

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Fuchsgroup Consulting AG

Stand 01.08.2019

Übersicht

1. Geltungsbereich
2. Vertragsabschluss
3. Leistungen
4. ICT-Education Aus- und Weiterbildung
5. ICT-Management
- 5.1 Support
- 5.2 Vertrieb resp. Beschaffung von Hard- und Software
6. Solution Engineering
7. Preise und Zahlungsbedingungen
8. Mitwirkungspflicht des Kunden
9. Haftung
10. Datenschutz
11. Salvatorische Klausel
12. Gerichtsstand

1. Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen («AGB») regeln das Rechtsverhältnis zwischen der Fuchsgroup Consulting AG, Bahnhofstrasse 67, CH-5000 Aarau (im Folgenden «Fuchsgroup» genannt) und ihren Kunden ("Kunde"). Die Fuchsgroup Consulting erbringt Leistungen in den Bereichen ICT-Education, ICT-Management und Solution Engineering ("Fuchsgroup-Dienstleistungen"). Diese AGB enthalten allgemeine Bestimmungen, die für alle Leistungen von Fuchsgroup Anwendung finden. Zudem enthalten die AGB für die einzelnen Leistungsbereiche je einen besonderen Teil, welcher den anderen AGB-Bestimmungen vorgeht: Ziffer 4 für Leistungen der ICT-Education, Ziffer 5 für Leistungen des ICT-Managements und Ziffer 6 für Leistungen des Solution Engineering.

Für eine von Fuchsgroup angebotene Dienstleistung bzw. Lösungen vertraglich vereinbarte Sonderbestimmungen gehen den vorliegenden AGB vor, insoweit sie inhaltlich von den AGB abweichen. Entgegenstehende Geschäftsbedingungen des Kunden werden auch ohne ausdrücklichen Widerspruch selbst im Falle der Lieferung nicht Vertragsbestandteil. Jede Änderung, Abweichung oder Ergänzung dieser AGB bedarf der Schriftform; es bestehen keine mündlichen Nebenabreden. Dies gilt auch für jeden Vertrag, der auf Grundlage der vorliegenden AGB geschlossen wurde, sofern er keine andere Form der Schriftform gleichstellt. Fuchsgroup behält sich vor, diese AGB ohne weiteres jederzeit mit Wirkung für alle künftig darauf basierenden Vertragsabschlüsse zu ändern. Mit Wirkung hinsichtlich bestehender Vertragsverhältnisse ist Fuchsgroup zudem berechtigt, diese AGB zu ändern, indem sie den betreffenden Kunden im Einzelnen schriftlich über die Änderung informiert. Die Änderungen treten einen Monat nach Mitteilung in Kraft. Erfolgen die Änderungen zuungunsten des Kunden, kann dieser den Vertrag binnen eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung kündigen. Kündigt der Kunde nicht, wird die Änderung ihm gegenüber mit Ablauf der Monatsfrist wirksam.

2. Vertragsabschluss / Annullierung von Aufträgen

Die auf der Webseite und in Werbematerialien aufgeführten Informationen zu den Fuchsgroup-Dienstleistungen sind unverbindlich und erfolgen ohne Gewähr. Bei Vorliegen einer Auftragsbestätigung von Fuchsgroup oder eines vom Kunden unterzeichneten Vertrags gilt der Auftrag als definitiv erteilt. Eine mündliche Auftragsbestätigung ist gleichfalls gültig.

Wird ein Auftrag vom Kunden annulliert, so sind sämtliche bereits erbrachten Leistungen und Lieferungen vollumfänglich zu bezahlen. Zudem gelten die unter Ziffer 4, Ziffer 5 und Ziffer 6 definierten Annullationsbedingungen. Fuchsgroup ist berechtigt, Aufträge nicht anzutreten, ab- oder zu unterbrechen, falls der Kunde die Auftragserfüllung erschwert oder verunmöglicht oder wenn der Kunde in Zahlungsverzug steht.

