

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) vom 01.01.2016

A. Allgemeine Bestimmungen

1. Zweck, Anwendungs- und Geltungsbereich

1.1. Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend «AGB» genannt) regeln die Geschäftsbeziehung zwischen einem Leistungsbezüger (nachfolgend «Kunde» genannt) und der Wolfer Informatik GmbH als Leistungserbringer (nachfolgend «Wolfer Informatik» genannt). Die AGB nennen gegenseitige Rechte und Pflichten. Frühere AGB der Wolfer Informatik werden durch die vorliegenden AGB ersetzt.

1.2. Mit Aufnahme der Geschäftsbeziehung zwischen dem Kunden und der Wolfer Informatik oder bei Mitteilung durch die Wolfer Informatik kommen die jeweils gültigen AGB zur Anwendung. Die AGB sind integrierender Bestandteil jeder vertraglichen Vereinbarung mit der Wolfer Informatik. Sie müssen darin zur Gültigkeit nicht oder nicht wiederholt erwähnt werden.

1.3. Allfällige Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden (für Leistungserbringer) kommen insoweit zur Anwendung, als die Wolfer Informatik diese ausdrücklich und schriftlich akzeptiert.

1.4. Eine Änderung der vorliegenden AGB mittels vertraglichen Vereinbarungen ist nur insoweit gültig, als darin ausdrücklich festgelegt ist, welche Bestimmungen der AGB damit geändert werden. Bei allfälligen Widersprüchen haben die vorliegenden AGB (der Wolfer Informatik) Vorrang.

1.5. Die vorliegenden AGB regeln nicht das Verhältnis zwischen der Wolfer Informatik und allfälligen (Haftpflicht-)Versicherungen der Wolfer Informatik (beziehungsweise regeln nicht die Entschädigungspflichten allfälliger Versicherungen der Wolfer Informatik).

2. Gegenstand von Leistungen

2.1. Die Leistungen der Wolfer Informatik betreffen grundsätzlich die Erbringung von Dienstleistungen und die Lieferung von Produkten.

2.2. Dienstleistungen beinhalten alle Arten von Arbeitsleistungen und betreffen das Tätigwerden im Interesse des Kunden.

2.3. Produktlieferungen beinhalten die Lieferung aller Arten von Waren/Produkten inklusive Software (nachfolgend «Produkte» genannt). Dies betrifft in der Regel Produkte von anderen Herstellern und Lieferanten (nachfolgend «Hersteller/Lieferanten» genannt).

2.4. Die Wolfer Informatik kann Leistungen selber erbringen oder Dritte ganz oder teilweise damit beauftragen.

3. Offerte, Auftragsannahme und Vertrag

3.1. Offertstellungen erfolgen unentgeltlich, wenn nichts anderes vereinbart wurde. Bei mehreren Offertenvarianten, bei Offerten mit umfangreicheren konzeptionellen Elementen oder bei anderen massgebenden Gegebenheiten kann die Wolfer Informatik den Kunden im Voraus informieren und die Offertstellung angemessen verrechnen.

3.2. Offerten und Angebote der Wolfer Informatik sind freibleibend, wenn nichts anderes vereinbart wurde. Bis zu einer Auftragsannahme kann die Wolfer Informatik Offerten und Angebote überprüfen und gegebenenfalls anpassen. Dies betrifft beispielsweise Aktualität, Umfang und Richtigkeit. Allfällige Anpassungen von freibleibenden Individualofferten werden dem Kunden bis zu einer Auftragsannahme mitgeteilt.

3.3. Ein Vertrag kommt mit Auftragserteilung durch den Kunden und Auftragsannahme durch die Wolfer Informatik zustande. Die Auftragserteilung durch den Kunden kann ausdrücklich oder durch schlüssiges (konkludentes) Verhalten oder Handeln erfolgen. Die Auftragsannahme durch die Wolfer Informatik erfolgt ausdrücklich; und nur in besonderen Fällen durch schlüssiges (konkludentes) Handeln. Ein Vertragsabschluss kann beispielsweise mittels Auftragsbestätigung oder Individualvertrag festgehalten werden. Der Kunde haftet für die Bezahlung vertraglicher Leistungen.

3.4. Erbringt die Wolfer Informatik Leistungen nach Aufwand, so verstehen sich allfällige Zeit- und Teil-/Gesamtpreisangaben als Schätzungen zu Planungszwecken. Dies nach bestem Wissen im Zeitpunkt der Planung. Die Leistungsverrechnung erfolgt nach effektivem (Zeit-)Aufwand.

3.5. Bei Produktlieferungen erfolgen Lieferterminangaben nach bestem Wissen im Zeitpunkt der Angabe, jedoch ohne Gewähr. Erweiterte Garantieleistungen von Herstellern/Lieferanten können in bestimmten Fällen im Voraus und gegen Mehrpreis vom Kunden eingekauft werden.

