

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der Claranet Switzerland GmbH

## 1. Geltungsbereich

- 1.1 Gegenstand dieser Bedingungen sind Lieferungen und Leistungen von Claranet im IT-Umfeld für Unternehmen. Unternehmen im Sinne dieser Geschäftsbedingungen sind natürliche oder juristische Personengesellschaften, die in Ausübung einer gewerblichen oder selbständigen Tätigkeit handeln.
- 1.2 Es werden von Claranet insbesondere folgende Lieferungen und Leistungen erbracht:
- Consulting
  - Projektmanagement
  - IT-Services
  - Training
  - Implementierung
  - Softwareentwicklung
  - Hotline-Support-Center / Remote Services
- 1.3 Der Umfang der von Claranet im Einzelnen geschuldeten Leistungen ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot, ggf. dem Pflichtenheft und diesen Vertragsbedingungen.
- 1.4 Aufträge kommen erst mit schriftlicher Bestätigung durch Claranet zustande. Nebenabreden und Änderungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.
- 1.5 Angebote von Claranet sind freibleibend. Angebote des Unternehmens kann Claranet innerhalb von vier Wochen annehmen.
- 1.6 Garantien und Zusicherungen bedürfen der ausdrücklichen schriftlichen Bestätigung von Claranet.

## 2. Durchführung des Auftrages

- 2.1 Claranet erbringt ihre Leistungen mit Sorgfalt unter Beachtung des aktuellen Stands der Technik. Die Leistungen werden grundsätzlich bei Claranet erbracht, sofern sie nicht unbedingt beim Unternehmen durchzuführen sind.
- 2.2 Ändert das Unternehmen im Rahmen eines Auftrages seine Anforderungen, kann Claranet eine angemessene Anpassung ihrer Vergütung verlangen, soweit sich die Änderung darauf auswirkt. Vereinbarte Fertigstellungstermine verschieben sich in einem solchen Falle entsprechend.
- 2.3 Vereinbarte Termine verlängern sich auch bei Auftreten von nicht von Claranet zu vertretenden Störungen und in allen Fällen höherer Gewalt. Liefer- und Leistungsfristen gelten nur dann als verbindlich, wenn sie ausdrücklich als verbindlich vereinbart wurden. Von Claranet aufgrund von Wünschen des Unternehmens festgesetzter Termine sind nach Rückbestätigung durch Claranet für das Unternehmen verbindlich. Bei nachträglichen terminlichen Änderungswünschen behält sich Claranet vor, Mehraufwand zu berechnen.
- 2.4 Claranet ist berechtigt, sich zur Leistungserbringung Dritter zu bedienen. Es können auch Teillieferungen und Teilleistungen erbracht werden.
- 2.5 Claranet berechnet bei Einsätzen vor Ort ausschließlich ganze Mann Tage.

## 3. Kooperation, Mitwirkung, Beistellung

- 3.1 Das Unternehmen gibt die Aufgabenstellung vor, die Grundlage für die weitere Planung ist.
- 3.2 Das Unternehmen erbringt als wesentliche Vertragspflicht vereinbarte und sonstige Mitwirkungsleistungen sowie Beistellungen in der erforderlichen Qualität und zu den vereinbarten Terminen. Zu diesen Aufgaben zählen insbesondere die Information von Claranet über betriebliche Abläufe und deren Organisation, Benutzung der Informatikstruktur und Infrastruktur des Unternehmens, Beistellung und Lizenzierung von benötigten Fremdprodukten, wie Tools, Entwicklungsumgebung etc. in ihrer jeweils aktuellen Version.
- 3.3 Werden Mitwirkungsleistungen und/oder Beistellungen durch das Unternehmen mangelhaft, nicht oder nicht fristgemäß erbracht, verlieren vereinbarte Liefer- und Leistungsfristen ihre Gültigkeit. In diesem Fall behält Claranet sich vor, die durch den Ausfall entstandenen Kosten zu berechnen.

- 3.4 Claranet haftet nicht für mangelhafte bzw. unvollständige Beistellungen sowie das Zusammenwirken von Fremdprodukten mit eigenen Produkten bzw. Leistungen. Das Unternehmen ist verpflichtet, die beigegebenen Produkte unter Wartung zu stellen.