3. Leistungen

Die Fuchsgroup erbringt Leistungen im Bereich der ICT-Berufs- und Weiterbildung, des ICT-Managements und des Software Engineerings. Der genaue Leistungsumfang ergibt sich aus der Auftragsbestätigung oder aus dem individuellen Vertrag mit dem Kunden.

Die Fuchsgroup verpflichtet sich zu einer sachkundigen und sorgfältigen Ausführung der vereinbarten Leistungen. Fuchsgroup ist insbesondere verantwortlich für einen wohlbedachten Projektablauf, das notwendige Know-how, die Angemessenheit der einzusetzenden Mittel, die sorgfältige Auswahl, Ausbildung und Anweisung zur fachgerechten Arbeitsweise der eingesetzten Mitarbeitenden oder eingesetzten Dritten, für die Geheimhaltung vertraulicher Informationen und die angemessene Information des Kunden. Fuchsgroup übernimmt jedoch keine werkvertragliche Erfolgsgarantie für ein bestimmtes Arbeitsergebnis.

Die geschuldeten Leistungen werden in der Regel von Fuchsgroup erbracht. Fuchsgroup ist berechtigt, die Leistungen auf eine von Fuchsgroup autorisierte Partnerfirma zu übertragen. Fuchsgroup steht einzig für die sorgfältige Auswahl der Partnerfirma ein.

4. ICT-Education Aus- und Weiterbildungen

Für die ICT-Berufsbildung und die betriebliche ICT-Weiterbildung bietet Fuchsgroup Beratung, Konzeption, Kursorganisation und -durchführung nach Kundenwunsch. Kursinhalte werden kundenspezifisch definiert und schriftlich vereinbart. Der Kunde bucht einen Kurs gesamthaft und kann einen Kurs nur gesamthaft annullieren. Die Abmeldung einzelner Teilnehmenden führt nicht automatisch zu einer Preisreduktion. Bereits erbrachte konzeptionelle und administrative Leistungen werden auch bei einer Annullaion in Rechnung gestellt.

Eine Kursannullierung ist nur für einen Kurs gesamthaft möglich und hat eine Rücktrittsgebühr zur Folge:

- Bis 45 Kalendertage vor Kursbeginn: 10% der Kurskosten gemäss Offerte
- Ab 30 bis 14 Kalendertage vor Kursbeginn: 50 % der Kurskosten gemäss Offerte
- Ab 14 bis 8 Kalendertage vor Kursbeginn: 100 % des Kurskosten gemäss Offerte

Eine Kursannullierung nach dem Kursstart erfolgt kein Erlass beziehungsweise keine Rückerstattung der Kurskosten. Nicht besuchte Lektionen können von den Teilnehmenden nicht nachgeholt werden und werden nicht rückerstattet. Fuchsgroup behält sich vor, Forderungen von Dritten für Übernachtung, Verpflegung, Reise etc. zu verrechnen.

Kursunterlagen unterliegen dem Urheberrecht und dürfen nicht kopiert werden.

5. ICT-Management

Im Rahmen seiner ICT-Management-Dienstleistungen erbringt Fuchsgroup für ihre Kunden Beratungen, Projektmanagement, Installation, Betrieb, Vertrieb von Hard- und Software sowie 2nd- und 3rd-Level-Support und Wartung. Der genaue Umfang der Leistung wird vertraglich mit dem Kunden vereinbart.

5.1 Support

Supportverträge werden ohne abweichende Regelung auf unbestimmte Dauer geschlossen. Der Vertrag kann von jeder Partei schriftlich mit einer Frist von 3 Monaten auf Ende der vereinbarten Vertragsdauer gekündigt werden, sofern vertraglich keine abweichenden Kündigungsfristen vereinbart wurden. Ohne fristgerechte Kündigung verlängert sich der Vertrag jeweils automatisch um ein weiteres Jahr.

Die Support-Reaktionszeiten sind abhängig vom vertragliche vereinbarten. Vorbehalten bleiben die gesetzlichen Feiertage am Sitz von Fuchsgroup. Ausserhalb der vertraglich vereinbarten Supportzeiten kann der Kunde über support@fuchsgroup.ch IT-Supportanfragen stellen. Die Bearbeitung der Anfrage erfolgt während den vereinbarten Supportzeiten.

