

IT-VOLLSERVICE SEIT 1983 **DIAGNOSDATA**

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen der DIAGNOSDATA AG (AGB)

Ausgabe Dezember 2018

1. Anwendungsbereich und Geltung

- 1.1. Die DIAGNOSDATA AG bietet ihren Kunden ein breites Angebot an Dienstleistungen und Produkten, vornehmlich aus den Bereichen Informationstechnologie und Telekommunikation, an.
- 1.2. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung von Verträgen zwischen Kundinnen und Kunden (im folgenden «Kunden» genannt) und der DIAGNOSDATA AG.
- 1.3. Die AGB sind integrierender Bestandteil sämtlicher Angebote und Verträge zwischen dem Kunden und der DIAGNOSDATA AG.
- 1.4. Die AGB beruhen auf Schweizer Recht und gelten weltweit, sofern die Parteien sie ausdrücklich oder stillschweigend anerkennen, oder spätestens sobald ein schriftliches oder mündlich vereinbartes Angebot eingereicht wird.
- 1.5. Die Geschäftsbedingungen des Kunden kommen nur zur Anwendung, wenn und so weit sie von der DIAGNOSDATA AG schriftlich akzeptiert worden sind und nicht im Widerspruch mit den AGB der DIAGNOSDATA AG stehen.
- 1.6. Alle Nebenabreden, Änderungen, Ergänzungen und rechtserheblichen Erklärungen bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform.
- 1.7. 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 umzudeuten oder zu ergänzen, dass der mit ihr beabsichtigte Regelungszweck möglichst erreicht wird.
- 1.8. Diese AGB gelten auf unbestimmte Zeit und ersetzen alle vorangegangenen Versionen. Die DIAGNOSDATA AG kann jederzeit und ohne Angabe von Gründen, unter schriftlicher Ankündigung oder Ankündigung per E-Mail, den Inhalt dieser AGB ändern. Wird der Geltung der neuen AGB nicht innert 14 Tagen nach Empfang der neuen AGB in schriftlicher Form widersprochen, gelten sie als angenommen.

2. Allgemeines

- 2.1. Die DIAGNOSDATA AG erbringt ihre Dienstleistungen und Verkäufe gemäss den in den vorliegenden Bestimmungen sowie in den Einzelverträgen vereinbarten Bedingungen.
- 2.2. Leistungen und Gegenleistungen werden in kundenspezifischen Offerten bzw. Einzelverträgen zwischen dem Kunden und der DIAGNOSDATA AG festgelegt. Darin werden insbesondere die Art der von der DIAGNOSDATA AG zu erbringenden Leistungen, deren Umfang, Dauer und Vergütung geregelt.
- 2.3. Der Vertragsabschluss kommt durch die Akzeptanz der Offerte der DIAGNOSDATA AG betreffend den Bezug von Dienstleistungen, Produkten oder Lizzenzen durch den Kunden zustande. Der Vertrag kommt des Weiteren zustande, wenn der Kunde die von der DIAGNOSDATA AG angebotenen Dienstleistungen in Anspruch nimmt oder Produkte der DIAGNOSDATA AG bezieht oder benutzt.
- 2.4. Auch nach erfolgter Auftragsbestätigung hat die DIAGNOSDATA AG das Recht, ganz oder teilweise von Verträgen zurückzutreten, sofern nach ihrer eigenen Beurteilung die Kaufpreisforderung als gefährdet erscheint. Eine Verpflichtung diesbezügliche Unterlagen dem Kunden vorzulegen, besteht nicht.
- 2.5. Jegliches Retentions- und/oder Rückbehalterecht des Kunden an Sachen der DIAGNOSDATA AG ist vollumfänglich wegbedungen.

3. Preise

- 3.1. Die Preise der Produkte und Dienstleistungen verstehen sich, sofern nichts anderes vermerkt, rein netto in Schweizer Franken exklusive Abgaben und Steuern, welche vom Kunden zusätzlich zu entrichten sind.
- 3.2. Wenn nichts anderes vereinbart, sind Zubehör, Montage und Montagematerial nicht im Preis inbegriffen.
- 3.3. Die Preise werden gemäss der Auftragsbestätigung berechnet. Für Hard- und Software sowie Wartung und Support, welche die DIAGNOSDATA AG in Fremdwährung bezieht, behält sich die DIAGNOSDATA AG das Recht vor, im Zeitpunkt der Rechnungsstellung den Wechselkurs anzupassen. Der im Angebot in CHF ausgewiesene Preis basiert deshalb auf dem aktuellen Währungskurs zum Zeitpunkt der Angebots erstellung.
- 3.4. Produkt- und/oder Preisänderungen sowie Irrtümer bleiben vorbehalten.

