

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## Ausgabe 01.2021

### Art. 1 Zweck und Geltungsbereich der AGB

- 1.1 Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“ genannt) regeln die gegenseitigen Rechte und Pflichten der DEMsolutions und dem Kunden. Sie gelten für sämtliche Vertragsbeziehungen zwischen der DEMsolutions und dem Kunden
- 1.2 Verfügt der Kunde über eigene allgemeine Geschäfts- oder Vertragsbedingungen, finden diese vorbehältlich einer expliziten, anders lautenden Regelung im Einzelvertrag (Ziff. 3.1) auf die Rechtsbeziehungen mit DEMsolutions keine Anwendung.

### Art. 2 Vertragsabschluss

- 2.1 Ein Vertragsverhältnis mit DEMsolutions (nachfolgend „Einzelvertrag“ genannt) entsteht durch beidseitige Unterzeichnung einer Offerte, einer Auftragsbestätigung, eines Projektauftrags oder eines anderen Vertragsdokuments oder durch eine per E-Mail oder Telefon erfolgte Bestellung des Kunden, die von der DEMsolutions per E-Mail oder schriftlich bestätigt wird.
- 2.2 Die Zurverfügungstellung von Produktinformationen durch DEMsolutions, sei es schriftlich oder elektronisch, stellt keinen Antrag, sondern bloss eine Einladung zur Offertstellung dar. Das gilt auch dann, wenn DEMsolutions im Einzelfall konkrete Angaben zu Leistungsumfang und Preisen macht.

### Art. 3 Vertragsbestandteile

- 3.1 Ein Einzelvertrag zwischen DEMsolutions und dem Kunden kann verschiedene Bestandteile aufweisen. Bei allfälligen Abweichungen zwischen den Vertragsbestandteilen gelten diese in folgender Reihenfolge:
- Auftragsbestätigung, Offerte, Projektauftrag oder E-Mail-Bestätigung
  - Anhänge zur Auftragsbestätigung, zur Offerte, zum Projektauftrag oder zur E-Mail-Bestätigung
  - Besondere Vertragsbestimmungen
  - Rahmenvertrag
  - Vorliegende AGB

### Art. 4 Leistungen DEMsolutions

- 4.1 Die von DEMsolutions zu erbringenden Leistungen und der spezifische Leistungsumfang sind im Einzelvertrag definiert (Ziff. 3.1).
- 4.2 Der von DEMsolutions zu erbringende Leistungskatalog ist im Einzelvertrag abschliessend festgehalten. Leistungen, die im Einzelvertrag nicht ausdrücklich aufgeführt sind, schuldet DEMsolutions nicht.
- 4.3 Erbringt DEMsolutions ausnahmsweise Leistungen, welche nicht ausdrücklich im Leistungskatalog des Einzelvertrags festgehalten sind, gilt dies nicht als Anerkennung einer entsprechenden Leistungspflicht.
- 4.4 Die im Einzelvertrag vereinbarten Leistungen und der Leistungsumfang können vom Kunden und von DEMsolutions im Rahmen eines „Change requests“ durch Vereinbarung jederzeit geändert werden (Vertragsänderung). Eine Vertragsänderung ist jedoch nur verbindlich, wenn die Auswirkungen auf die Vergütung festgehalten sind und wenn sie entweder beidseitig unterzeichnet, in einem Projektstatusbericht festgehalten oder per E-Mail bestätigt ist.
- 4.5 DEMsolutions ist berechtigt, zur Erfüllung der Verträge, wenn erforderlich Dritte (Privatpersonen oder Unternehmen) beizuziehen (Hilfspersonen).
- 4.6 DEMsolutions ist bestrebt, ihre Leistungen nach dem neuesten Stand der Technik und mit höchstmöglicher

Qualität zu erbringen. Für Gewährleistung und Haftung gelten Ziff. 9 f. der vorliegenden AGB.