Supportleistungen werden gemäss den geltenden Preisen oder separater Vereinbarung verrechnet. Ist der Einsatz ausserhalb der Supportzeiten erforderlich, kann Fuchsgroup einen Zuschlag erheben.

5.2 Vertrieb resp. Beschaffung von Hard- und Software

Fuchsgroup beschafft im Auftrag ihrer Kunden die vereinbarte Hard- und Software für deren ICT-Lösung. Die Auslieferung der Ware erfolgt über ein Transportunternehmen, per Post oder direkt durch Fuchsgroup. Mit Aussonderung der Ware zum Versand oder zur Abholung geht die Gefahr auf den Kunden über. Fuchsgroup behält sich das Recht vor, mehrere Bestellungen vom gleichen Kunden mit gleicher Lieferadresse zusammenzufassen und als Sammellieferung auszuliefern. Ebenso ist Fuchsgroup je nach Verfügbarkeit der Ware zu Teillieferungen berechtigt. Fuchsgroup nennt Lieferfristen nur als Richtwerte und ohne Gewähr.

Auf den Vertrieb von Software finden die entsprechenden Lizenzbedingungen des jeweiligen Lizenzgebers Anwendung. Der Kunde verpflichtet sich zu deren Einhaltung.

Ausgelieferte Ware ist ohne Verzug auf Richtigkeit, Vollständigkeit und Unversehrtheit zu prüfen. Sichtbare Beeinträchtigungen gelten als genehmigt, sofern sie nicht innert 5 Tagen nach Erhalt der Sendung der Fuchsgroup und dem Transportunternehmen schriftlich mitgeteilt werden. Der Kunde ist in diesem Fall verpflichtet, sämtliche Teile der

Originalverpackung aufzubewahren. Bei der Auslieferung durch ein Transportunternehmen bestätigt der Kunde mit seiner Unterschrift die optische Unversehrtheit der Lieferung, sofern er keinen Vorbehalt anbringt.

Die gesetzliche Gewährleistungspflicht von Fuchsgroup wird wegbedungen und durch die nachfolgenden Bestimmungen ersetzt. Fuchsgroup garantiert, dass die bestellte Ware in funktionstüchtigem Zustand gemäss den vom Lieferanten bzw. Hersteller spezifizierten Angaben geliefert wird. Fuchsgroup bieten dem Kunden die gleichen Garantieleistungen, die sie von ihren Lieferanten bzw. vom Hersteller erhält. Darüber hinaus übernimmt Fuchsgroup keine weiteren Garantien, insbesondere nicht für Funktionalität innerhalb eines IT-Systems oder mit einer bestimmten Applikation. Die Kosten und das Risiko des Rücktransports gehen zu Lasten des Kunden.

Bei Falschlieferungen oder Garantieleistungen muss die Rücksendung von Fuchsgroup durch Bekanntgabe einer Rücksendenummer (RMA-Nummer) autorisiert werden. Bei Rücksendungen ohne gültige RMA-Nummer kann Fuchsgroup die Annahme verweigern bzw. die Ware ungeprüft und auf Kosten des Absenders zurücksenden. Die Rücksendung erfolgt auf Rechnung und Gefahr des Kunden an den jeweils von Fuchsgroup bekanntgegebenen Rücksendeort, der herstellerbedingt auch im Ausland liegen kann. Der Kunde ist für einen fachgerechten und versicherten Transport verantwortlich.

Die Garantie erlischt, sofern Mängel nicht unverzüglich nach Entdeckung schriftlich Fuchsgroup gemeldet werden.

Die Mängelrüge berechtigt den Kunden weder zur teilweisen noch zur gänzlichen Zurückhaltung des Kaufpreises.