## 4. Nutzungsrechte

- 4.1 Claranet räumt dem Unternehmen an der auftragsgegenständlichen Software und den erzielten Arbeitsergebnissen nach erfolgter Vergütung das nicht ausschließliche, zeitlich unbegrenzte, einfache Recht ein, diese im vereinbarten Umfang für interne Zwecke zu nutzen.
- 4.2 Bei Fremdprodukten können auch die Herstellerbedingungen zur Anwendung kommen.
- 4.3 Schutzrechts- und Copyrightvermerke dürfen nicht beseitigt werden. Kopien dürfen nur zu Archivierungszwecken und zur Sicherung angefertigt werden.

## 5. Vergütung

- 5.1 Das Unternehmen bezahlt Claranet die vereinbarte Vergütung zuzüglich der gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer. Preise und Vergütungen ergeben sich aus dem jeweils gültigen Angebot von Claranet soweit nichts Anderweitiges geregelt ist.
- 5.2 Sofern eine Berechnung nach Aufwand vereinbart ist, kann monatlich abgerechnet werden.
- 5.3 Bei Festpreisvereinbarung gelten folgende Zahlvereinbarungen:
- 30 % des Festpreises bei Vertragsabschluss
  - 30 % nach Ablauf eines Drittels der vorgesehenen Bearbeitungszeit
  - 30 % nach Ablauf von zwei Dritteln der vorgesehenen Bearbeitungszeit
  - 10 % bei Abnahme
- 5.4 Sofern die Berechnung eines Festpreises vereinbart ist und sich nach Fertigstellung des Feinkonzeptes zeigt, dass die Realisierung zu einem unvorhergesehenen Aufwand des Projektpreises führt, kann Claranet eine Anpassung des Projektpreises verlangen.
- 5.5 Bei Produkten wird der Preis mit Lieferung zur Berechnung sofort fällig. Die Lieferung erfolgt ab Versandort auf Gefahr und Kosten des Unternehmens.
- 5.6 Reisekosten und Spesen werden zu den im Angebot von Claranet ausgewiesenen Sätzen berechnet. Gleiches gilt für Mehrwertsteuer.

## 6. Zahlungsbedingungen

- 6.1 Jede Rechnung wird sofort nach Rechnungsstellung netto ohne Abzug zur Zahlung fällig.
- 6.2 Bei Überschreiten von Zahlungszielen ist Claranet berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 6% zu berechnen.
- 6.3 Eine Aufrechnung ist für das Unternehmen nur mit rechtskräftig festgestellten oder unbestrittenen Forderungen zulässig.

## 7. Abnahme

- 7.1 Sofern es für Leistungen vereinbart ist, unterliegen diese der Abnahme. Für abgrenzbare Teilleistungen kann Claranet die Durchführung von Teilabnahmen verlangen. In diesem Fall gilt die Gesamtleistung mit der letzten Teilabnahme als abgenommen.
- 7.2 Claranet erklärt dem Unternehmen gegenüber die Abnahmefähigkeit der Leistung. Nach dieser Erklärung hat das Unternehmen die jeweilige Leistung sofort zu testen und innerhalb von 10 Tagen die Abnahme zu erklären. Die Abnahme ist zu erklären, wenn die Leistung in wesentlichen Teilen den in der Leistungsbeschreibung vereinbarten Anforderungen entspricht. Ansonsten werden die Abnahme hindernden Mängel innerhalb angemessener Frist beseitigt und die Abnahme sodann erneut durchgeführt.

Die Erklärung der Abnahme kann nur dann unterbleiben, sofern die Leistung einen schwerwiegenden Mangel aufweist, die die vertragsgegenständliche Nutzung nicht oder nur stark eingeschränkt zulässt. Ein solch schwerwiegender Mangel wird Claranet unverzüglich angezeigt und Claranet wird diese Leistung nach erfolgter Nachbesserung erneut zur Abnahme stellen.

Mängel, die die Funktionalität nicht oder nicht erheblich einschränken, eine Nutzung aber dennoch zulassen, gelten als weniger gravierende Mängel. Sie stehen einer Abnahme durch den Kunden nicht entgegen, werden aber von Claranet im Rahmen der vereinbarten Servicelevels nachgebessert. Sie müssen nicht erneut zur Abnahme gestellt werden.