### Art. 5 Leistungen Kunde

- 5.1 Der Kunde schuldet DEMsolutions fristgerecht die vertraglich vereinbarte Vergütung. Für Vergütungsarten und Zahlungsmodalitäten gilt Ziff. 8.
- 5.2 Soweit zur Vertragserfüllung durch DEMsolutions erforderlich oder nützlich, ist der Kunde zur Mitwirkung verpflichtet. Insbesondere hat der Kunde die organisatorischen, personellen und technischen Voraussetzungen zu schaffen, damit er die von DEMsolutions erbrachten Leistungen nutzen bzw. damit DEMsolutions die vereinbarten Leistungen erbringen kann. Dazu gehört insbesondere:
- Ohne anderslautenden Leistungskatalog hat der Kunde die zur Nutzung erforderlichen Geräte und Anlagen zur Verfügung zu stellen und zu warten.
  - Der Kunde hat DEMsolutions die zur Erbringung der vereinbarten Leistungen notwendigen Informationen und Unterlagen rechtzeitig und in angemessener Qualität zur Verfügung zu stellen.
  - Der Kunde hat im Rahmen von Projekten genügend Personal bereitzustellen, das Projekt bei sich intern zu organisieren, eine verantwortliche Projektleitung zu definieren und diese mit genügend Kompetenzen und Arbeitsmitteln auszustatten. Die kundeninterne Projektleitung hat insbesondere die interne Termin- und Kostenkontrolle sicherzustellen, die eigenen Projektgruppen zu koordinieren, Ansprechpartner zu bestimmen sowie die mit DEMsolutions beschlossenen Massnahmen intern umzusetzen und zu realisieren.
- 5.3 Der Kunde ist zur rechts- und vertragskonformen Inanspruchnahme der Leistungen von DEMsolutions verpflichtet. Er sorgt mit allen notwendigen und zumutbaren Mitteln dafür, dass die Leistungen von DEMsolutions nur in rechts- und vertragskonformer Weise in Anspruch genommen werden können. Dazu gehört insbesondere:
- Der Kunde schützt seine Daten und seine Infrastruktur vor unbefugten Zugriffen.
  - Der Kunde meldet die rechts- oder vertragsverletzende Inanspruchnahme der Leistungen von DEMsolutions oder der Versuch dazu unverzüglich DEMsolutions.
  - Der Kunde hält sämtliche Passwörter und Zugangsdaten geheim.
  - Der Kunde sorgt dafür, dass Leistungen von DEMsolutions nicht im Zusammenhang mit rassistischen, pornografischen, persönlichkeits-, urheberrechtsverletzenden oder anderen rechtswidrigen Inhalten genutzt werden.
- 5.4 Handlungen von Organen oder Hilfspersonen werden dem Kunden auch dann zugerechnet, wenn sie nur bei Gelegenheit geschäftlicher Verrichtung vorgenommen werden.
- 5.5 Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht, ungenügend oder nur verzögert nach, bleiben die Pflichten von DEMsolutions gemäss Einzelvertrag solange sistiert, bis die Voraussetzungen zur Leistungserbringung durch DEMsolutions wieder erfüllt sind. Zudem ist DEMsolutions berechtigt, dem Kunden die daraus entstehenden Mehrkosten nach Aufwand in Rechnung zu stellen, selbst wenn eine Pauschalvergütung vereinbart wurde.
- 5.6 Bei schwerer oder wiederholter Verletzung vertraglicher Pflichten durch den Kunden ist DEMsolutions berechtigt, ihre Leistungen sofort einzustellen und den entsprechenden Einzelvertrag mit sofortiger Wirkung aufzulösen (Ziff. 13.4).