3.6. Produkte (inkl. Rechte auf Garantie/Gewährleistung) bleiben bis zur vollständigen Bezahlung durch den Kunden Eigentum der Wolfer Informatik. Arbeitsergebnisse aus Dienstleistungen der Wolfer Informatik gehen insoweit an den Kunden über, als dieser Arbeitsergebnisse bezahlt hat.

4. Vertragsänderung und Kündigung

4.1. Vertragsänderungen zwischen dem Kunden und der Wolfer Informatik können mit beidseitigem Einverständnis grundsätzlich jederzeit erfolgen. Bestimmungen anderer bestehender Verträge sind zu beachten. Schriftliche Verträge erfordern in der Regel eine schriftliche Änderung. Ein Teilbezug von vereinbarten Leistungen kann Mehrkosten pro Leistungseinheit ergeben. Ein Vertragsübertrag auf Dritte erfordert die Zustimmung der Vertragspartner.

4.2. Verträge enden grundsätzlich mit Erfüllung, Vertragsablauf oder Kündigung. Kündigung bei einmaliger Leistungserbringung bezweckt die vorzeitige Beendigung oder nur teilweise Erfüllung eines Vertrages. Unbefristete Leistungserbringung endet in der Regel mit Kündigung. Eine Kündigung erfolgt vertragsgemäss durch den Kunden oder die Wolfer Informatik. Schriftliche Verträge erfordern in der Regel eine schriftliche Kündigung.

4.3. Dienstleistungsverträge können ausdrücklich mit einer gegenseitigen Kündigungsfrist abgeschlossen werden. Nach allfälliger Kündigung und bis zum Ablauf einer vereinbarten Kündigungsfrist erbringt die Wolfer Informatik Dienstleistungen vertragsgemäss, soweit Umstände dies zulassen. Ohne vereinbarte Kündigungsfrist darf eine allfällige Kündigung nicht zur Unzeit erfolgen und muss das Ende der Leistungserbringung nennen. Punkt 7.6 der AGB ist zu beachten. Erbrachte Dienstleistungen werden nach Aufwand verrechnet. Eine Dienstleistung gilt insoweit als erbracht, als die Wolfer Informatik im Interesse des Kunden tätig geworden ist. Dies gilt auch für nur teilweise erbrachte oder erst begonnene Dienstleistungen.

4.4. Produktlieferverträge können nach erfolgter Bestellung nicht mehr durch den Kunden gekündigt werden. Erfolgte Bestellungen können beispielsweise mittels Auftragsbestätigung oder Individualvertrag festgehalten werden. Bestellte Produkte sind vom Kunden weder stornierbar noch rückgabeberechtigt und er ist zur Annahme und Bezahlung verpflichtet. Eine allfällige Kündigung kann nur mit Einverständnis der Wolfer Informatik erfolgen, gegebenenfalls mit Kostenfolge für den Kunden (z.B. auch abhängig von Kündigungszeitpunkt und Verpflichtungen gegenüber Herstellern/Lieferanten). Ausnahmen müssen im Voraus ausdrücklich vertraglich geregelt werden.

4.5. Die Wolfer Informatik ist berechtigt, Produktlieferverträge ohne Kosten- und Entschädigungsfolge insoweit nicht zu erfüllen, als dass Lieferverzögerungen, Stornierungen oder Preisänderungen seitens der Hersteller/Lieferanten vorliegen. Dies gilt gleichermassen auch für andere Umstände, die nicht angemessen im Einflussbereich der Wolfer Informatik liegen. Ausnahmen müssen im Voraus ausdrücklich vertraglich geregelt werden.

5. Verantwortlichkeiten des Kunden

5.1. Der Kunde nimmt Verantwortlichkeiten und Mitwirkungspflichten wahr, die sich aus Vertragsverhältnissen und Zusammenarbeit mit der Wolfer Informatik ergeben oder für die Leistungserbringung erforderlich sind. Er fällt allfällig erforderliche Entscheide und trägt dafür die Verantwortung.

5.2. Bei Bedarf klärt der Kunde allfällige Unklarheiten bezüglich vertraglicher Vereinbarungen im Voraus mit der Wolfer Informatik.

5.3. Bei Computersystemen und Datenverarbeitung erfolgen Erhebung, Veränderung, Löschung, Sicherung und Wiederherstellung von Daten (durch den Kunden, die Wolfer Informatik oder Dritte) immer auf Risiko des Kunden. Der Kunde trifft und veranlasst erforderliche Massnahmen.