- 7.3 Die Abnahme gilt vom Unternehmen auch mit Unterzeichnung des Einsatzberichts als erklärt. Gleiches gilt, wenn das Unternehmen die Leistung nicht innerhalb vorgenannter Frist als abgenommen erklärt, sofern es nicht gleichzeitig Abnahme hindernde Mängel rügt.
- 7.4 Die Abnahme gilt auch als erteilt, sobald das Unternehmen die Software im Echtbetrieb nutzt.

## 8. Gewährleistung

- 8.1 Als Beschaffenheit gilt grundsätzlich nur die vereinbarte Leistungsbeschreibung oder allgemeine Produktbeschreibung als vereinbart. Werbung oder sonstige Aussagen gelten nicht als Produktbeschreibung. Bei nicht vollständiger Lieferung wird Claranet zunächst umgehend nachliefern. Das Unternehmen hat die gelieferte Ware umgehend nach Lieferung auf Vollständigkeit und etwaige Mängel zu überprüfen, dies spätestens eine Woche nach Lieferung. Bei einer Abweichung hat das Unternehmen umgehend eine Mängelrüge an Claranet zu senden.
- 8.2 Die Gewährleistungsfrist beträgt 12 Monate. Claranet ist im Gewährleistungsfall berechtigt, anstelle der Gewährleistungsansprüche des Schweizer Obligationenrechts zunächst durch Nachbesserung oder Nachlieferung, auch in Form eines Updates oder einer Umgehungslösung, den Mangel zu beseitigen.
- 8.3 Falls es Claranet trotz wiederholtem Versuch nicht gelingt, einen Mangel innerhalb einer angemessenen Frist zu beseitigen, ist das Unternehmen berechtigt, wahlweise Herabsetzung der Vergütung oder Rückgängigmachung des Vertrages zu verlangen. Bei der Haftung auf Schadensersatz gilt §10 dieser Bedingungen. Weitergehende Ansprüche bestehen nicht.
- 8.4 Ergibt die Überprüfung, dass ein solcher Gewährleistungsfall nicht vorliegt, trägt das Unternehmen die Kosten einer solchen Untersuchung.
- 8.5 Die Gewährleistungspflicht entfällt bei Bedienungsfehlern, Verschleiß, nicht autorisierten Änderungen und Eingriffen, bei Einflüssen von Fremdprodukten sowie bei nicht bestimmungsgemäßem Gebrauch, übermäßiger Beanspruchung oder Einsatz von nicht aktuellen Ständen von Produkten. Das Unternehmen trägt die Beweislast, dass es sich nicht um eine solche Ursache handelt.
- 8.6 Die Beendigung des weiteren Leistungsaustausches, z.B. bei Rücktritt, Schadensersatz, muss schriftlich unter Fristsetzung angedroht werden und kann nur binnen zwei Wochen ab Fristablauf erklärt werden.

## 9. Schutzrechtsverletzungen

- 9.1 Im Falle einer Verletzung eines Schutzrechtes Dritter wird Claranet nach eigener Wahl und auf eigene Kosten die von Claranet erbrachte Leistung bzw. Lieferung so abändern, dass diese nicht mehr verletzend ist oder dem Unternehmen das Nutzungsrecht verschaffen oder die von Claranet erbrachten Leistungen bzw. Lieferungen unter Rückzahlung der Vergütung abzüglich einer angemessenen Nutzungsgebühr zurücknehmen.
- 9.2 Claranet haftet nicht für Schutzrechtsverletzungen, die auf eingebrachten Unterlagen oder Informationen sowie einer nicht vereinbarungsgemäßen Verwendung der Leistung / des Produktes beruhen.

