistung ab dem 14. Tag vor Erbringung, und von 80% ab dem 3. Tag vor Erbringung geltend gemacht.

Für Waren- und Lizenzverkäufe gelten die Bestimmungen von OR 184 ff. Sämtliche Waren und Lizenzen bleiben bis zu deren Bezahlung im Eigentum der ITST GmbH.

## Leistungserbringung

Die ITST kann die vertraglich geschuldeten Leistungen entweder selbst erbringen oder ganz bzw. teilweise durch Dritte erbringen lassen. Sie ist

überdies berechtigt, ihre Rechtsposition aus diesem Vertrag mit sämtlichen Rechten und Pflichten auf eine andere Körperschaft zu übertragen und hat eine solche Übertragung dem Kunden schriftlich zur Kenntnis zu bringen. Die Kundschaft benötigt zur Abtretung ihrer Rechte und/oder Pflichten an einen Dritten die vorgängige schriftliche Zustimmung der ITST.

## Pflichten der Kundschaft

Je nach Dienstleistung ist eine enge Zusammenarbeit zwischen der ITST und der Kundschaft erforderlich. Wo sich diese nicht aus der Sache ergeben, werden die Mitwirkungs- und Abnahmepflichten schriftlich definiert. Kommt die Kundschaft diesen Pflichten auch nach einer Mahnung nicht nach, ist die ITST von ihrer weiteren Leistungspflicht entbunden und kann die bis dahin angefallenen Kosten zur sofortigen Zahlung in Rechnung stellen. Ein allfälliger Dispositionsschaden wird analog zur Kündigung zur Unzeit berechnet.

Die Kundschaft muss alle in ihrem Bereich liegenden Voraussetzungen schaffen, dass die ITST die geschuldeten Leistungen erbringen kann. Dies betrifft insbesondere:

- I. Der ITST die Möglichkeit zur Fernwartung zur Verfügung zu stellen und bei Notwendigkeit Zugang zu den Räumlichkeiten und Zugriffen auf die EDV-Anlage, Programmbibliothek und Daten des Kunden zu verschaffen, soweit dies für die Durchführung der Services erforderlich ist.
- II. Die Benennung einer gegenüber der ITST ermächtigten Kontaktperson zur Vornahme verbindlicher Entscheidungen und Anweisungen.
- III. Die sofortige Anzeige aller relevante Änderungen aus ihrem Betriebsbereich, welche Auswirkungen auf die Erbringung der Services haben können.
- IV. Der ITST erkennbare Mängel oder Schäden unverzüglich anzuzeigen (Störungsmeldung) und im Rahmen des Zumutbaren alle Massnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel oder Schäden und ihrer Ursachen ermöglichen oder die Beseitigung der Störung erleichtern und beschleunigen;
- V. Der ITST innerhalb eines Monats jeden der folgenden Umstände anzuzeigen: jede Änderung der Personen- oder Firmendaten des Kunden; bei Personengesellschaften das Hinzutreten oder Ausscheiden von Personen; jede weitere tatsächliche oder rechtliche Gegebenheit, welche einen bedeutenden Einfluss auf den Vertrag mit ITST GmbH hat bzw. haben kann.

## Währung und MWST

Alle Preisangaben der ITST GmbH verstehen sich in Schweizerfranken, exklusive 7.7% Mehrwertsteuer und allfälliger weiterer Abgaben. Abweichungen davon werden explizit ausgewiesen.

## Rechnung und Zahlung

Sofern keine abweichenden Vereinbarungen getroffen wurden oder speziellere Bestimmungen Vorrang haben, stellt die ITST nach Abschluss der Arbeiten Rechnung mit einer Zahlungsfrist von 20 Tagen. Sofern sich die Arbeiten über mehrere Wochen hinausziehen oder die Aufwände besonders hoch sind, kann die ITST auch Zwischen- bzw. Vorschussrechnungen stellen.