5.4. Der Kunde ist verpflichtet, berechnete Leistungsverrechnung nicht durch Abwerbung von Mitarbeitern der Wolfer Informatik zu umgehen. Dies gilt auch für freie Mitarbeiter, die rechtmässig im Auftrag und Namen der Wolfer Informatik tätig sind. Die Wolfer Informatik kann berechtigten Schaden aus Abwerbung beim Kunden geltend machen.

6. Generelle Gewährleistung und Haftung der Wolfer Informatik

6.1. Die Wolfer Informatik GmbH haftet als Kapitalgesellschaft abschliessend.

6.2. Gewährleistung, Garantie oder Haftung der Wolfer Informatik ist nur insoweit gegeben, als sie im Rahmen der vorliegenden AGB ausdrücklich genannt, geregelt und begrenzt ist. Allfällige Haftungsansprüche gegenüber der Wolfer Informatik bedingen, dass für den Kunden durch die Wolfer Informatik tatsächlich Schaden entstanden ist, die Ansprüche im Umfang oder Betrag begrenzt sind und der Kunde sie inhaltlich begründet. Die Wolfer Informatik ist berechtigt, allfällige Haftung durch Leistungserbringung abzugelten, soweit dies möglich ist.

6.3. Die Wolfer Informatik haftet nur für direkte Schäden, die sie dem Kunden vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht und nur dann, wenn der Kunde den Vorsatz oder die Grobfahrlässigkeit nachweist. Jede weitere Haftung ist ausgeschlossen. Die Wolfer Informatik haftet keinesfalls für Datenverlust, entgangenen Gewinn, Schäden infolge Nichterfüllung vertraglicher Verpflichtungen oder Haftung des Kunden, Schäden infolge höherer Gewalt oder behördlicher Anordnungen, Mangelfolgeschäden sowie jegliche indirekte Schäden (als nicht abschliessende Aufzählung).

6.4. Allfällige Haftung der Wolfer Informatik (aus Leistungserbringung) ist begrenzt auf den Rechnungsbetrag der unmittelbar betroffenen Dienstleistung der Wolfer Informatik, jedoch maximal begrenzt auf einen Zeitraum von vier Monaten. Ohne Vorliegen einer Rechnung tritt an Stelle des Rechnungsbetrages der vereinbarte Preis der erbrachten Dienstleistung. Ausdrücklich anderslautende vertragliche Vereinbarungen bleiben vorbehalten.

6.5. Für Dienstleistungen und Produktlieferungen gelten je separate Bestimmungen bezüglich Gewährleistung, Haftung und Leistungsverrechnung. Diese Abgrenzung gilt auch dann, wenn der Kunde beide Leistungen als Ganzes bezogen hat (inkl. Leistungserbringung mit Pauschale). Für Arbeitsleistungen der Wolfer Informatik im Zusammenhang mit Produktlieferungen gelten die Bestimmungen für Dienstleistungen.

6.6. Die Wolfer Informatik übernimmt für Dienstleistungen keine Gewährleistung im Sinne einer Erfolgshaftung. Einführung und Veränderung organisatorischer Abläufe und Prozesse erfolgen ohne Gewähr. Es ist nicht ausgeschlossen, dass Arbeitsergebnisse (unbeabsichtigt) Fehler enthalten, die für das Ergebnis nicht massgebend sind. Die Wolfer Informatik haftet nicht für Schäden aus der Nichteinhaltung von Zeitangaben und Terminen. Macht der Kunde ausdrücklich Vorgaben entgegen allgemein anerkannter Grundsätze oder entgegen Empfehlungen der Wolfer Informatik, so ist die Wolfer Informatik für Folgen nicht haftbar. Ausdrücklich anderslautende vertragliche Vereinbarungen bleiben vorbehalten.

6.7. Bestimmungen der AGB gegenüber dem Kunden gelten auch für freie Mitarbeiter, die rechtmässig im Auftrag und Namen der Wolfer Informatik tätig sind. Die Wolfer Informatik haftet keinesfalls für Dritte, wenn zwischen diesen und dem Kunden zur Leistungserbringung ein separates Vertragsverhältnis besteht. Dies gilt auch bei Empfehlung oder Vermittlung von Dritten durch die Wolfer Informatik.

6.8. Allfällige Konventionalstrafen müssen ausdrücklich vereinbart, an eindeutigen Bedingungen gebunden und verhältnismässig sein. Sie sind nur dann geschuldet, wenn für den Kunden tatsächlich Schaden entstanden ist und er diesen nachweist. Konventionalstrafen sind nur einmal geschuldet und schliessen zusätzliche Schadenersatzforderungen aus. Sind Bedingungen für eine Konventionalstrafe erfüllt, werden aber in angemessener Frist (von der Wolfer Informatik) beseitigt, so ist die Konventionalstrafe nicht geschuldet. Erbrachte Leistungen der Wolfer Informatik werden in jedem Fall verrechnet. Der Preis der Leistung kann (im Voraus vereinbarte) Sicherheitsmargen enthalten.