## Art. 6 Datenschutz und Sicherheit

- 6.1 DEMsolutions hält sich im Umgang mit Daten an die geltende Gesetzgebung, insbesondere an die anwendbaren Gesetze zum Datenschutz. DEMsolutions bearbeitet Daten des Kunden nur, soweit dies der Einzelvertrag mit dem Kunden erfordert. Zudem werden Daten des Kunden vertraulich behandelt, ausser der Vertragszweck erfordert eine andere Behandlung der Daten. Zu den Daten des Kunden gehören auch alle Informationen und Unterlagen, die DEMsolutions im Rahmen der Geschäftsbeziehung zugänglich sind.
- 6.2 Der Kunde willigt ein, dass Daten durch DEMsolutions an Dritte weitergegeben werden, sofern und soweit dies zur Erfüllung des Vertrags notwendig ist. Insbesondere ist DEMsolutions zur Weitergabe der Daten berechtigt, wenn eine Leistung für den Kunden gemeinsam mit einem Dritten erbracht wird und die Zusammenarbeit mit dem Dritten für den Kunden bei Vertragsabschluss erkennbar war.
- 6.3 Erfordert die Erfüllung des Einzelvertrags die Bearbeitung von Personendaten Dritter, ist der Kunde im Verhältnis zum Dritten für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Pflichten verantwortlich. Sofern für die Datenbearbeitung eine Einwilligung der betroffenen Personen notwendig ist, sorgt der Kunde für deren gültige Erteilung. Hat der Einzelvertrag die Bearbeitung besonders schützenswerter Personendaten zum Gegenstand (Art. 3 lit. d DSGVO), hat der Kunde dies DEMsolutions vorgängig ausdrücklich anzuzeigen.

## Art. 7 Immaterialgüterrechte

- 7.1 Alle Rechte an bestehenden oder bei der Vertragserfüllung entstehenden Immaterialgüterrechten verbleiben bei der DEMsolutions oder bei den berechtigten Dritten. Insbesondere stehen Urheberrechte an Werken (z.B. Programme, Programmteile, Systemstrukturen, Dokumente wie Prozessabläufe, Checklisten und Arbeitsanweisungen oder andere Hilfsmittel), die im Rahmen der Vertragserfüllung entstehen oder von DEMsolutions zur Verfügung gestellt werden, ausschliesslich DEMsolutions zu. Dieser steht dabei vorbehaltlich einer abweichenden Abrede insbesondere das ausschliessliche Weiterverwendungsrecht am geschöpften Werk zu.
- 7.2 Für die Dauer des Vertrags erhält der Kunde das unbefristete, unübertragbare und nicht ausschliessliche Recht zum Gebrauch und zur Nutzung des im Einzelvertrag genannten Werke und Produkte sowie der damit verbundenen Dokumente und Hilfsmittel (z.B. Prozessabläufe, Checklisten und Arbeitsanweisungen). Der Kunde ist zur Einhaltung der Lizenz- und Nutzungsbestimmungen, auch jener allfälliger Drittanbieter, verpflichtet.
- 7.3 Wird DEMsolutions wegen der Verletzung von Immaterialgüterrechten durch den Kunden von Dritten in Anspruch genommen, hat der Kunde DEMsolutions vollumfänglich schadlos zu halten.

## Art. 8 Vergütung

- 8.1 Die Vergütung kann als Pauschale (in der Regel „Pauschalvergütung“ genannt) oder nach Aufwand (in der Regel „Aufwandvergütung“ genannt) geschuldet sein. Bei einer Vergütung nach Aufwand oder Pauschale sind auch die An- und Abreisezeiten nach den vereinbarten Stundensätzen zu vergüten. Das entsprechende Vergütungssystem und die konkrete Vergütung (Pauschale oder Stundensätze) werden im Einzelvertrag vereinbart. Die Vergütung ist in Schweizer Franken (CHF) zu entrichten.
- 8.2 Sofern vertraglich nichts anderes vereinbart schuldet der Kunde DEMsolutions neben der Vergütung
- Den Ersatz von Spesen und Auslagen;
  - Steuern und Gebühren (insbesondere die gesetzliche MwSt.).
- 8.3 Eine Verrechnung der Vergütungsforderung von DEMsolutions mit Gegenforderungen des Kunden ist nur insoweit zulässig, als die Gegenforderung des Kunden von DEMsolutions schriftlich anerkannt und

DEMsolutions der Verrechnung ausdrücklich zugestimmt hat.

