

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## 1 Allgemeines

Die Prozessteam AG (im folgenden PT) ist ein Informatikunternehmen, das sich auf Software und das Datenmanagement für die Schweizer Dentalbranche spezialisiert hat. PT bietet dem Kunden insbesondere die folgenden Leistungen:

- A. Lieferung von Standardsoftware
- B. Lieferung von Sonderentwicklungen zur Standardsoftware
- C. Lieferung von Hardware
- D. Dienstleistungen wie beispielsweise die Installation von Hardware, die Integration und Konfiguration von Standardsoftware, Support und Wartung von Hard- und Standardsoftware sowie Schulungen.

## 2 Geltungsbereich

2.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für sämtliche Geschäftsbeziehungen zwischen PT und dem Kunden und bilden einen integrierenden Bestandteil des zwischen PT und dem Kunden geschlossenen Vertrages. Abweichungen von diesen AGB sind nur gültig, wenn sie in einer schriftlich von beiden Parteien unterzeichneten Vereinbarung und unter Bezug auf diese AGB erfolgen.

2.2 Die AGB des Kunden werden ausdrücklich wegbedungen.

## 3 Vertragsabschluss

3.1 Für Offerten von PT ist die darin genannte Frist verbindlich.

3.2 Der Vertrag kommt durch die schriftliche oder mündliche Annahmeerklärung des Kunden zustande. Der Vertrag ist jedenfalls dann zustande gekommen, wenn der Kunde die Leistungserbringung durch PT akzeptiert.

3.3 PT stellt dem Kunden eine Auftragsbestätigung zu. Ohne Widerspruch innerhalb von 5 Arbeitstagen gilt deren Inhalt als für beide Parteien verbindlich.

## 4 Vertragsgegenstand

4.1 Der Vertragsgegenstand wird in der Individualvereinbarung (Auftragsbestätigung oder schriftlicher Vertrag) detailliert geregelt. Offerten bilden einen integrierenden Bestandteil des Vertrages zwischen dem Kunden und PT.

4.2 Der Vertrag zwischen PT und dem Kunden besteht aus folgenden Dokumenten:

1. Individualvereinbarung
2. Offerte
3. Allgemeine Geschäftsbedingungen

4.3 Bei einem Widerspruch zwischen den genannten Dokumenten gilt die oben genannte Rangordnung. PT ist berechtigt, zur Leistungserfüllung Dritte (z.B. Zulieferanten, Subunternehmer, etc.) beizuziehen.

4.4 Änderungen des Vertragsgegenstandes müssen schriftlich vereinbart werden.

## 5 Vertragsbeginn und Vertragsdauer

5.1 Der Vertrag tritt mit der Unterzeichnung durch beide Parteien in Kraft, sofern in der Individualvereinbarung kein anderer Vertragsbeginn vereinbart wird.

5.2 Der Vertrag wird entweder auf eine in der Individualvereinbarung festgelegte bestimmte Dauer oder unbefristet abgeschlossen. Verträge über einmalige Leistungen enden mit deren Erfüllung.

5.3 Wird in der Individualvereinbarung keine abweichende Regelung getroffen, so kann ein unbefristeter Vertrag von beiden Parteien unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten auf das Ende eines Kalenderhalbjahres schriftlich gekündigt werden.

5.4 Das Recht zur Kündigung aus wichtigen Gründen bleibt vorbehalten. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn die jeweils andere Partei

- andauernd bzw. wiederholt gegen wesentliche Vertragsbestimmungen verstösst und auch innerhalb einer gesetzten Nachfrist von 30 Tagen nach Erhalt der entsprechenden Mitteilung der gerügte Verstoß nicht behoben wird;
- zahlungsunfähig ist und gegen sie ein Konkurs- oder Nachlassverfahren eröffnet oder beantragt oder mangels Masse abgewiesen wird.

5.5 Die Bestimmungen betreffend Geheimhaltung und Datenschutz sowie Urheberrechte gelten auch nach der Beendigung des Vertragsverhältnisses weiter.

## 6 Mitwirkungspflichten des Kunden

6.1 Der Kunde ist verpflichtet, von sich aus rechtzeitig die technischen und organisatorischen Voraussetzungen dafür zu schaffen, dass PT die vereinbarten Leistungen korrekt erbringen kann. Der Kunde hat insbesondere Mitwirkungspflichten bei der Bezeichnung von Kontaktpersonen, bei der Erteilung von Arbeitsanweisungen, der Zurverfügungstellung von Informationen, der Teilnahme an allenfalls vereinbarten Projektsitzungen, bei der Durchführung von Abnahmen sowie bei der Vermittlung des Zugangs zu IT-Systemen, Daten und Arbeitsplätzen.