Die Rückgabe der Ware ist grundsätzlich nicht möglich. Nur ausnahmsweise und nach Absprache mit Fuchsgroup kann eine Rückgabe auf Kosten und Risiko des Kunden erfolgen. Wird ein Auftrag vom Kunden annulliert, so sind sämtliche bereits erbrachten Leistungen und Lieferungen vollumfänglich zu bezahlen. Das gilt auch für bestellte Waren beim Lieferanten/Partner, welche bereits zu Fuchsgroup geliefert wurden und nicht zurückgegeben werden können oder solche die nicht mehr storniert werden können. Ist eine Rückgabe der Ware möglich, so werden die dafür entstehenden Kosten inkl. der Arbeitszeit in Rechnung gestellt.

Supportleistungen sind im Preis für Waren nicht inbegriffen. Werden Supportleistungen vom Kunden gewünscht, werden diese individuell gemäss den geltenden Preisen oder vertraglicher Vereinbarung verrechnet.

6. Solution Engineering

Fuchsgroup bietet im Bereich Solution Engineering Standard-Softwarelösungen, Individualsoftware und Softwareentwicklung. Die Entwicklung von Software für den Kunden führt im Ergebnis immer zu einer Individualsoftware, diese kann aber basierend auf oder mit Hilfe von einer Standardsoftware erfolgen. Gegenstand der Softwareentwicklung kann auch die Anpassung und das Customizing bestehender Drittsoftware sein. Beratungs- und Unterstützungsdienstleistungen umfassen insbesondere die Unterstützung bei Analyse und Konzeption. Der genaue Umfang der Leistung wird vertraglich mit dem Kunden vereinbart.

Fuchsgroup liefert dem Kunden lediglich die ausdrücklich vertraglich vereinbarte Dokumentation in elektronischer Form ab. Wird eine Dokumentation für den Kunden erstellt, so darf diese für den bestimmungsgemässen Gebrauch der Software genutzt und hierfür auch kopiert werden. Eine Aktualisierung der Dokumentation bei nachträglichen Anpassungen der Software im Rahmen eines bestehenden Wartungsvertrages erfolgt nur im Falle ausdrücklicher schriftlicher Vereinbarung.

Mit vollständiger Bezahlung der vereinbarten Vergütung erhält der Kunde im Rahmen des Vertragszweckes ein unübertragbares, unbefristetes, nicht-ausschliessliches, geografisch uneingeschränktes Nutzungsrecht. Im Übrigen verbleiben alle Rechte an im Rahmen der Vertragserfüllung geschaffenen Leistungen (einschliesslich Dokumentationen, Programmunterlagen, Computerprogrammen etc.) bei Fuchsgroup. Fuchsgroup bleibt in jedem Fall berechtigt, alle geschaffenen Leistungen, insbesondere Software und Softwareteile, weiterzuentwickeln, zu ändern, zu verbessern und für die Erbringung von gleichen oder ähnlichen Leistungen für Dritte entsprechend zu verwenden.

7. Preise und Zahlungsbedingungen

Alle Preise für Fuchsgroup-Dienstleistungen verstehen sich in Schweizer Franken exklusiv Mehrwertsteuer. Die Kosten für Verpackung, Transport, Versicherung, Installation, Schulung, Anwenderunterstützung und sonstige Gebühren werden gesondert verrechnet. Massgebend sind die aktuell geltenden Preise, sofern keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde.

Für IT-Support-Dienstleistungen stellt Fuchsgroup ihren Kunden monatlich Rechnung, sofern keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde.

Bei unbefristeten Verträgen behält sich Fuchsgroup das Recht vor, geltende Preise per Ende eines Vertragsjahres zu ändern. Preisänderungen während der Mindestvertragsdauer teilt Fuchsgroup dem Kunden mindestens 30 Tage vor Ablauf des Vertragsjahres schriftlich mit. Der Kunde kann in diesem Fall innert 30 Tagen seit Erhalt der Mitteilung den Vertrag auf Ende der Vertragsjahres ausserordentlich schriftlich kündigen. Ansonsten gilt die Vertragsänderung als genehmigt.