4. Zahlungsbedingungen

- 4.1. Die Zahlungsbedingungen, die auf den Rechnungen der DIAGNOSDATA AG und/oder in Einzelverträgen aufgeführt sind, gehen diesen Bedingungen vor. Beim Fehlen solcher sind Rechnungen der DIAGNOSDATA AG am 10. Tag nach Rechnungsdatum rein netto, ohne jeglichen Abzug, fällig. Nach Ablauf dieser Frist befindet sich der Kunde ohne Mahnung in Verzug und die DIAGNOSDATA AG ist berechtigt für die ausstehenden Rechnungsbeträge Verzugszinse von 5% p.a. zu erheben.
- 4.2. Die DIAGNOSDATA AG behält sich das Recht vor, jederzeit ohne Angaben von Gründen Vorauskasse zu verlangen.
- 4.3. Der DIAGNOSDATA AG steht das Recht zu bei Zahlungsverzug die Dienstleistungs erbringung, die Lieferung des Produkts oder die Gewährung der Lizenz zu verweigern. Alle Folgen, welche sich aus diesen Massnahmen ergeben, gehen ausschliesslich zu Lasten des Kunden.
- 4.4. Der Kunde ist nicht berechtigt, allfällige Gegenforderungen mit Forderungen der DIAGNOSDATA AG zu verrechnen.
- 4.5. Auf Verlangen der DIAGNOSDATA AG tritt der Kunde seine Forderungen aus dem Wiederverkauf der DIAGNOSDATA AG gelieferten Produkte und/oder Dienstleistungen zahlungshalber an die DIAGNOSDATA AG ab (Art. 172 OR).

5. Dienstleistungen der DIAGNOSDATA AG

5.1. Art der Dienstleistungen

- 5.1.1. Die DIAGNOSDATA AG offeriert ihren Kunden ein umfassendes Dienstleistungsangebot im Bereich Informationstechnologie und Telekommunikation.
- 5.1.2. Art, Umfang und Eigenschaften der Dienstleistungen der DIAGNOSDATA AG werden jeweils in einer Einzelvereinbarung geregelt.
- 5.1.3. Die DIAGNOSDATA AG ist befugt, für die Leistungserbringung Dritte beizuziehen.
- 5.1.4. Die Dienstleistungen der DIAGNOSDATA AG werden in der Regel an Werktagen, von Montag bis Freitag zwischen 09.00 bis 12.00 und 13.00 bis 17.30 Uhr erbracht. Leistungen ausserhalb dieser Blockzeiten sowie an Wochenenden, allgemeinen und lokalen Feiertagen bedürfen der Zustimmung der DIAGNOSDATA AG und werden mit einem zu vereinbarenden Zuschlag verrechnet.

5.2. Vergütung

- 5.2.1. Für die von der DIAGNOSDATA AG erbrachten Leistungen schuldet der Kunde einen Preis gemäss der jeweiligen Einzelvereinbarung.
- 5.2.2. Sofern nicht anders vereinbart, werden die Leistungen der DIAGNOSDATA AG nach Aufwand und periodisch (in der Regel monatlich) abgerechnet.
- 5.2.3. Nach Vereinbarung kann im Voraus ein Leistungspaket (nach Stunden) erworben werden. Die Leistung steht dem Kunden für die Dauer von 12 Monaten zur Verfügung. Nach Ablauf dieser Frist hat der Kunde keinen Anspruch mehr auf Leistungen aus dem Leistungspaket. Ein Upgrade von einem kleineren zu einem grösseren Paket ist nach Absprache möglich. Der Downgrade wird jedoch ausgeschlossen. Hat der Kunde ein grösseres Paket gewählt und bezieht während der Frist nicht alle Dienstleistungen hat er keinen Anspruch auf eine Rückvergütung. Zum Paket dazu gewählte Add-on's können zu einem späteren Zeitpunkt nicht mehr abgewählt werden. Wurde die Leistung eines Add-on's erbracht, wird es voll verrechnet, jede Rückvergütung von nicht genutzten Add-on's wird ausgeschlossen.
- 5.2.4. Auftragsbezogene Spesen, insbesondere Reisekosten, gehen zu Lasten des Kunden und werden nach den tatsächlich entstandenen Aufwänden aufgrund von Belegen sowie bei Fahrten mit dem Personenwagen pro gefahrenem Kilometer verrechnet.