- 10. Haftung**
- 10.1 Zum Ersatz von Schäden, gleich aus welchem Rechtsgrund, ist Claranet nur verpflichtet,
- bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit in voller Höhe bei Fehlen einer zugesicherten Eigenschaft in Höhe des vorhersehbaren Schadens
  - in allen anderen Fällen nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, wenn dadurch der Vertragszweck gefährdet wird
  - im Rahmen der gesetzlichen Produkthaftpflicht unbegrenzt
- 10.2 Soweit nicht zwingend gesetzlich gehaftet wird, haftet Claranet ausschließlich nur für unmittelbare Schäden d.h. der Kunde hat nur Anspruch auf Ersatz von Schäden, die an der gelieferten Sache unmittelbar entstanden sind. Claranet haftet nicht für mittelbare Schäden, die z. B. durch Produktionsausfall entstanden sind oder für entgangenen Gewinn sowie für Mangelgeschäden.
- 10.3 Für den Verlust von Daten haftet Claranet nur während der Projektdurchführung und in dem Umfang, den der Kunde auch bei ordnungsgemäßer Datensicherung von mindestens einmal täglich nicht vermeiden konnte. Claranet kann davon ausgehen, nur mit gesicherten Daten in Berührung zu kommen.
- 10.4 Claranet haftet für Viren in von Claranet entwickelter Software nur insoweit, als diese bei Überlassung bereits mit einem Virus befallen und der Virus für Claranet erkennbar war. Das Unternehmen ist zur Installation und Aktualisierung eines Virenschutzprogramms verpflichtet.
- 10.5 Die Haftung für verdeckte Mängel ist ausgeschlossen.
- 10.6 Für Ansprüche aus Unmöglichkeit, Nichterfüllung, Verzug, Beratungspflichtverletzung etc. gilt eine Verjährungsfrist von einem Jahr, beginnend zu dem Zeitpunkt, zu dem das Unternehmen Kenntnis oder grob fahrlässige Unkenntnis von den Anspruch begründenden Umständen hatte.
- 10.7 Die vorstehenden Regelungen geben den vollständigen Haftungsumfang von Claranet wieder. Eine weitergehende Haftung ist ausgeschlossen.
- 11. Eigentumsvorbehalt**
- 11.1 Bis zur vollständigen Begleichung aller Forderungen aus der Geschäftsbeziehung behält sich Claranet das Eigentum an der erbrachten Lieferungen und Leistungen vor. Das Unternehmen darf die Vorbehaltsware nur im Rahmen des gewöhnlichen Geschäftsverlaufs in Abstimmung mit Claranet veräußern. Das Unternehmen tritt seine Forderung in Höhe des jeweiligen Rechnungswertes an Claranet ab, die die Abtretung annimmt.
- 11.2 Besteht an der veräußerten Ware ein Miteigentumsanteil von Claranet, wird die Forderung in Höhe dieses Miteigentumsanteils, aber mit Vorrang vor den übrigen Forderungen, abgetreten. Besteht an der veräußerten Ware aufgrund Verarbeitung und/oder Vermischung ein Miteigentumsanteil von Claranet, wird die Forderung in Höhe des Wertes dieses Miteigentumsanteils abgetreten. Claranet ist berechtigt, die Ware zu verwerten und sich unter Anrechnung auf die offenen Forderungen aus dem Erlös zu befriedigen, wenn das Unternehmen mit einer Zahlung ganz oder teilweise in Zahlungsverzug gerät. Das Unternehmen verpflichtet sich in diesem Fall bei allen Maßnahmen, die zum Schutz des Eigentums von Claranet erforderlich sind, mitzuwirken. Das Unternehmen ist insbesondere damit einverstanden, dass ein Eigentumsvorbehalt im Eigentumsvorbehaltsregister eingetragen wird. Zu diesem Zweck verpflichtet er sich bereits heute, eine entsprechende Erklärung zu Händen des Registerführers auf erstes Verlangen von Claranet abzugeben.
- 12. Geheimhaltung/ Datenschutz**
- Die Vertragspartner verpflichten sich zur vertraulichen Behandlung aller Informationen und Unterlagen sowie Einhaltung der Bestimmungen des Datenschutzgesetzes. Sie werden ihre Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen hierzu verpflichten.