- 8.4 Die Rechnungsstellung erfolgt in der Regel monatlich, im Voraus oder nach vereinbartem Zahlungsplan. Pauschalvergütungen können für unterjährige Vertragslaufzeiten pro rata in Rechnung gestellt werden. Rechnungen von DEMsolutions sind spätestens 10 Tage nach dem Rechnungsdatum zu zahlen (Verfalltag). Die Vergütung ist in für DEMsolutions gebührenfreier Weise unter Angabe der bei der Rechnungsstellung genannten Zahlungsinformationen auf das angegebene Konto zu überweisen.
- 8.5 Verstreicht ein Verfalltag ungenutzt, wird der Kunde automatisch in Verzug gesetzt. Im Fall eines Verzugs gilt:
- Zusätzlich zum gesetzlichen Verzugszins von 5% ist vom Kunden eine Mahngebühr von CHF 50.00 pro Mahnung geschuldet.
  - Für die Dauer des Verzugs ist DEMsolutions berechtigt, ihre Leistungen entschädigungslos einzustellen, ohne dass der Kunde dafür einen Abzug von der Vergütung für die eingestellten Dienstleistungen machen könnte. Die Vergütungspflicht des Kunden erlischt während der Einstellungszeit nicht.
  - Erfolgt innert 15 Tagen seit Versand der Mahnung keine Zahlung, stehen DEMsolutions ohne weitere Fristansetzung die gesetzlichen Wahlrechte nach Art. 107-109 OR zu

## Art. 9 Gewährleistung

- 9.1 Stellt der Kunde bei der Ablieferung oder später fest, dass ein Werk mangelhaft ist oder eine Dienstleistung mangelhaft erbracht wird, hat er DEMsolutions unverzüglich, detailliert und in geeigneter Form darüber in Kenntnis zu setzen (erste Mängelrüge). Nach Zugang der ersten Mängelrüge hat DEMsolutions das Recht, innert angemessener Frist für die Behebung des Mangels zu sorgen (erste Nachbesserungsfrist).
- 9.2 Besteht der Mangel nach der ersten Nachbesserungsfrist noch immer, hat der Kunde eine erneute Mängelrüge zu erheben (zweite Mängelrüge). Auch diese hat unverzüglich, detailliert und in geeigneter Form zu erfolgen. DEMsolutions hat das Recht, innert einer weiteren angemessenen Frist für die Behebung des Mangels zu sorgen (zweite Nachbesserungsfrist).
- 9.3 Besteht der Mangel nach Ablauf der zweiten Nachbesserungsfrist noch immer, kann der Kunde eine verhältnismässige Reduktion der Vergütung verlangen.
- 9.4 Die übrigen gesetzlichen Mängelrechte (wie Wandelung, vorzeitiger Vertragsrücktritt [Art. 366 Abs. 1 OR] oder Übertragung der Werkausführung auf Dritte [Art. 366 Abs. 2 OR] werden soweit gesetzlich zulässig wegbedungen.

## Art. 10 Haftung

- 10.1 DEMsolutions haftet für Schäden nur, sofern
- Der Mangel nicht genehmigt wurde bzw. der Mangel nicht als genehmigt gilt;
  - der Kunde gemäss Ziff. 9.1 bzw. 9.2 vertragsgemäss Mängelrüge erhob;
  - der Mangel auch nach Ablauf der zweiten Nachbesserungsfrist nicht behoben ist;
  - der Mangel nicht auf einen Fehler in Produkten von Dritten, die beim Kunden eingesetzt werden, zurückzuführen ist, und
  - die übrigen gesetzlichen Haftungsvoraussetzungen (Schaden, Vertragsverletzung, Kausalität und Verschulden) erfüllt sind.
- 10.2 Schäden, die auf leichte oder mittlere Fahrlässigkeit von DEMsolutions oder Hilfspersonen zurückzuführen sind.
- 10.3 In jedem Fall ist die Haftung auf den einfachen Betrag beschränkt, welcher, während dem im Zeitpunkt der Vertragsverletzung laufenden Kalendermonat für den betreffenden Einzelvertrag als Vergütung geschuldet war.