6.2 Der Kunde ist zudem verpflichtet, PT von sich aus über alle Umstände aufzuklären, welche die Leistungserbringung durch PT beeinträchtigen oder gefährden können.

## 7 Kauf von Hardware

7.1 *Lieferfristen*: Die vereinbarten Lieferfristen sind grundsätzlich unverbindlich. Die Lieferfrist verlängert sich automatisch, wenn der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht rechtzeitig nachkommt oder wenn andere, von PT nicht zu vertretende Umstände eintreten.

7.2 *Übergabe und Installation*: Die Übergabe der Hardware erfolgt gegen Unterzeichnung des Lieferscheins am Erfüllungsort. Sofern nichts anderes vereinbart ist, ist der Erfüllungsort der Installationsort der Hardware. Auf Wunsch des Kunden und gegen separate Entschädigung übernimmt PT die Installation der Hardware.

7.3 *Übergang von Nutzen und Gefahr*: Nutzen und Gefahr gehen mit der Übergabe bzw. der Installation der Hardware auf den Kunden über.

7.4 *Eigentumsvorbehalt*: PT bleibt Eigentümerin der gesamten Lieferung, bis sie die vereinbarte Zahlung vollständig erhalten hat. Der Kunde ist verpflichtet, bei Massnahmen, die zum Schutz des Eigentums von PT erforderlich sind, mitzuwirken und auf seine Kosten alle für die Begründung und die Aufrechterhaltung des Eigentumsvorbehalts erforderlichen Formalitäten zu erfüllen.

Der Kunde wird die gelieferten Gegenstände auf seine Kosten während der Dauer des Eigentumsvorbehalts in Stand halten und angemessen versichern. Er wird ferner alle Massnahmen treffen, damit der Eigentumsanspruch von PT weder beeinträchtigt noch aufgehoben wird.

## 8 Vertrieb von Standardsoftware

8.1 *Nutzungsrechte*: Der Lizenzvertrag betreffend Standardsoftware wird von PT nur vermittelt, er kommt direkt zwischen dem Kunden und dem Hersteller der Software zustande. Das Nutzungsrecht des Kunden an Standardsoftware bestimmt sich daher nach den Lizenzbestimmungen des Herstellers.

Ist nichts anderes vereinbart, dann erhält der Kunde ein nicht ausschliessliches, zeitlich und geographisch unbeschränktes, nicht übertragbares Recht, die Standardsoftware in seinem Unternehmen für seine eigenen Zwecke sowie für die in der Individualvereinbarung bestimmte Anzahl von Usern bestimmungsgemäss zu gebrauchen.

8.2 *Installation und Anpassung*: Gegen separate Vereinbarung installiert PT die Standardsoftware und passt diese an die Bedürfnisse des Kunden an.

8.3 *Eigentumsvorbehalt*: PT bleibt Eigentümerin der gesamten Lieferung, bis sie die vereinbarte Zahlung vollständig erhalten hat. Der Kunde ist verpflichtet, bei Massnahmen, die zum Schutz des Eigentums von PT erforderlich sind, mitzuwirken und auf seine Kosten alle für die Begründung und die Aufrechterhaltung des Eigentumsvorbehalts erforderlichen Formalitäten zu erfüllen.

Der Kunde wird die gelieferten Gegenstände auf seine Kosten während der Dauer des Eigentumsvorbehalts in Stand halten und angemessen versichern. Er wird ferner alle Massnahmen treffen, damit der Eigentumsanspruch von PT weder beeinträchtigt noch aufgehoben wird.

## 9 Dienstleistungen

9.1 *Bürozeiten von PT*: Die Bürozeiten von PT sind Montag bis Freitag 08:00 - 17:00 Uhr. Ausgenommen sind die folgenden Feiertage: Neujahr (01. und 02. Januar), Karfreitag, Ostermontag, Christi Himmelfahrt, Pfingstmontag, Nationalfeiertag (01. August), erster und zweiter Weihnachtsfeiertag (25. und 26. Dezember).

9.2 *Support*: Supportanfragen des Kunden werden von PT während der Bürozeiten entgegengenommen. Jeder Anruf des Kunden stellt einen Auftrag dar und ist grundsätzlich kostenpflichtig.

