

AGB der iQual GmbH

Ausgabe November 2014

Bern, November 2014

Internetagentur iQual GmbH | www.igual.ch

Lukas Baumgartner | Dr. Olivier Blattmann

Inhaltsverzeichnis

Anwendungsbereich und Geltung	3
Offerte und Vertragsabschluss	3
Lieferung	3
Vergütung	4
Zahlungsbedingungen	5
Gewährleistung	5
Immaterialgüterrechte	6
Wartungsvertrag	6
Support	7
Bereitschafts-, Reaktions- und Störungsbehebungszeit	7
Beendigung des Vertragsverhältnisses	7
Datenschutz	7
Geheimhaltung	9
Haftungsbeschränkung	9
Abtretung, Übertragung und Verpfändung	10
Änderungen und Ergänzungen der AGB und der Verträge	10
Gerichtsstand und anwendbares Recht	10

Anwendungsbereich und Geltung

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im folgenden «AGB») regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung von Verträgen zwischen den Kunden (im folgenden «Sie» oder «Kunden») und der iQual GmbH (im folgenden «wir» oder «iQual»).
2. Die AGB sind integrierender Bestandteil sämtlicher Angebote und Verträge zwischen dem Kunden und der iQual.
3. iQual erbringt Beratungsdienstleistungen im Bereich Konzeption, Bedürfnisanalyse sowie Umsetzung von Web-Auftritten inklusive Wartung und Support und bietet in Zusammenarbeit mit Dritten Komplettlösungen für solche Web-Auftritte an (im folgenden «Leistungen»).

Offerte und Vertragsabschluss

4. Die Offerterstellung der iQual einschliesslich offerierter Demonstrationen erfolgt unentgeltlich.
5. Soweit in der Offerte nichts Abweichendes festgelegt wird, bleibt die iQual während 30 Tagen ab Ausstellungsdatum der Offerte an diese gebunden.
6. Der Vertragsabschluss erfolgt durch Unterzeichnung eines separaten Vertrages oder durch die schriftliche Annahme der Offerte.

Lieferung

7. Die Angabe von Lieferzeiten und -terminen sind für die iQual unverbindlich. Eine Lieferfrist beginnt frühestens mit der Auftragsbestätigung der iQual, nie jedoch vor Klärung aller technischen Einzelheiten. Wird kein spezieller Liefertermin ausdrücklich schriftlich fest vereinbart, liefert die iQual nach Absprache mit dem Kunden.
8. Betriebsstörungen, insbesondere Nichtbelieferung bzw. verzögerte Belieferung durch Vertragspartner der iQual und Ereignisse höherer Gewalt berechtigen die iQual unter Ausschluss von Schadenersatzansprüchen des Kunden zur Verlängerung der allenfalls vereinbarten Lieferfristen und/oder Aufhebung der Lieferverpflichtung.

9. Der Versand von Produkten durch die iQual erfolgt auf Kosten und Gefahr des Kunden. Beschädigungen müssen beim Warenempfang dem Transporteur gemeldet werden.

10. Beanstandungen betreffend Ausführung und Menge der Lieferung sind innert 5 Tagen nach Warenempfang schriftlich bei der iQual geltend zu machen, andernfalls die Lieferung als genehmigt gilt.

Vergütung

11. Die Vergütung der Leistungen der iQual wird nach der für die Leistung effektiv aufgewendeten Zeit der Mitarbeiter und deren Stundenansätzen bestimmt. Die Stundenansätze der Mitarbeiter richten sich nach deren Ausbildung, Qualifikation und Erfahrung.

12. Schwankungen der Wechselkurse von mehr als 5 % zu Lasten der iQual zwischen dem Zeitpunkt der Offertstellung und der Lieferung berechtigen iQual zu einer entsprechenden Anpassung der vereinbarten Vergütung bei der Rechnungsstellung.

13. Ausgewiesene Spesen und Nebenkosten der iQual werden zusätzlich in Rechnung gestellt. Hierunter fallen Strecken, welche weiter als 30 Kilometer von einem iQual-Standort entfernt sind. Entsprechend wird ab dem 31. Kilometer eine Spesenentschädigung von 1.10 CHF/km verrechnet.