6.9. Die Wolfer Informatik darf Leistungen an Kunden (wie z.B. Dienstleistungen und Produktlieferungen) in gleicher oder ähnlicher Art auch für andere Kunden erbringen. Sie ist beim Einsatz ihrer Leistungen, Mitarbeiter oder beauftragter Dritter nicht eingeschränkt.

7. Leistungsverrechnung, Rechnungsstellung und Bezahlung

7.1. Die Leistungserbringung und -verrechnung erfolgt nach Aufwand. Verrechnet werden Stunden- und Tagesansätze für Dienstleistungen, Weg- und Einsatzkosten, Reisekosten, Spesen, Kosten für Produktlieferungen, Handling- und Versandkosten, Leistungen Dritter sowie alle übrigen Kosten und Leistungen. Andere Verrechnungsarten (als nach Aufwand) kommen nur zur Anwendung, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde.

7.2. Ausserhalb üblicher Geschäftszeiten kann die Wolfer Informatik erhöhte Tarife für Leistungen anwenden. Insbesondere dann, wenn der Kunde solche Leistungen verlangt. Leistungen via Telefon und Systemfernzugriff werden regulär verrechnet. Der Kunde wird angemessen informiert.

7.3. Rechnungen sind innerhalb von 10 Tagen in Schweizer Landeswährung netto und vollständig auf das genannte (Bank-)Konto zu bezahlen, wenn nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde. Es werden die im Zeitpunkt der Rechnungsstellung für die Wolfer Informatik gültigen MWST-Ansätze (oder sonstigen öffentlichen Forderungen) verrechnet. Abzüge vom Rechnungsbetrag oder eine Verrechnung mit anderen Forderungen seitens des Kunden sind nicht zulässig. Nach Ablauf der Zahlungsfrist ist der Kunde im Zahlungsverzug. Die Wolfer Informatik kann Mahnspesen und Verzugszinsen erheben.

7.4. Beanstandungen zu Rechnungen sind der Wolfer Informatik innerhalb von 10 Tagen ab Rechnungsstellung mitzuteilen. Danach gilt die Rechnung als vom Kunden genehmigt, wenn keine berechnigte Beanstandung erfolgt. Akzeptierte Beanstandungen werden von der Wolfer Informatik bestätigt. Bei Leistungserbringung über einen bestimmten Zeitraum erfolgt die Rechnungsstellung für erbrachte (Teil-)Leistungen in der Regel periodisch.

7.5. In bestimmten Fällen kann die Wolfer Informatik Voraus- oder Akonto-Rechnungen stellen und erst nach deren Bezahlung ihre Leistungen erbringen. Dies insbesondere bei Produktlieferungen, bei Neukunden oder wenn erhöhtes Delkrederisiko nicht ausgeschlossen werden kann. Wenn allfällig die Leistungserbringung nur teilweise oder nicht erfolgt, wird der (Rest-)Betrag baldmöglichst und ohne Zinsen rückerstattet.

7.6. Erfüllt der Kunde seine Zahlungspflichten nicht, kann die Wolfer Informatik (weitere) Leistungen unterbrechen oder einstellen. Dies ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne dass es als Kündigung zur Unzeit gilt. Vertragliche Pflichten des Kunden bleiben bestehen (inkl. Zahlungspflichten).

8. Recht und Gerichtsstand

8.1. Sollten eine oder mehrere Bestimmungen in diesen AGB unwirksam oder rechtlich ungültig sein, so sind sie in dem Sinne anzuwenden, der dem beabsichtigten Zweck am nächsten kommt. Davon unberührt bleiben die übrigen Bestimmungen der AGB gültig.

8.2. Es kommt schweizerisches Recht zur Anwendung. Gerichtsstand für Streitigkeiten aus der Geschäftsbeziehung sind die ordentlichen Gerichte am Sitz der Wolfer Informatik in Bülach. Die Wolfer Informatik ist zudem berechtigt, den Kunden an anderen ordentlichen Gerichten zu belangen.

B. Weitere Bestimmungen

9. Gewährleistung und Haftung bei Dienstleistungen

9.1. Die Wolfer Informatik wird bei der Erbringung von Dienstleistungen im Interesse des Kunden tätig. Sie setzt sich dafür ein, einen Nutzen oder Mehrwert für den Kunden zu erzielen. Dabei basiert die Wolfer Informatik auf den Vorgaben des Kunden und bringt ihre Kenntnisse und Erfahrungen ein. Sie berücksichtigt angemessen die allgemein anerkannten Grundsätze auf den von der Dienstleistung erfassten Gebieten.