Nach Ablauf der Zahlungsfrist befindet sich die Kundschaft im Verzug. Es erfolgt eine erste kostenlose Mahnung mit einer Nachfrist von 10 Tagen. Verfällt auch diese Nachfrist, erfolgt eine zweite, kostenpflichtige Mahnung mit einer weiteren Nachfrist von 10 Tagen, die Mahngebühren betragen CHF 20. Die ITST behält sich ausserdem vor, einen Verzugszins von 10% ab Rechnungsfälligkeit einzufordern.

Bei Zahlungsverzug des Kunden ist die ITST berechtigt, ihre Leistungen einzustellen oder zu sperren. Der Kunde hat in diesem Fall keinen Anspruch auf Leistungserfüllung durch die ITST, bleibt aber verpflichtet, die periodisch fälligen Entgelte zu zahlen. Ein allfälliger Dispositionsschaden wird analog zur Kündigung zur Unzeit berechnet.

#### **Geheimhaltung und Datenschutz**

Die Parteien verpflichten sich gegenseitig, über alle ihnen im Zusammenhang mit diesem Vertrag bekannt gewordenen oder bekanntwerdenden Informationen, Daten und Kenntnisse der anderen Partei sowie über die Existenz und den Inhalt dieses Vertrags ("vertrauliche Informationen") während der Dauer und auch über das Ende dieses Rahmenvertrags hinaus Stillschweigen zu bewahren.

Die vollständige Datenschutzerklärung der ITST ist online auf unserer Webseite abrufbar.

#### **Haftung**

Die ITST erbringt die geschuldeten Vertragsleistungen mit der gehörigen Sorgfalt. Die ITST haftet ausschliesslich für Schäden aus absichtlicher oder grobfahrlässiger Verletzung ihrer vertraglichen Hauptleistungspflichten. Im Übrigen ist jede Haftung im Zusammenhang mit den hier geregelten Dienstleistungen im gesetzlich grösstmöglichen Umfang wegbedungen.

Eine darüberhinausgehende Haftung für direkte oder indirekte Schäden, für mittelbare oder unmittelbare Schäden, für Mangelfolgeschäden, entgangenem Gewinn, Ansprüchen Dritter sowie für Folgeschaden aus Produktionsausfall, Datenverlust oder -beschädigung und die Haftung für leichte Fahrlässigkeit werden, egal aus welchem Rechtsgrund, soweit gesetzlich zulässig, vollständig ausgeschlossen.

Die ITST haftet nicht, wenn sie aus Gründen, die sie nicht zu vertreten hat, an der zeitgerechten oder sachgemässen Erfüllung gehindert wird. Insbesondere ist jede Haftung für Schäden bei höherer Gewalt und aus der Nichterfüllung von Pflichten des Kunden ausdrücklich ausgeschlossen.

#### **Gewährleistungsansprüche**

Als Vertriebs- und Supportpartnerin stellt die ITST GmbH Ihren Kunden Softwarepakete verschiedener Hersteller bereit, die sie üblicherweise in Form von Binärcode zur Verfügung gestellt erhält. Die ITST kann keinerlei Gewährleistung für die von ihr vertriebenen oder unterstützen Softwarelösungen bieten. Entsprechende Gewährleistungsansprüche sind durch die Kundschaft direkt mit den jeweiligen Herstellern dieser Lösungen zu klären.

Um Ihrer Kundschaft möglichst viele Leistungen aus einer Hand bieten zu können, verkauft die ITST auch Geräte verschiedener Hersteller. Etwasige Garantie- und Gewährleistungsansprüche sind stets an die jeweiligen Hersteller direkt zu richten.