- 13. Sonstige Bestimmungen**
- 13.1 Erweist sich eine Bestimmung als unwirksam oder nichtig, so berührt dies die Wirksamkeit der Bestimmungen im Übrigen nicht. In diesem Fall werden sich die Vertragspartner auf wirksame Ersatzbestimmungen einigen, die den Unwirksamen in ihrem Regelungsgehalt möglichst nahe kommen.
- 13.2 Änderungen und Ergänzungen zu diesen Bestimmungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für einen etwaigen Verzicht auf das Schriftformerfordernis.
- 13.3 Die Vertragspartner vereinbaren bei Meinungsverschiedenheiten vor Anrufung des Richters eine gütliche Einigung anzustreben. Sollte sich eine gerichtliche Auseinandersetzung dennoch nicht vermeiden lassen, sind alle Streitigkeiten durch die zuständigen ordentlichen Gerichte von 8105 Regensdorf zu beurteilen.
- 13.4 Claranet behält sich das Recht vor, am Sitz des Unternehmens Klage zu erheben. Es findet auf die Beziehung der beiden Vertragspartner und insbesondere auch auf die Anwendung und Auslegung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ausschließlich Schweizer Recht Anwendung. Die Anwendung des Übereinkommens über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11.04.1988 ist ausgeschlossen.
- 13.5 Erfüllungsort für alle vertraglich geschuldeten Lieferungen und Leistungen ist 8105 Regensdorf, Schweiz.
- 14. Zusatzregelungen für Seminare**
- 14.1 Öffentliche Seminartermine in den Claranet-Trainingszentren werden als offene Seminare bezeichnet.
- 14.2 Anmeldungen zu Seminaren können schriftlich oder telefonisch bei Claranet erfolgen. Mit der schriftlichen Bestätigung seitens Claranet wird die Anmeldung verbindlich.
- 14.3 Die Preise für Seminare schließen die erforderlichen Seminarunterlagen sowie die Nutzung der technischen Einrichtungen und Räumlichkeiten mit ein. Originalunterlagen von Herstellern sind teilweise nur in englischer Sprache verfügbar. Pausengetränke und Mittagessen sind im Seminarpreis enthalten. Rabatte sowie Sonderaktionen und Promotions können nicht miteinander kombiniert werden.
- 14.4 Die mit Garantie ausgewiesenen Seminare können innerhalb von 6 Monaten nach deren Absolvierung nochmals kostenfrei besucht werden (exklusive Unterlagen), bei einem Releasewechsel ein vergleichbares Seminar innerhalb von 12 Monaten (exklusive Unterlagen). Diese Garantie ist nicht übertragbar und kann nicht gegen andere Leistungen oder Rabatte eingetauscht oder verrechnet werden.
- 14.5 Unter Customized Price Seminaren versteht man Seminare, die ergänzend zum regulären Preis einen gestaffelten 3 und 6 Monatspreis besitzen. Für die Berechnung des Buchungstermins, der ein reguläres Seminar in ein Customized Price Seminar mit reduzierten Preisen umwandelt, gelten 30 Kalendertage als ein Monat. Die Staffelpreise setzen Frühbuchungen mit der vorgesehenen Anzahl (3 bzw. 6) vollen Monaten voraus. Die Berechnung kann auch innerhalb des Monats beginnen. Customized Price Seminare sind nicht mit weiteren Preisnachlässen kombinierbar. Beispiel: Der 3 Monate Staffelpreis für ein Seminar mit Beginn am 01.06. wird gewährt bei Buchung vor dem 03.
- 14.6 Das Unternehmen kann das Seminar zum Basispreis bis 14 Tage vor dem geplanten Beginn kostenfrei umbuchen. Eine Umbuchung weniger als 14 Tage vor Seminarbeginn ist nur gegen Zahlung der vollen Seminargebühr möglich. Der Kunde erhält einen Gutschein in Höhe der Seminargebühr, der für die Dauer von 12 Monaten gültig ist. Die genannten Bedingungen gelten nicht, wenn ein Ersatzteilnehmer benannt wird.
- 14.7 Abweichend von den Regelungen in 14.5 gilt für Seminare, die als „Customized Price - Seminare“ mit Preisvorteil gebucht wurden:
- Der Kunde kann Seminare bis 14 Tag vor dem geplanten Beginn umbuchen.
  - Bei Umbuchung berechnet Claranet eine Bearbeitungsgebühr von SFR 225,00.
- Der in der Buchungsbestätigung aufgeführte Seminarpreis verliert durch Umbuchung auf ein früheres Seminar seine Gültigkeit und wird neu berechnet. Es gilt der Preis, der sich aus der Zeitspanne vom Tag der Umbuchung bis zum neu gewählten Seminartermin ergibt. Umbuchungen auf einen späteren Termin führen nicht zu einer Neuberechnung des Seminarpreises.
- Ist ein Teilnehmer verhindert, kann er das Seminar auf einen Ersatzteilnehmer umbuchen lassen.
- 14.8 Die mit einem „K“ gekennzeichneten Seminare heißen Kompetenz Trainings. Bei Kompetenz Trainings erhält der Teilnehmer die notwendigen Seminarunterlagen nach Zahlung der Rechnung (in der Regel vor Seminarbeginn) zugestellt. Die Rechnung ist sofort fällig. Umbuchungen analog 14.5.
- 14.9 Claranet behält sich das Recht vor, ein Seminar bis 14 Tage vor Beginn abzusagen oder zu verschieben. In Ausnahmefällen, z.B. höhere Gewalt oder Krankheit eines Referenten kann eine Absage auch kurzfristig erfolgen. Claranet wird sich dann umgehend um einen Ersatztermin bemühen. Der Kunde erhält nach eigener Entscheidung entweder geleistete Zahlungen zurück oder ist zu einer Umbuchung dieses Seminars berechtigt. Über die Seminargebühr hinausgehende Ansprüche können vom Kunden nicht geltend gemacht werden. Kann der Kunde infolge einer Terminverschiebung an einem Seminar nicht teilnehmen, steht ihm das Recht zur Umbuchung dieses Seminars auf einen neuen Termin zu. Kursverschiebungen durch Claranet führen nicht zu einer Neuberechnung des Preises bei Customized Price-Seminaren.
- 14.10 Claranet behält sich bei allen Veranstaltungen das Recht vor, die Inhalte geringfügig zu verändern sowie bei rechtzeitiger Vorankündigung, Termin- und Ortsverschiebungen vorzunehmen. Kann der Kunde infolge einer Terminverschiebung an einem Seminar nicht teilnehmen, steht ihm das Recht zur Umbuchung dieses Seminars auf einen neuen Termin zu.
- 14.11 Die Seminarzeiten sind der jeweiligen Seminarbestätigung zu entnehmen.
- 15. Exklusiv- / Projektseminare**
- 15.1 Bei Durchführung eines Exklusiv- / Projektseminars in den Räumen von Claranet oder vor Ort beim Kunden erhält das Unternehmen dazu ein Angebot.
- 15.2 Nach Auftragserteilung kann der Kunde bis 14 Tage vor geplantem Seminarbeginn den Seminartermin kostenfrei verschieben. Bei einer Terminverschiebung weniger als 14 Tage vor geplantem Seminarbeginn werden 25 % der im Auftrag vereinbarten Seminargebühren fällig. Claranet bietet in diesem Fall einen Ersatztermin an.
- 15.3 Claranet behält sich das Recht vor, ein Exklusiv-/ Projektseminar bis 14 Tage vor Beginn abzusagen oder zu verschieben. In Ausnahmefällen z.B. höhere Gewalt oder Krankheit eines Referenten kann eine Absage auch kurzfristig erfolgen. Claranet wird sich dann umgehend um einen Ersatztermin bemühen.
- 15.4 Alle Rechte an eigenen Seminarunterlagen und Schulungssoftware behält sich Claranet vor. Ein Recht zu deren vollständigen oder teilweisen Vervielfältigung und Gestaltung eigener Seminare anhand dieser Unterlagen ist ausdrücklich untersagt. Die Rechte Dritter bleiben davon unberührt.
- 16. Daten- und Virenschutz**
- 16.1 Datenträger, die von Teilnehmern mitgebracht wurden dürfen auf Seminarrechnern nicht eingespielt werden. Für daraus entstehende Schäden haftet der Seminarteilnehmer in vollem Umfang.
- 16.2 Das Unternehmen erklärt sich mit der Verarbeitung und Speicherung der persönlichen Daten unter Beachtung der Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes einverstanden.