9.2. Die Angabe von Terminen und Arbeitsstunden erfolgt nach bestem Wissen im Zeitpunkt der Planung. Macht der Kunde unbestimmte oder teilweise Vorgaben zu Dienstleistungen, so handelt die Wolfer Informatik nach bestem Wissen dahingehend, als sie annehmen kann, dass dies im Interesse des Kunden liegt. Empfehlungen der Wolfer Informatik erfolgen nur beratend und ohne Haftung, wenn nichts anderes vereinbart wurde.

9.3. Vorliegende Arbeitsergebnisse aus Dienstleistungen gelten spätestens nach 10 Tagen als vom Kunden genehmigt, wenn keine berechnigte Beanstandung erfolgt. Arbeitsergebnisse gelten als vorliegend, wenn sie dem Kunden bekannt oder von ihm eindeutig als solche erkennbar sind, wenn sie der Kunde zu nutzen beginnt oder wenn sie von der Wolfer Informatik mitgeteilt werden. Teil- oder Zwischenergebnisse gelten fortlaufend auch als Arbeitsergebnisse. Anderslautende Abnahmevereinbarungen bleiben vorbehalten.

9.4. Garantien auf Dienstleistungen betreffen den Ausnahmefall und sind nur insoweit gültig, als darin vereinbarte Gewährleistung angemessen im Einflussbereich der Wolfer Informatik liegt. Entsprechende vertragliche Vereinbarungen müssen zweckmässig spezifiziert und gegebenenfalls bezüglich Haftung begrenzt sein. Allfällig vereinbarte Garantien auf Dienstleistungen sind insoweit hinfällig, als Mängel auf Umstände zurückzuführen sind, die nicht von der Wolfer Informatik verursacht oder von ihr zu vertreten sind.

9.5. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass Computersysteme sowie Software und Prozesse in der Datenverarbeitung «offene Systeme» sind. Diese können durch Personen oder andere Systeme verändert werden, gewollte oder ungewollte Eingriffe in Verantwortung des Kunden eingeschlossen. Es können nicht vorhersehbare Fehler, Ausfälle und Auswirkungen oder nicht im Voraus einkalkulierbare Aufwände entstehen, die nicht in der Verantwortung oder angemessen im Einflussbereich der Wolfer Informatik liegen. Dies sowohl sofort als auch erst später als Folge. Dieser Sachverhalt gilt auch für alle Geräte mit veränderbaren Softwarekomponenten (wie z.B. BIOS/Firmware von Systemen/Steuerungen).

9.6. Von Gewährleistung und Haftung auf jeden Fall ausgenommen und nicht angemessen im Einflussbereich der Wolfer Informatik sind namentlich: Hardware- und Softwarefehler von Herstellern/Lieferanten, Inkompatibilität von Hardware/Software, Bedienungsfehler und Fehlkonfigurationen durch den Kunden oder in dessen Verantwortung, Eingriffe Dritter, ungenügende System-Verfügbarkeit oder -Performance, Systeminstabilität, Betriebsunterbrüche, Einführung und Veränderung von Datenverarbeitungs-Prozessen, Datenverlust oder Dateninkonsistenz, jegliche Schäden infolge Computerviren oder Eindringen in Systeme (z.B. durch Firewalls/Router), ungenügende Datensicherung oder Sicherheitsmassnahmen, Schäden infolge Stromschwankung/-ausfall oder Blitzschlag; sowie alle Folgen aus genannten Punkten (als nicht abschliessende Aufzählung).

9.7. Bei Erstellung oder Veränderung von Software durch die Wolfer Informatik gelten bezüglich Gewährleistung und Haftung auch die vorliegenden Bestimmungen für Dienstleistungen. Dies beispielsweise für Scripting, Batchabläufe, Implementierung und Webprogrammierung. Bei Computersystemen und Datenverarbeitung sind jene Fehler generell von Haftung ausgenommen, die nicht reproduzierbar und dokumentierbar sind.

10. Gewährleistung und Haftung bei Produktlieferungen

10.1. In der Regel liefert die Wolfer Informatik Produkte von anderen Herstellern/Lieferanten und ist dabei als Wiederverkäufer und Fachhändler tätig. Sie setzt sich im Interesse des Kunden dafür ein, Produktlieferungen korrekt abzuwickeln und angegebene Liefertermine möglichst einzuhalten.

10.2. Liefertermine können nicht garantiert werden. Ausnahmen müssen im Voraus ausdrücklich vertraglich geregelt werden und können sich erhöhend auf den Lieferpreis auswirken; dabei ist der Zuschlag von Sicherheitsmargen zulässig. Bezüglich Bestellung und Lieferung beachtet der Kunden auch die Bestimmungen gemäss Punkten 4.4. und 4.5. der AGB.