Der Support umfasst mangels anders lautender Abrede in der Individualvereinbarung die Entgegennahme von Störungsmeldungen, die Abklärung der Ursache gemeldeter Störungen, die telefonische Kurzberatung bei Benutzerfragen.

9.3 *Wartung von Hardware und von Standardsoftware*: Die regelmässige Wartung von Hard- und Standardsoftware sowie der Notfall-Support innert maximal 3 Werktagen erfolgen auf der Basis einer separaten Individualvereinbarung.

Ist in der Individualvereinbarung nichts anderes vereinbart, dann umfasst die Wartung die Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit der beim Kunden installierten Hard- und/oder Software (mit Ausnahme derjenigen Ereignisse, welche durch PT nicht beeinflusst werden können). Die Entwicklung neuer Funktionalitäten sowie die Anpassung von Software an die Bedürfnisse des Kunden sind nicht Gegenstand der Wartung und müssen als Dienstleistungen separat vereinbart und vergütet werden.

Die Wartung von Hardware erfolgt durch Reparatur oder Ersatz schadhafter Teile.

Die Wartung von Software umfasst ohne anderslautende Vereinbarung die Behebung von Fehlern oder die Abgabe einer praktikablen Umgehungslösung, die Lieferung von neuen Releases der aktuellen Version der Standardsoftware nach Bedarf sowie die Lieferung neuer Versionen nach Absprache mit dem Kunden, sofern der jeweilige Hersteller diese ausliefert.

Individuell von PT für den Kunden entwickelte Software bedarf einer separaten Regelung.

9.4 *Rechte an Arbeitsergebnissen*: Sämtliche Rechte und insbesondere die Urheberrechte an den im Rahmen der Vertragserfüllung erstellten Arbeitsergebnissen (wie z.B. Konzepte, Grafiken, Software und Schulungsunterlagen, etc.) bleiben bei PT bzw. gehen auf diese über, sofern sie nicht bei ihr entstanden sind.

9.5 *Schulung*: PT bietet dem Kunden Schulungen in eigenen Räumen in Richterswil oder aber auch in den Räumen des Kunden an. Sämtliche Schulungsdetails werden in der Individualvereinbarung geregelt.

9.6 *Anstellungsverzicht*: Während der Vertragsdauer und innerhalb eines Jahres nach Vertragsbeendigung bedarf die Anstellung oder Inanspruchnahme in irgendeiner Form der mit der Erbringung von Dienstleistungen beim Kunden betrauten Mitarbeitenden von PT der vorgängigen schriftlichen Zustimmung von PT.

Jeder Verstoß gegen diese Bestimmung berechtigt PT zur Geltendmachung einer Konventionalstrafe in der Höhe von CHF 50'000.00. Die Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen bleibt ausdrücklich vorbehalten. Die Bezahlung der

Konventionalstrafe entbindet den Kunden in keinem Fall von seiner Pflicht zur Einhaltung der vertraglichen Vereinbarungen. PT behält sich die gerichtliche Durchsetzung der Erfüllung der vertraglichen Vereinbarungen ausdrücklich vor.

## 10 Termine

10.1 Termine sind grundsätzlich erstreckbar. Sie sind nur verbindlich, wenn dies in der Individualvereinbarung ausdrücklich vereinbart und so gekennzeichnet ist.

10.2 Als verbindlich vereinbarte Termine können nur mit Zustimmung beider Parteien verschoben werden. Die Zustimmung darf nur in begründeten Fällen verweigert werden.

Falls eine der beiden Parteien erkennt, dass ein vereinbarter Termin nicht eingehalten werden kann, teilt sie dies der anderen Partei möglichst frühzeitig mit.

10.3 Kann PT einen verbindlichen Termin schuldhaft nicht einhalten, dann muss der Kunde PT abmahnen und eine angemessene Nachfrist einräumen. Erbringt PT die vereinbarte Leistung auch innerhalb der Nachfrist nicht, dann befindet sie sich in Verzug.

## 11 Vergütung

11.1 Die durch den Kunden geschuldete Vergütung richtet sich nach den Bestimmungen in der Individualvereinbarung. Die Preise verstehen sich rein netto ohne Skonto in Schweizer Franken, exkl. Mehrwertsteuer, Zölle, Verpackungs- und Transportkosten. Diese Nebenkosten sowie allfällige Spesen gehen zu Lasten des Kunden. Wo nichts anderes vereinbart ist, ist Zubehör nicht im Preis inbegriffen. Das zur Erbringung von Supportleistungen benötigte Material wird von PT gemäss der jeweils gültigen Preisliste fakturiert.