5.3. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 5.3.1. Der Kunde verpflichtet sich, der DIAGNOSDATA AG unentgeltlich die erforderlichen Informationen zu liefern und in seinem Umfeld alle für die Leistungserbringung durch die DIAGNOSDATA AG erforderlichen betrieblichen, personellen, organisatorischen, technischen und sonstigen Voraussetzungen zu schaffen und aufrecht zu erhalten, sodass die DIAGNOSDATA AG die Dienstleistungen erbringen kann. Sofern zur Erbringung der Dienstleistung erforderlich, hat der Kunde der DIAGNOSDATA AG den notwendigen Zugang zu seinen Räumlichkeiten zu gewährleisten. Verzögerungen und Mehraufwand der DIAGNOSDATA AG infolge verspäteter oder nicht richtiger Erfüllung von Vorbereitungs- oder Mitwirkungspflichten gehen volumnfänglich zu Lasten des Kunden.
- 5.3.2. Der Kunde ist volumnfänglich für die Daten- und Systemsicherung verantwortlich. Er verpflichtet sich vorgängig die nötige Sicherung durchzuführen, bevor die DIAGNOSDATA AG an Hard- bzw. Software Änderungen vornimmt. Die DIAGNOSDATA AG kann zu keinem Zeitpunkt für allfällige Datenverluste bzw. Schäden, verursacht durch den ganzen oder teilweisen Ausfall eines oder mehrerer Systeme, haftbar gemacht werden. Auch allfälliger entgangener Gewinn kann nicht geltend gemacht werden.

5.4. Schutzrechte

Sämtliche Schutzrechte (Immaterialgüter- und Leistungsschutzrechte sowie Anwartschaften an solchen) an den im Rahmen der Vertragserfüllung entstandenen Arbeitsergebnissen gehören volumnfänglich der DIAGNOSDATA AG. Mangels entgegenstehender Vereinbarung bedürfen alle Verwendungen, insbesondere die Bearbeitung und Vervielfältigung der Arbeitsergebnisse, der Zustimmung der DIAGNOSDATA AG.

5.5. Gewährleistung

Die DIAGNOSDATA AG gewährleistet, dass die von ihr gelieferten Dienstleistungen die vereinbarten Eigenschaften aufweisen. Die Auftragserfüllung wird dem Kunden in geeigneter Form angezeigt. Mängel sind vom Kunden innerhalb von 10 Tagen zu beanstanden. Versäumt es der Kunde, die Mängel innerhalb der vereinbarten Frist anzugeben, kann die DIAGNOSDATA AG für den betreffenden Mangel nicht haftbar

gemacht werden. Die Gewährleistungsrechte verjähren für sämtliche Mängel innerhalb von einem Jahr ab Auftragserfüllung resp. Abnahme der Dienstleistung. Liegt ein Mangel vor und wurde dieser rechtzeitig gerügt, ist der Kunde berechtigt unentgeltlich Nachbesserung zu verlangen. Die DIAGNOSDATA AG hat die Mängel innerhalb angemessener Frist zu beseitigen. Der Anspruch auf Wandelung und Minderung wird explizit ausgeschlossen.

5.6. Vorzeitige Beendigung

Die DIAGNOSDATA AG ist berechtigt, Dienstleistungsverträge jederzeit zu kündigen oder die Dienste jederzeit einzustellen oder bis auf weiteres auszusetzen. Namentlich wenn:

- der Kunde seine vertraglichen Pflichten verletzt und den vertragsgemäßen Zustand nicht innert der ihm durch die DIAGNOSDATA AG angesetzten Frist herstellt;
- Der Kunde Dienste rechtswidrig nutzt oder für rechtswidrige Handlungen missbraucht;
- der Kunde zahlungsunfähig wird.

Die DIAGNOSDATA AG haftet nicht für draus entstandenen Schaden.

6. Kauf von Hard- und Software-Produkten

6.1. Produkte und Leistungen

- 6.1.1. Die DIAGNOSDATA AG vertreibt Hardwareprodukte und Lizenzen für die dazugehörige Software. Diese besonderen Bestimmungen für den Kauf von Hardware- und Softwareprodukten regeln die Rechte und Pflichten im Verhältnis von DIAGNOSDATA AG zu ihren Kunden bezüglich Abschluss, Inhalt und Abwicklung solcher Kaufverträge.
- 6.1.2. Art, Umfang und Eigenschaften der Produkte der DIAGNOSDATA AG werden jeweils in einer Einzelvereinbarung geregelt.
- 6.1.3. Die DIAGNOSDATA AG liefert, sofern nichts anders vereinbart wurde, dem Kunden keine Installations- und Bedienungsanleitung in Papierform für Hardware-Produkte. Die Dokumente können auf der jeweiligen Herstellerseite online eingesehen werden.
- 6.1.4. Der Kunde hat das Recht, während der Leistungserbringung schriftlich eine Änderung des Leistungsumfangs zu beantragen. Die DIAGNOSDATA AG ist in diesem Fall berechtigt, bereits entstandene Kosten dem Kunden zu belasten. Gleches gilt, wenn der Kunde eine Bestellung annulliert.