14. Falls iQual die Leistungen auf Grund von Vorkommnissen, die ausserhalb des Einflussbereiches von iQual liegen, nicht wie ursprünglich vereinbart erbringen kann, so hat die iQual Anspruch auf zusätzliche Vergütung gemäss den Konditionen in Ziffer 12. Dies gilt auch für Handlungen und Unterlassungen des Kunden, die sich dem Einflussbereich von iQual entziehen. Falls der Kunde iQual mit weiteren, über die vertraglich abgemachten Leistungen hinausgehenden Aufträgen betraut, so werden diese separat gemäss Ziffer 12 abgerechnet.

15. Steuern und Abgaben, die auf Abschluss oder Erfüllung dieses Vertrages erhoben werden, bzw. deren Erhöhung, gehen zu Lasten des Kunden.

Zahlungsbedingungen

16. Bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises bleiben Produkte Eigentum der iQual und dürfen weder verpfändet noch zur Sicherheit übereignet werden.

17. Die iQual ist berechtigt, nach eigenem Ermessen Vorauszahlung oder anderweitige Sicherheitsleistungen zu verlangen.

18. Sämtliche Preise in allen Offerten, Verträgen und Rechnungen zwischen dem Kunden und der iQual verstehen sich netto, ohne Skontoabzug in Schweizer Währung (CHF).

19. Rechnungen der iQual für Dienstleistungen/Lieferungen aus sämtlichen Vertragsbeziehungen sind innert 14 Tagen nach Rechnungsstellung netto ohne Skontoabzug zu bezahlen.

20. Nichteinhaltung des Zahlungstermins löst ohne ausdrückliche Mahnung Zahlungsverzug aus und die iQual hat Anspruch auf 8% Verzugszins sowie Ersatz aller Mahn-, Inkasso-, Anwalts- und Gerichtskosten sowie des weiteren Schadens.

21. Kommt der Kunde in Verzug, so ist die iQual berechtigt, allfällig für den Kunden eingegangene Hostingverträge fristlos zu kündigen.

Gewährleistung

22. Die Gewährleistung für die von der iQual gelieferten Produkte richtet sich nach der vom Hersteller definierten Garantiezeit. Sie beträgt maximal 12 Monate ab Lieferdatum.

23. Der Kunde ist verpflichtet, die Lieferung sofort nach Erhalt zu prüfen und allfällige Mängel der iQual innert 5 Arbeitstagen mitzuteilen. Bei verspäteter Mängelrüge verirken sämtliche Mängelrechte.

24. Bei der Mängelrüge kann der Kunde ausschliesslich eine unentgeltliche Nachbesserung verlangen. Die iQual behebt den Mangel innerhalb angemessener Frist und trägt alle daraus entstehenden Kosten.

25. Die Gewährleistung entfällt insoweit, als den Kunden ein Verschulden trifft.

26. Ein gewährleistungspflichtiger Programmfehler liegt in jedem Fall nur unter den folgenden Voraussetzungen vor:

- der Fehler muss dokumentierbar und reproduzierbar sein und

- der Fehler bewirkt beim bestimmungsgemässen Gebrauch auf dem bezeichneten Computersystem und unter den in der Anleitung definierten Einsatz- und Betriebsbedingungen eine Abweichung in Funktionen und Leistungen, welche die Anwendung für den bestimmungsgemässen Gebrauch aufheben oder erheblich mindern.

27. Im Übrigen wird jegliche weitergehende Gewährleistungspflicht von der iQual vollumfänglich wegbedungen.

28. Die Mängelrechte verjähren innert einem Jahr nach Erbringung der Leistungen.

Immaterialgüterrechte

29. Die iQual wird für die Erbringung der Leistungen Konzepte, Methoden, Modelle, Software, Systeme, Daten, Designs, Hilfsmittel, Werkzeuge und Know-how ("Vorbestehende Immaterialgüterrechte") benutzen, die im alleinigen Eigentum der iQual sind, oder an denen iQual eine Lizenz hat. Diese Vorbestehenden Immaterialgüterrechte sowie alle während der Erbringung der Leistung entwickelten Kenntnisse oder aufgetretenen Verbesserungen stehen ungeachtet der für den Kunden erbrachten Leistungen einzig und allein der iQual zu.