Rechnungen sind innert 15 Tagen ab Rechnungsdatum zahlbar. Bei Zahlungsverzug des Kunden ist Fuchsgroup berechtigt, ihre Leistungen einzustellen oder zu sperren und dem Kunden zusätzlich zum Verzugszins Mahngebühren zu verrechnen. Für die Wiederaufschaltung wird eine Bearbeitungsgebühr von mindestens Fr. 100.– erhoben.

Die Verrechnung gegenseitiger Forderungen der Vertragspartner ist ausgeschlossen.

Die dem Kunden gelieferten Produkte verbleiben bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises und aller Zuschläge im Eigentum von Fuchsgroup. Gewerbliche Schutzrechte gehen nicht auf den Kunden über.

8. Mitwirkungspflicht des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, die für die Leistungen der Fuchsgroup erforderlichen Informationen und Unterlagen eigenverantwortlich, rechtzeitig, vollständig und richtig bereitzustellen. Der Kunde hat insbesondere Kontaktpersonen mit entsprechenden Entscheidungskompetenzen (inkl. Stellvertreter) zu bezeichnen, Arbeitsanweisungen zu erteilen, die Arbeiten zu prüfen und abzunehmen sowie den notwendigen Zugang zu Daten und Arbeitsplätzen sicherzustellen. Kommt es trotz Aufforderungen von Fuchsgroup zu Verzögerungen und Mehraufwänden, gehen die dadurch entstehenden Mehrkosten zu Lasten des Kunden.

9. Haftung

Allfällige Schadenersatzansprüche gegen Fuchsgroup, insbesondere wegen Unmöglichkeit der Leistung, für direkte wie indirekte Schäden, Mangelfolgeschäden (Verlust von Einnahmen, Einsparungspotenzial, Konventionalstrafen etc.) sowie für Schäden Dritter, sind ausgeschlossen, soweit nicht vorsätzliches oder grobfahrlässiges Handeln vorliegt. Fuchsgroup übernimmt insbesondere keine Haftung für Schäden, die dem Kunden wegen Datenverlust oder der Unmöglichkeit entstehen, Zugang zum Internet zu erhalten oder Informationen zu senden oder zu empfangen. Für fehlerhafte Software, Updates, Patches, Fixes und Treiber kann Fuchsgroup nicht verantwortlich gemacht werden.

Soweit gesetzlich zulässig, schliesst die Fuchsgroup die Haftung für mittelbare Schäden und Folgeschäden aus. Dieser Haftungsausschluss beinhaltet auch die Geschäftsherrenhaftung nach Art. 55 OR und die Hilfspersonenhaftung nach Art. 101 OR.

10. Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse und Datenschutz

Sowohl Fuchsgroup als auch der Kunde werden ihnen im Rahmen des Vertragsverhältnisses bekanntgewordene vertrauliche Informationen, insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, aber auch technische Unterlagen, Muster, Prozessbeschreibungen oder Daten auch nach Beendigung des Vertrags vertraulich behandeln und diese weder weitergeben noch auf sonstige Art verwerten. Die Fuchsgroup wird Kundendaten nur im Rahmen der Weisungen des Kunden erheben, verarbeiten oder nutzen.

Der Kunde ist damit einverstanden, dass die Fuchsgroup die Leistungsbeziehung mit dem Kunden als Referenz benennt und insbesondere in Webseiten, Printmedien und sonstigen Werbematerialien auf die Leistungserbringung gegenüber dem Kunden hinweist.

11. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam bzw. nichtig sein oder werden, wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die unwirksame bzw. nichtige Bestimmung ist durch eine Bestimmung zu ersetzen, die in gesetzlich zulässiger Weise dem Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung sowie dem Willen der Vertragsparteien am nächsten kommt. Entsprechendes gilt, soweit die AGB lückenhaft sein sollten. Im Übrigen gelten die Bestimmungen des schweizerischen Obligationenrechts.

12. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Die vorliegenden AGB unterstehen schweizerischem materiellem Recht unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenverkauf vom 11. April 1980 (CISG). Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Aarau. Vorbehalten bleiben abweichende zwingende Gerichtsstände des Bundesrechts.