6.2. Vergütung

Für die von der DIAGNOSDATA AG erbrachten Produkte schuldet der Kunde einen Preis gemäss der jeweiligen Einzelvereinbarung.

6.3. Informationspflicht des Kunden

- 6.3.1. Der Kunde hat die DIAGNOSDATA AG mit allen für die Vertragserfüllung notwendigen Informationen zu versorgen. Er hat die DIAGNOSDATA AG auf besondere technische Voraussetzungen sowie auf gesetzliche, behördliche und andere Bestimmungen am Lieferort aufmerksam zu machen, soweit sie für die Kosten, die Ausführung oder den Gebrauch der Produkte von Bedeutung sind.

6.4. Eigentumsvorbehalt

- 6.4.1. Die von der DIAGNOSDATA AG gelieferten Produkte bleiben solange im Eigentum der DIAGNOSDATA AG, bis die DIAGNOSDATA AG den Kaufpreis vollständig und vertragskonform erhalten hat. Die DIAGNOSDATA AG ist berechtigt, bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises ihren Eigentumsvorbehalt gestützt auf Art. 715 ZGB im Eigentumsregister am jeweiligen Sitz/Wohnsitz des Kunden einzutragen. Der Kunde ist dabei verpflichtet, der DIAGNOSDATA AG auf erstes Verlangen sein schriftliches Einverständnis zur Eintragung eines Eigentumsvorbehalts in allen für die Eintragung wesentlichen Punkte zu geben.
- 6.4.2. Solange der Kaufpreis nicht vollständig bezahlt ist, ist der Kunde verpflichtet, die von der DIAGNOSDATA AG gelieferten Produkte in Stand zu halten, sorgfältig zu behandeln und gegen alle üblichen Risiken zu versichern.

6.5. Lieferfrist und Lieferung

- 6.5.1. Die von der DIAGNOSDATA AG angegebenen Liefertermine sind ohne anderslaurende ausdrückliche schriftliche Zusicherung nur als Richtwerte zu beachten. Die Angabe eines Liefertermins erfolgt nach bestem Wissen, jedoch ohne Gewähr.
- 6.5.2. Die Lieferfrist wird angemessen verlängert bei nachträglicher Abänderung der Bestellung, bei unvorhersehbaren Ereignissen und Hindernissen (Brand, Diebstahl, Naturereignisse etc.), bei Transportverzögerungen und dergleichen, verursacht durch den Lieferanten, bei Nichteinhaltung der vertraglichen Verpflichtungen, insbesondere der vereinbarten Zahlungspflicht.
- 6.5.3. Der Versand der Produkte erfolgt mit der schweizerischen Post und per Einschreiben. Die Kosten für Porti und Verpackung innerhalb der Schweiz werden dem Kunden folgendermassen in Rechnung gestellt:
 - Bis zu einem Auftragswert von CHF 499.00, Porto & Verpackung pro Bestellung;
 - Ab einem Auftragswert von CHF 500.00 erfolgt die Lieferung portofrei;
 - Bei Nachnahmesendung werden in jedem Fall CHF 15.00 Zuschlag erhoben.

Die Kosten für die Lieferung ausserhalb der Schweiz werden individuell erhoben.

- 6.5.4. Der Kunde hat die Lieferung nach Erhalt innert 5 Tagen zu prüfen. Der Kunde ist verpflichtet der DIAGNOSDATA AG allfällige Mängel unverzüglich schriftlich anzuseigen, ansonsten die Lieferung als genehmigt gilt.

6.6. Übergang Nutzen und Gefahr

Mit Übergabe der gelieferten Produkte zum Versand gehen Nutzen und Gefahr auf den Kunden über. Im Übrigen ist Art. 185 OR anwendbar.

6.7. Urheberrechte / Software-Gewährleistung

Soweit Software zum Lieferumfang gehört, wird diese dem Kunden allein zum eigenen Gebrauch überlassen, d.h. er darf diese weder kopieren, noch andere zur Nutzung überlassen. Es gelten ausschliesslich die Bestimmungen des Lizenzvertrags des Herstellers.