10.3. Im Zeitpunkt der Lieferung prüft der Kunde umgehend, ob er alle Produkte korrekt und vollständig (gemäss Bestellung) sowie in äusserlich unbeschädigtem Zustand erhalten hat. Allfällige Beanstandungen sind der Wolfer Informatik vom Kunden unverzüglich mitzuteilen. Unterzeichnete Lieferscheine bestätigen den vertragsgemässen Erhalt der Lieferung. Öffnet der Kunde Original-Produktverpackungen oder nimmt er Produkte in Gebrauch, so gilt deren Lieferung damit sofort als genehmigt (bei Software ohne Ausnahme). Spätestens 10 Tage nach erfolgter Lieferung gilt diese ohne berechnete Beanstandung als vom Kunden genehmigt (auch ohne Lieferschein).

10.4. Produkte die den Bestellspezifikationen angemessen entsprechen gelten als korrekt geliefert (wie z.B. Ersatz- oder Nachfolgeprodukte). Bei Annahmeverweigerung oder Abwesenheit des Kunden gilt die Zustell- oder Abholbereitschaft bestellter Produkte als erfolgte Lieferung. Spätestens mit Produktlieferung geht die Gefahr auf den Kunden über. Liefern Hersteller/Lieferanten (im Auftrag der Wolfer Informatik) direkt an Kunden, so geht die Gefahr mit Bereitstellung der Produkte zum Versand auf den Kunden über, ausser Hersteller/Lieferanten übernehmen die Gefahr.

10.5. Bei allfällig vom Hersteller/Lieferanten bereits defekt gelieferten Produkten setzt sich die Wolfer Informatik angemessen dafür ein, im Rahmen der vom Hersteller/Lieferanten übernommenen Gewährleistung baldmöglichst Reparatur oder Ersatz zu organisieren (bei Software ausschliesslich beschränkt auf defekte Datenträger). Weitere Ansprüche kann der Kunde gegenüber der Wolfer Informatik nicht geltend machen.

10.6. Für gelieferte Produkte gilt die jeweilige Garantie und Gewährleistung des Herstellers/Lieferanten gemäss seinen Bestimmungen. Bei Software gelten Lizenzbestimmungen (anstelle einer Garantie). Die Garantiezeit läuft in der Regel ab Lieferzeitpunkt des Herstellers/Lieferanten. Als Beleg für Garantieansprüche gilt die Originalrechnung der Wolfer Informatik oder ein separates Garantiedokument (vom Kunden aufbewahrt). Der Kunde macht allfällig Mängel von Produkten und Forderungen nach Garantieleistung direkt beim Hersteller/Lieferanten oder dessen Vertreter geltend (wie bei Markenprodukten üblich). Im Rahmen von Kulanz gibt die Wolfer Informatik dem Kunden bei Bedarf die Adresse und Bestimmungen für Garantiefälle bekannt. Gefahr und Haftung für Produkttransporte liegen beim Kunden (allenfalls bei Herstellern/Lieferanten).

10.7. Bei bestimmten Produkten, wenn Hersteller/Lieferanten reguläre Garantieleistungen nicht direkt an Kunden erbringen, unterstützt die Wolfer Informatik den Kunden bei der organisatorischen Abwicklung berechtigter Garantiefälle angemessen (wie bei Nicht-Markenprodukten möglich); dies innerhalb der Garantiezeit und maximal ein Jahr ab Produktlieferung, jedoch nur im Rahmen angemessener organisatorischer Abwicklung ohne Kostenfolge. Software ist von solcher Unterstützung generell ausgenommen. Im übrigen gelten ebenfalls die Bestimmungen gemäss Punkt 10.6 der AGB.

10.8. Die Wolfer Informatik beteiligt sich nicht an Garantieleistungen und Produktgewährleistungen von Herstellern/Lieferanten. Sie kann auch nicht dafür haftbar gemacht werden, wenn diese Leistungen nicht erbringen oder (teilweise) verrechnen. Allfällige Gewährleistungen und Garantien von Hersteller/Lieferanten gegenüber der Wolfer Informatik tritt die Wolfer Informatik an den Kunden ab, soweit es Produktlieferungen an Kunden betrifft. Gewährleistungen, Garantieleistungen und Haftung der Wolfer Informatik sind insbesondere bei Massenprodukten ausgeschlossen.

10.9. Unterstützung des Kunden bei der Abwicklung von Garantiefällen gegenüber Herstellern/Lieferanten gilt als kostenpflichtige Dienstleistung der Wolfer Informatik, wenn nicht ausdrücklich im Voraus etwas anderes vereinbart wurde oder Kulanz der Wolfer Informatik zur Anwendung kommt.