#### **Honorare und Spesen**

Sofern keine anderen Honorare durch Vereinbarung oder speziellere Bestimmungen zu tragen kommen, gelten folgende Stundensätze: CHF 250 für Projektleitung, CHF 150 für administrative Arbeiten, CHF 140 für Wegzeiten und CHF 220 für alle anderen Leistungen, insbesondere Beratungs- und Informatikerleistungen. Wir rechnen unseren Zeitaufwand in 5-Minuten-Schritten ab, angebrochene 5 Minuten werden jeweils aufgerundet. Für Kurzinterventionen wird mindestens ein Zeitaufwand von 15 Minuten in Rechnung gestellt. Bei Arbeiten ausserhalb der Öffnungszeiten fällt mangels anderweitiger Vereinbarung stets ein Zuschlag von 50% an.

Spesen und Drittkosten werden weiterbelastet. Die Fahrt zur Kundschaft erfolgt entweder mit dem Auto (CHF 0.85 pro km plus Parkgebühren) oder mit dem Zug (1. Kl. Halbtax). Sofern Transporte getätigt werden müssen oder eine wesentliche Zeiteinsparung möglich ist, erfolgt die Fahrt mit dem Auto. Bei einem länger als 4h dauernden Einsatz kommt eine Verpflegungspauschale von CHF 35, bei mehr als 8h von CHF 70 hinzu. Wird eine Übernachtung vor Ort vereinbart, werden die Kosten (Hotel 4\*, Zi-Frühstück, Parkplatz) weiterbelastet.

#### **Rechte am Arbeitsergebnis**

Soweit im Einzelvertrag nichts anderes bestimmt wird, verbleiben sämtliche Rechte an den durch die ITST und deren Subakkordanten erstellten Arbeitsergebnissen bei der ITST. Die Kundschaft erhält ein nicht ausschliessliches, nicht übertragbares und zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht daran.

#### **Verrechnung- und Retentionsrecht**

Die ITST kann Ihre Forderung mit Gegenforderungen der Kundschaft verrechnen. Die Kundschaft ist nicht berechtigt, allfällige Gegenforderungen mit Forderungen der ITST GmbH zu verrechnen.

Die Kundschaft verpflichtet sich, auf die Geltendmachung von Retentionsrechten gegenüber der ITST zu verzichten.

Sämtliche vertraglichen Rechte und Pflichten sind – anderslautende Vereinbarungen vorbehalten – weder übertragbar noch können sie an Dritte abgetreten werden.

#### **Änderungen der AGB**

Die ITST kann die vorliegenden AGB jederzeit ändern. Wir werden unsere Kundschaft in geeigneter Art und Weise über massgebliche Änderungen informieren sowie die geänderte AGB auf unserer Website veröffentlichen.

Akzeptiert der einzelne Kunde die Änderungen nicht, hat er das Recht, betroffene Verträge innerhalb von 30 Tagen auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens der geänderten Nutzungsbestimmungen schriftlich oder per E-Mail zu kündigen. Mangels Kündigung innerhalb dieser Frist gelten die Änderungen als vom Kunden genehmigt.

Änderungen an den AGB, welche die rechtlichen Verhältnisse nicht verändern, gelten nicht als massgeblich und benötigen keine Genehmigung. Dazu gehören insbesondere die Korrektur von Tipp- und Grammatikfehlern, sowie Änderungen am Layout. Diese Änderungen werden als Revision gekennzeichnet, es erfolgt keine Anpassung des AGB-Änderungsdatums. Eine inhaltliche Änderung der AGB wird hingegen mit Datum angegeben und setzt die Revisionsnummer zurück.

#### **Schlussbestimmungen**

Diese AGBs und damit alle durch die ITST geschlossenen Verträge und Vereinbarungen unterstehen schweizerischem Recht; ausschliesslicher Gerichtsstand ist das Bezirksgericht Höfe in Wollerau SZ.

Sollten Teile dieser AGB oder eines Vertrages ungültig sein, so gelten die davon nicht betroffenen Bestimmungen auch weiterhin. Sämtliche Vereinbarungen sind diesfalls so auszulegen und gegebenenfalls zu ergänzen, dass der mit den ungültigen Teilen angestrebte Zweck soweit als möglich erreicht wird.