11.2 Wenn nichts anderes vereinbart ist, dann werden Dienstleistungen nach Aufwand zu den Stundenansätzen gemäss dem im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Kostenblatt von PT in Rechnung gestellt. Das Konditionenblatt wird dem Kunden mit der Offerte übergeben.

11.3 Die PT ist berechtigt, Vorauszahlungen zu verlangen (bei Neukunden und/oder bei Auftragsvolumen ab CHF 5'000).

11.4 Rechnungen sind rein netto und ohne jeden Abzug innerhalb von 10 Tagen zahlbar. Innert der Zahlungsfrist kann der Kunde schriftlich und begründet Einwände gegen die Rechnung erheben. Danach gilt die Rechnung als vorbehaltlos akzeptiert. Nach Ablauf dieser Frist befindet sich der Kunde ohne weitere Mahnung in Verzug. PT ist berechtigt, vom Tag der Fälligkeit an Verzugszinsen in der Höhe von 5% zu verrechnen.

11.5 Befindet der Kunde sich mit einer Zahlung in Verzug, ist PT berechtigt, nach erfolglosem Verstreichen einer letzten, schriftlich mitgeteilten Zahlungsfrist alle Leistungen an den Kunden unverzüglich einzustellen, bis sämtliche Forderungen von PT getilgt sind. Darüber hinausgehende Schadenersatzforderungen sowie das Recht auf ausserordentliche Vertragsauflösung gemäss Ziff. 5 des vorliegenden Vertrages bleiben ausdrücklich vorbehalten.

11.6 PT ist berechtigt, die vereinbarten Preise für wiederkehrende Leistungen jederzeit und ohne Vorankündigung anzupassen.

## 12 Gewährleistung

12.1 *Hardware*: PT gibt als Wiederverkäuferin von Hardware die Gewährleistungs- und Garantiebestimmungen des Herstellers der Hardware an den Kunden weiter. Weitere Gewährleistungs- und Garantieansprüche des Kunden werden ausdrücklich wegbedungen. Von der Gewährleistung ausdrücklich ausgeschlossen sind die Wiederherstellung von Daten im Zusammenhang mit dem Austausch und / oder der Reparatur von Hardware oder einzelnen Hardwarekomponenten inkl. der betroffenen Software selber.

Übernimmt PT die Koordination der Behebung von Mängeln, dann ist PT berechtigt, die Leistungen nach Aufwand in Rechnung zu stellen.

12.2 *Standardsoftware*: Der Kunde schliesst den Lizenzvertrag direkt mit dem Lieferanten der Standardsoftware ab. Gewährleistungsansprüche wegen Mängeln an Standardsoftware stehen dem Kunden daher nach Massgabe des jeweiligen Lizenzvertrages direkt gegenüber dem Lieferanten zu.

Übernimmt PT die Koordination der Behebung von Mängeln, dann ist PT berechtigt, die Leistungen nach Aufwand in Rechnung zu stellen.

12.2 PT gewährleistet, dass sie über alle Rechte verfügt, um die vereinbarten Leistungen vertragsgemäss erbringen zu können. PT ist insbesondere berechtigt, die Standardsoftware zu vertreiben und an die Bedürfnisse des Kunden anzupassen.

12.3 *Dienstleistungen*: PT garantiert, die gemäss Individualvereinbarung geschuldeten Leistungen durch gehörig ausgebildetes Fachpersonal und unter Einhaltung der in ihrem Betrieb üblichen Sorgfalt zu erbringen.

PT gewährleistet, dass ihre Leistungen die vertraglich vereinbarten Eigenschaften aufweisen. Sofern in der Individualvereinbarung keine abweichende Regelung enthalten ist, beträgt die Gewährleistungsfrist 1 Jahr und beginnt mit der Abnahme zu laufen. Sämtliche darüber hinausgehenden Gewährleistungsansprüche werden, soweit gesetzlich zulässig, wegbedungen. PT kann insbesondere keine Garantie dafür übernehmen, dass ein vom Kunden gemeldetes Problem behoben wird.

Der Kunde wird PT während der Gewährleistungsfrist festgestellte Mängel unverzüglich schriftlich melden. Der Kunde hat zunächst ausschliesslich die Möglichkeit, eine Nachbesserung innerhalb einer angemessenen, mit PT zu vereinbarenden Frist zu verlangen. Der Kunde muss PT zweimal die Möglichkeit zur Nachbesserung einräumen. Ist der Mangel danach immer noch nicht behoben, dann kann der Kunde eine angemessene Preisminderung verlangen. Die Wandlung wird ausdrücklich ausgeschlossen.