10.10. Für bestimmte Produkte kann die Wolfer Informatik im Voraus definierte, abweichende Regelungen zur Anwendung bringen.

11. Anwendung von Kulanz

11.1. Kulanz im Sinne der AGB ist eine freiwillige Leistung der Wolfer Informatik an den Kunden und liegt ausschliesslich im Ermessen der Wolfer Informatik. Bei Anwendung von Kulanz wird in der Regel eine (Teil-)Leistung ohne Verrechnung erbracht, die dem Kunden vertraglich nicht zustehen würde (z.B. bei Haftungsausschlüssen in den AGB oder bei Entgegenkommen zu Gunsten des Kunden).

11.2. Kulanz der Wolfer Informatik kann im Einzelfall oder wiederholt zur Anwendung kommen, ohne dass dadurch ein (Rechts-)Anspruch des Kunden entsteht. Die Wolfer Informatik ist bei Anwendung von Kulanz zu nichts verpflichtet. Macht der Kunde die Wolfer Informatik haftbar, kann die Wolfer Informatik aus Kulanz erbrachte Leistungen gegenüber den vom Kunden erhobenen (Schadenersatz-)Ansprüchen nach Aufwand verrechnen.

12. Mitwirkungspflichten des Kunden

12.1. Der Kunde nimmt seine Mitwirkungs- und Informationspflichten rechtzeitig wahr. Dazu gehören insbesondere:

12.2. - Die eindeutige Bestimmung des jeweiligen Auftraggebers gegenüber der Wolfer Informatik mit den erforderlichen Kompetenzen (z.B. Mitarbeiter oder Vertreter des Kunden). Bei Bedarf wird ein Individualvertrag zusammen mit der Wolfer Informatik erstellt, beispielsweise betreffend Auftraggeber, Leistungen, Vorgaben, Termine, Zuständigkeiten, Kosten und allfällig Koordination auf Kundenseite.

12.3. - Die rechtzeitige Schaffung der technischen, organisatorischen und administrativen Voraussetzungen auf Kundenseite; insbesondere für ordentliche Leistungserbringung der Wolfer Informatik und für Einführung und Nutzung des Arbeitsergebnisses.

12.4. - Die Beschaffung von Unterlagen und Informationen, Zutrittsbewilligung zu Räumlichkeiten und zu Computersystemen (inkl. Passwörter) sowie die Vornahme aller übrigen Vorkehrungen, welche die Wolfer Informatik zur vertragsgemässen Leistungserbringung benötigt.

12.5. - Die rechtzeitige Prüfung und Genehmigung/Abnahme von Leistungen und Arbeitsergebnissen sowie allfällig Beanstandungen. Dies gilt insbesondere für Dienstleistungen, Produktlieferungen und Rechnungsstellungen.

12.6. - Bei Computersystemen und Datenverarbeitung: Regelmässige Sicherungen von Daten, Programmen und Systeminformationen, einschliesslich Sicherungen hinsichtlich vollständiger Systemausfälle und unmittelbar vor Veränderungen (oder Veranlassung der Sicherungen).

13. Datenschutz, Weiterverwendbarkeit und Geistiges Eigentum

13.1. Die Wolfer Informatik gewährleistet gegenüber dem Kunden den Datenschutz und die Einhaltung allfälliger Geheimhaltungserklärungen. Sie respektiert geistiges Eigentum des Kunden. Dies sowohl während bestehender als auch nach beendeter Geschäftsbeziehung.

13.2. Die Wolfer Informatik weist ihre Mitarbeiter an, eindeutig als vertraulich bezeichnete Unterlagen und Informationen, welche sich auf den Geschäftsbereich des Kunden beziehen und die im Rahmen der Leistungserbringung zur Verfügung gestellt werden, vertraulich zu behandeln.

13.3. Die Wolfer Informatik hat das Recht auf Weiterverwendbarkeit von (massgeblich selber erstellten) Leistungen mit generischem Charakter. Dies beinhaltet beispielsweise Erfahrungen, Ideen, Know-how, Abläufe, Prozesse, Methoden, Konzepte und Programmcode (als nicht abschliessende Aufzählung). Entsprechendes Wissen darf die Wolfer Informatik uneingeschränkt weiterverwenden und verwerten.

13.4. Offerten, Verträge, Konzepte, Berichte, Referate und andere Wissensvermittlungen (mit konzeptionellen Elementen) können geistiges Eigentum der Wolfer Informatik enthalten. Sie sind vom Kunden entsprechend (vertraulich) zu behandeln. Sie dürfen ohne Zustimmung der Wolfer Informatik nicht von Dritten weiterverwendet oder verwertet werden. Dies gilt auch nach beendeter Geschäftsbeziehung.