## **Art. 11 Kontaktstellen**

- 11.1 Die Kontaktaufnahme und rechtsgültige Kommunikation mit dem Kunden durch DEMsolutions kann über die im Einzelvertrag angegebene Anschrift des Kunden erfolgen, sofern nichts anderes vereinbart ist oder der tatsächliche Zugang beim Kunden nicht nachgewiesenermassen auf anderem Weg erfolgte. Für die Kontaktaufnahme mit DEMsolutions durch den Kunden gilt die auf dem Einzelvertrag vermerkte Anschrift von DEMsolutions.
- 11.2 Soweit nichts anderes vereinbart ist, gilt als Rechnungsadresse die auf dem Einzelvertrag genannte Anschrift des Kunden.

## **Art. 12 Referenzen**

- 12.1 Vorbehältlich einer abweichenden Regelung im Einzelvertrag ist DEMsolutions berechtigt, den Kunden als Referenz anzugeben. Insbesondere ist DEMsolutions berechtigt, den Kunden auf ihrer Webseite oder auf gedruckten Werbeunterlagen als Referenz aufzuführen (inkl. Logo) und gegenüber interessierten Dritten zu kommunizieren

## **Art. 13 Dauer und Beendigung der Einzelverträge**

- 13.1 Sofern nichts anderes vereinbart ist oder sich aus dem Vertragszweck nicht etwas anderes ergibt, gilt ein Einzelvertrag zwischen DEMsolutions und dem Kunden als auf unbestimmte Dauer abgeschlossen.
- 13.2 Auf unbestimmte Dauer abgeschlossene Verträge können unter Einhaltung einer dreimonatigen Frist jeweils auf das Ende eines Kalendermonats schriftlich gekündigt werden.
- 13.3 Auf bestimmte Dauer abgeschlossene Verträge enden jeweils per 31. Dezember des Kalenderjahres, welches auf das Kalenderjahr des Vertragsabschlusses folgt. Nach Ablauf dieser festen Vertragsdauer verlängern sich die Verträge jeweils um ein Kalenderjahr, sofern sie nicht durch eine der Parteien unter Einhaltung einer dreimonatigen Frist vor Ablauf der festen Vertragsdauer oder eines Verlängerungsjahres schriftlich gekündigt werden.
- 13.4 Mit dem Einzelvertrag enden auch sämtliche seiner Bestandteile. Andere Einzelverträge oder ein allfälliger Rahmenvertrag zwischen DEMsolutions und dem Kunden sowie deren Bestandteile sind von der Beendigung eines einzelnen Vertrags über ein Produkt nicht betroffen.

## **Art. 14 Schlussbestimmungen**

- 14.1 Sollten sich Bestimmungen dieser AGB oder der übrigen Vertragsbestandteile (Ziff. 3.1) als ungültig, unwirksam oder unmöglich erweisen, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen der AGB oder darauf verweisende Einzelverträge davon nicht berührt (salvatorische Klausel). Für diesen Fall verpflichten sich DEMsolutions und der Kunde, die unwirksame Bestimmung durch eine zulässige wirksame zu ersetzen, die ihrem Inhalt nach dem ursprünglichen Vertragszweck am nächsten kommt.
- 14.2 Der Kunde und DEMsolutions beabsichtigen, im Falle von Meinungsverschiedenheiten im Zusammenhang mit Einzelverträgen nach Treu und Glauben eine einvernehmliche Regelung zu treffen.
- 14.3 Die Verträge zwischen DEMsolutions und dem Kunden sowie alle daraus entspringenden Recht und Pflichten unterstehen Schweizerischem Recht, unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11. April 1980 (SR 0.221.211.1).
- 14.4 Mit Ausnahme zwingender Gerichtsstände sind die ordentlichen Gerichte in Uerkheim ausschliesslich zuständig.