30. Mit der Vergütung der Leistungen erwirbt der Kunde eine unbeschränkte, nicht ausschliessliche Lizenz an den Leistungen und darf die Vorbestehenden Immaterialgüterrechte benutzen, soweit dies für die Nutzung der Leistungen notwendig ist.

Wartungsvertrag

31. Die Leistungen unter dem Wartungsvertrag umfassen die Korrektur von Fehlern, die Anpassung und die Weiterentwicklung der Programme (neue Releases durch den Hersteller).

32. Nicht als Wartungsleistung gelten funktionelle Erweiterungen der Software sowie die Behebung von Defekten, die durch Fehlmanipulationen, externe Einflüsse, Einwirkungen von einer nicht von der iQual gelieferten Einrichtung oder unsachgemässer Behandlung entstanden sind. Diese Dienstleistungen werden separat gemäss den Konditionen in Ziffer 12 in Rechnung gestellt.

33. Die iQual behebt auf Verlangen und gegen separate Vergütung gemäss den Konditionen in Ziffer 12 auch Störungen, welche auf

Umstände zurückzuführen sind, für die der Kunde oder Dritte einzustehen haben.

Support

34. Die Support-Leistungen umfassen telefonischen IT-Support für iQual Produkte zu Geschäftszeiten. Diese werden pro Stunde abgerechnet.

Bereitschafts-, Reaktions- und Störungsbehebungszeit

35. Während der im Wartungsvertrag und Supportvertrag definierten Zeiten nimmt die iQual Störungsmeldungen entgegen und erbringt ihre im Wartungsvertrag und Supportvertrag vereinbarten Leistungen.

36. Die iQual beginnt mit den im Wartungsvertrag und im Supportvertrag vereinbarten Leistungen so rasch als möglich, spätestens aber innert der im Wartungsvertrag resp. im Supportvertrag vereinbarten Frist. Als Interventionszeit gilt die Zeit zwischen dem Anruf des Kunden an die Störungsmeldestelle der iQual und dem fachkundigen Eingreifen mittels Fernwartung oder vor Ort.

Beendigung des Vertragsverhältnisses

37. Das Vertragsverhältnis kann von beiden Parteien jederzeit aufgelöst werden. Vorbehalten bleibt die Kündigung zur Unzeit.

38. Wartungs- und Supportverträge können von beiden Parteien mit einer Frist von 3 Monaten auf das Ende eines jeden Jahres gekündigt werden. Die Kündigung kann sich, vorbehältlich einer Einigung über die Anpassung der Vergütung auch nur auf einzelne Teile des Vertrages erstrecken.

Datenschutz

39. iQual versichert, bei der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten die Bestimmungen des Schweizerischen

Datenschutzgesetzes und der einschlägigen Rechtsnormen zu beachten.

40. Die anlässlich der Bestellabwicklung anfallenden Kundendaten werden lediglich für interne Marktforschungszwecke genutzt. Eine Weitergabe an Dritte, wie zum Beispiel Partnerunternehmen erfolgt nur soweit zur ordnungsgemässen Leistungserbringung erforderlich. Dies umfasst auch die Übertragung und die Speicherung solcher Daten im Ausland.

41. Der Kunde erklärt sich durch den Vertragsabschluss mit dieser Nutzung seiner Daten einverstanden.

42. iQual hat für den Datenaustausch über das Extranet die bestmöglichen Sicherheitsvorkehrungen getroffen, namentlich Passwortschutz, SSL-Verschlüsselung, Firewall-Technologie. Dadurch ist die Sicherheit für den Datentransfer gewährleistet. Um über das Extranet Daten einsehen zu können, wird der Kunde aufgefordert, ein Passwort einzugeben. Es ist zu beachten, dass der Kunde dafür Sorge zu tragen hat, dass das Passwort vor dem Zugriff unbefugter Personen geschützt ist.

43. Kundeninformationen, die aufgrund eines Wartungs- oder Supportauftrages, einer Datenkorrektur oder einer Mandantenanpassung für die iQual zugänglich werden, werden vertraulich behandelt und nur den mit dem Auftrag betrauten Mitarbeitern zugänglich gemacht. Alle Mitarbeiter die im Zusammenhang mit ihrer vertraglichen Tätigkeit für iQual Kenntnisse über Kundendaten erhalten, sind verpflichtet, diese Daten vertraulich zu behandeln und weder an Dritte weiter zu geben, noch diese darüber in Kenntnis zu setzen.