14. Steuerung der Leistungserbringung mittels Kostenrahmen

14.1. Ein Kostenrahmen (im Sinne der AGB) ist eine Planungsangabe von voraussichtlichen Gesamtkosten als unverbindliche Schätzung für anvisierte Ziele. Er dient zu Planungszwecken aufgrund von Annahmen für Teilleistungen und allfälligem Zeitbedarf für Dienstleistungen. Dies nach bestem Wissen im Zeitpunkt der Planung. Bei einem Kostenrahmen ist die Wolfer Informatik im Interesse des Kunden tätig und setzt sich für eine angemessene Kostenkontrolle und Zielerreichung ein. Die Leistungserbringung und -verrechnung erfolgt nach Aufwand.

14.2. Der Unterschied der Leistungserbringung («nach Aufwand mit Kostenrahmen») gegenüber derjenigen nur «nach Aufwand» betrifft die spezifische Planung, Kontrolle und Steuerung. Mittel zur Steuerung sind beispielsweise die Anpassung von Vorgaben und Leistungsumfang, die Priorisierung der Kostenbegrenzung oder die Priorisierung von Teilzielen. Je nach Umständen und Steuerung ist nicht auszuschliessen, dass anvisierte Ziele nur teilweise erreicht werden können oder ein Kostenrahmen überschritten wird. Dies ohne Haftung der Wolfer Informatik.

14.3. Der Kunde/Auftraggeber fällt allfällig erforderliche Entscheide und trägt dafür die Verantwortung. Die Wolfer Informatik wird beratend in die Entscheidungsfindung einbezogen. Geänderte oder neue Kundenanforderungen können zu Anpassung von Kostenrahmen und Vertrag führen.

14.4. Der Kunde kann mit der Wolfer Informatik ausdrücklich im Voraus vereinbaren, dass sie die Leistungserbringung unterbricht oder einstellt, sobald die Gesamtkosten (allfällig) einen Kostenrahmen erreichen. Dies als reine Kostenbegrenzung und ohne Gewähr oder Haftung für Zielerreichung.

15. Leistungserbringung mit Pauschale

15.1. Mit ausdrücklicher vertraglicher Vereinbarung zwischen Kunde und Wolfer Informatik kann die Leistungserbringung mit Pauschale zur Anwendung kommen. Im Rahmen dieser AGB ist dies die einzige Form der Leistungserbringung und -verrechnung, die nicht nach Aufwand erfolgt.

15.2. Eine Pauschale ist eine feste Leistung zu einem festen Preis aufgrund der im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses vereinbarten Grundlagen. Diese Grundlagen definieren den Gegenstand der Leistung und die Bedingungen der Leistungserbringung. Zum Gegenstand gehören eine Auflistung der in der Pauschale eingeschlossenen Leistungen (als abschliessende Aufzählung) und allfällig eine Auflistung der ausgeschlossenen Leistungen (als nicht abschliessende Aufzählung). Zur Gültigkeit müssen eingeschlossenen Leistungen im Umfang eindeutig definiert sein. Zu den Bedingungen gehören insbesondere der zeitliche Ablauf und Zahlungsmodalitäten wie beispielsweise Abschlagszahlungen.

15.3. Eine Pauschale kann die vom Kunden gewünschte Gesamtleistung oder nur Teile davon einschliessen. Die Höhe des Pauschalpreises ist massgeblich davon abhängig, wie sicher der (Dienst-)Leistungsaufwand im Voraus kalkuliert werden kann. Der Zuschlag von Sicherheitsmargen ist zulässig. Änderungen der Pauschale während der Leistungserbringung sind insoweit möglich, als eine Vertragsänderung erfolgt.

15.4. Auf nicht ausdrücklich in einer Pauschale eingeschlossene Leistungen hat der Kunde keinen Anspruch. Verlangt der Kunde solche Leistungen, kann die Wolfer Informatik diese mit zusätzlicher Verrechnung nach Aufwand erbringen. Bei Vertragskündigung kommt für erbrachte Leistungen die Leistungsverrechnung nach Aufwand zur Anwendung; ausdrücklich anderslautende vertragliche Vereinbarungen bleiben vorbehalten.

15.5. Bei einem allfällig vereinbarten Kostendach erbringt und verrechnet die Wolfer Informatik Leistungen nach Aufwand. Sobald ein Kostendach (nach Aufwand verrechnet) überschritten wird, gilt es als Pauschale und es kommen obengenannte Bestimmungen zur Anwendung.

Jeweils gültige AGB sind abrufbar unter www.wolfer-informatik.ch/agb