6.8. Gewährleistung und Garantie

Die Gewährleistung der DIAGNOSDATA AG für die von ihr gelieferten Produkte beschränkt sich bezüglich Leistungen ausschliesslich auf die jeweiligen des Herstellers/Lieferanten. Die Gewährleistungfristen beginnen mit dem Lieferdatum ab Herstellerlogistikzentrum zu laufen. Die DIAGNOSDATA AG fordert auf Wunsch des Kunden die Garantieansprüche des Kunden beim Hersteller gegen eine Pauschale ein. Die einzige Pflicht der DIAGNOSDATA AG besteht jedoch darin, allfällige eigene Garantieansprüche gegen den Hersteller / Lieferanten an den Kunden abzutreten. Der Kunde verzichtet auf weitere Garantieansprüche gegenüber der DIAGNOSDATA AG.

7. Haftung

- 7.1. Der Kunde ist für die gesetzes- und vertragskonforme Benutzung der von der DIAGNOSDATA AG angeboten Dienste verantwortlich. Diese dürfen insbesondere nicht für straf- oder lauterkeitsrechtlich relevante Handlungen verwendet werden und/oder der Kunde übernimmt jede Verantwortung und Haftung für den Inhalt der Informationen und Daten, die durch Anlagen und das Netz der DIAGNOSDATA AG übertragen werden.
- 7.2. Plant der Kunde Arbeiten wie z.B. Stromunterbrechungen, Umschaltungen, Kabelumlegungen, Auswechseln von Equipment, Standortverschiebungen von Endgeräten etc., welche eine Dienstleistungsunterbrechung der DIAGNOSDATA AG überwachten Verbindungen zur Folge hat, hat er dies der DIAGNOSDATA AG mindestens einen Arbeitstag vor den geplanten Arbeiten schriftlich anzuzeigen. DIAGNOSDATA AG behält sich das Recht vor, dem Kunden ihre durch die Nichteinhaltung dieser Regelung entstandenen Aufwendungen zu verrechnen.
- 7.3. Die DIAGNOSDATA AG haftet einzig für direkte Schäden, die sie in Verletzung des zwischen den Parteien abgeschlossenen Vertrages in vorsätzlicher oder grobfahrlässiger Weise verursacht hat. Die Haftung wird auf die Summe der vom Kunden erworbenen Dienstleistung, des Produkt oder der Lizenz beschränkt. Jede weitergehende Haftung sowie die Haftung für Hilfspersonen und Dritte ist, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen. Insbesondere besteht kein Anspruch auf Ersatz von indirekten, mittelbaren Schäden und Mangelfolgeschäden (insbesondere entgangener Gewinn, Verluste, nicht realisierte Einsparungen, Datenverluste etc.).

8. Vertraulichkeit und Datenschutz

- 8.1. Die Parteien verpflichten sich und beigezogene Dritte, sämtliche ihnen im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis offengelegten Pläne, Muster, Zeichnungen, Gewerbe- oder Betriebsgeheimnisse, Geschäfts- und Fabrikationsgeheimnisse streng vertraulich zu behandeln. Sie verpflichtet sich, solche vertraulichen Informationen nur mit ausdrücklicher schriftlicher Einwilligung der anderen Vertragspartei an Dritte weiterzugeben. Diese Diskretionspflichten gelten auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses zwischen der DIAGNOSDATA AG und dem Kunden unverändert weiter.
- 8.2. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass Daten oder Teile davon auf Datenservern (Cloud-Speicher) in der Schweiz oder in der Europäischen Union gespeichert werden können.
- 8.3. Die DIAGNOSDATA AG verpflichtet sich, die jeweils geltenden Datenschutzbestimmungen einzuhalten.

9. Übertragung

Rechte und/oder Pflichten aus dem Einzelvertrag (Lieferung und Dienstleistungen) können vom Kunde nur mit vorgängiger schriftlicher Zustimmung der DIAGNOSDATA AG übertragen werden.

10. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

- 10.1. Die Einzelverträge und die AGB unterstehen ausschliesslich schweizerischem Recht unter ausdrücklichem Ausschluss von staatsvertraglichen Normen.
- 10.2. Der Gerichtsstand für alle sich aus den vertraglichen Beziehungen unmittelbar oder mittelbar ergebenen Streitigkeiten befindet sich bei den zuständigen Gerichten am Sitz der DIAGNOSDATA AG. Die DIAGNOSDATA AG ist jedoch berechtigt, den Kunden auch an dessen Sitz/Wohnsitz zu belangen.

Cham, Dezember 2018