## 13 Haftung

13.1 PT haftet ausschliesslich für direkte Schäden, welche dem Kunden im Rahmen der Vertragserfüllung absichtlich oder grobfahrlässig zugefügt werden, bis zum fakturierten und vereinnahmten Betrag. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit wird, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen. Die Haftung für indirekte Schäden sowie für Folgeschäden ist soweit gesetzlich zulässig ausgeschlossen. Für das Verschulden von Subunternehmern haftet PT wie für eigenes.

13.2 Bei Verlust oder Beschädigung von Daten haftet PT nur auf Erstattung des Wiederherstellungsaufwands und nur dann, wenn PT den Verlust oder die Beschädigung zu vertreten hat und der Kunde durch regelmässige Datensicherungen sichergestellt hat, dass diese Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form bereit gehalten wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden kann.

#### 14 **Datenschutz, Datensicherheit und Geheimhaltung**

14.1 Beide Parteien sorgen für den Datenschutz- und die Datensicherheit in ihrem Einflussbereich gemäss den gesetzlichen Anforderungen.

14.2 Der Kunde erkennt ausdrücklich an, dass es in seiner alleinigen Verantwortung liegt, sichere und vollständige Sicherungskopien seiner Daten zu erstellen. Diese Daten werden vom Kunden in anwendungsgerechten Zyklen gesichert und sind jederzeit von Geräten abrufbar, die sich unter der Kontrolle des Kunden befinden, um eine unverzügliche Wiederherstellung dieser Daten im Falle eines Datenverlustes oder einer Beschädigung dieser Daten zu ermöglichen.

Der Kunde ist insbesondere verpflichtet, seine Daten zu sichern, bevor PT Arbeiten an den IT-Systemen des Kunden vornimmt und er wird dies PT vorgängig rechtzeitig schriftlich bestätigen.

14.3 PT ist berechtigt, die Leistungserbringung zu verweigern und / oder auf ein späteres Datum zu verschieben, wenn diese Bestätigung nicht vorliegt. Entstehen PT dadurch zusätzliche Aufwendungen, können diese separat in Rechnung gestellt werden. Weitergehende Schadenersatzansprüche von PT bleiben ausdrücklich vorbehalten.

14.4 Die Parteien verpflichten sich gegenseitig, alle nicht allgemein bekannten Informationen, welche sich auf die geschäftliche Sphäre des andern Partners beziehen und zu denen sie bei der Erfüllung dieses Vertrages Zugang erhalten, streng vertraulich zu behandeln, Dritten weder ganz noch auszugsweise zugänglich zu machen, noch sie zu veröffentlichen. Die Vertragspartner werden diese Verpflichtung auch ihren Mitarbeitern und Unterauftragnehmern überbinden.

#### 15 **Schlussbestimmungen**

15.1 *Teilnichtigkeit*: Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so ist dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht betroffen. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung soll diejenige wirksame und durchführbare Regelung treten, deren Wirkungen der wirtschaftlichen Zielsetzung am nächsten kommt, die die Vertragsparteien mit der unwirksamen bzw. undurchführbaren Bestimmung verfolgt haben.

15.2 *Formvorbehalt*: Abweichende Regelungen zu diesen AGB bedürfen der Schriftform.

15.3 *Verrechnungsverbot*: Die Verrechnung von Ansprüchen des Kunden mit Forderungen der PT ist ausgeschlossen.

15.4 *Wiederausfuhr*: Die Wiederausfuhr sämtlicher von PT gelieferter Hard- und Software, technischer Dokumentationen, etc. ist ausdrücklich untersagt.

15.5 *Konfliktmanagement*: Bei Konflikten zwischen PT und dem Kunden werden die Parteien verpflichtet, unverzüglich eine Krisensitzung durchzuführen, das weitere Vorgehen zu besprechen, ein Krisenmanagement einzusetzen und die nächsten Schritte verbindlich schriftlich festzulegen.

15.6 *Änderung der AGB*: PT behält sich vor, jederzeit Änderungen an der vorliegenden AGB zu machen. Diese werden dem Kunden schriftlich oder in anderer geeigneter Weise, z.B. auf der Website, bekannt gegeben und gelten ohne Widerspruch innert Monatsfrist als genehmigt.

15.7 *Geltendes Recht und Gerichtsstand*: Das Rechtsverhältnis untersteht ausschliesslich dem **Schweizer Recht**. Ausschliesslicher Gerichtsstand ist **Zürich**.

Richterswil, im Juni 2016