44. Die Website der iQual benutzt Google Analytics, einen Webanalysedienst der Google Inc. („Google“). Google Analytics verwendet sog. „Cookies“, Textdateien, die auf Ihrem Computer gespeichert werden und die eine Analyse der Benutzung der Website durch Sie ermöglichen. Die durch den Cookie erzeugten Informationen über Ihre Benutzung dieser Website (einschließlich Ihrer IP-Adresse) wird an einen Server von Google in den USA übertragen und dort gespeichert. Google wird diese Informationen benutzen, um Ihre Nutzung der Website auszuwerten, um Reports über die Websiteaktivitäten für die Websitebetreiber zusammenzustellen und um weitere mit der Websitenutzung und der Internetnutzung verbundene Dienstleistungen zu erbringen. Auch wird Google diese Informationen gegebenenfalls an Dritte übertragen, sofern dies gesetzlich vorgeschrieben oder soweit Dritte diese Daten im Auftrag

von Google verarbeiten. Google wird in keinem Fall Ihre IP-Adresse mit anderen Daten von Google in Verbindung bringen. Sie können die Installation der Cookies durch eine entsprechende Einstellung Ihrer Browser Software verhindern; wir weisen Sie jedoch darauf hin, dass Sie in diesem Fall gegebenenfalls nicht sämtliche Funktionen dieser Website vollumfänglich nutzen können. Durch die Nutzung dieser Website erklären Sie sich mit der Bearbeitung der über Sie erhobenen Daten durch Google in der zuvor beschriebenen Art und Weise und zu dem zuvor benannten Zweck einverstanden.

Geheimhaltung

45. Die Vertragspartner behandeln alle Tatsachen vertraulich, die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind.

46. Im Zweifel sind Tatsachen vertraulich zu behandeln und es besteht eine gegenseitige Konsultationspflicht.

47. Diese Geheimhaltungspflicht beginnt bei den Vertragsverhandlungen und überdauert die Beendigung des Vertragsverhältnisses.

48. iQual ist berechtigt, den Namen den Kunden inklusive Nennung der durch iQual erbrachten Leistungen öffentlich als Referenz zu verwenden.

49. iQual ist berechtigt die Informationen des Kunden und dessen Daten zu bearbeiten und Dritten zur Verfügung zu stellen. Da sich die Dritten auch im Ausland befinden können, umfasst diese Berechtigung ebenso die Übertragung und Speicherung solcher Daten im Ausland.

50. Verletzt ein Vertragspartner der iQual die vorstehende Geheimhaltungspflicht, so schuldet er eine Konventionalstrafe, sofern er nicht beweist, dass ihn kein Verschulden trifft. Diese beträgt je Fall eine Jahresvergütung im Zeitpunkt der Verletzung, höchstens jedoch CHF 50'000.– je Fall. Die Bezahlung der Konventionalstrafe befreit nicht von der Geheimhaltungspflicht.

Haftungsbeschränkung

51. Die Haftung der iQual ist ungeachtet des Rechtsgrundes insgesamt auf die Höhe einer Jahresvergütung des Kunden, maximal aber auf CHF 10'000 beschränkt.

52. Ausgeschlossen ist in jedem Fall die Haftung für jede Art von indirektem Schaden, wie z.B. entgangenem Gewinn u.ä. Im weiteren wird im Rahmen des gesetzlich Zulässigen jegliche Haftung wegbedungen.

Abtretung, Übertragung und Verpfändung

53. Rechte und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis sowie der Vertrag als Ganzes dürfen ohne vorherige schriftliche Zustimmung der iQual weder ganz noch teilweise an Dritte abgetreten, übertragen oder verpfändet werden.

Änderungen und Ergänzungen der AGB und der Verträge

54. Nebenabreden, Änderungen oder Ergänzungen der AGB sowie der Verträge erlangen einzig mit schriftlicher Bestätigung Wirksamkeit.

Gerichtsstand und anwendbares Recht

55. Die vorliegenden AGB und die Verträge, die aufgrund dieser AGB geschlossen werden, unterliegen schweizerischem Recht unter Ausschluss aller kollisionsrechtlicher Bestimmungen.

56. Der Gerichtsstand ist am Sitz der iQual.

Ausgabe November 2014