



## **Allgemeine Geschäftsbedingungen IT-Dienstleistung für die Beschaffung und Wartung von EDV-Hard / Software sowie die Erbringung von sonstigen EDV-Dienstleistungen der ctf Informatik GmbH**

### **1. Vertragsabschluss**

Aufträge können mündlich oder schriftlich, persönlich, via Telefon oder Internet erfolgen. Es gelten in jedem Fall die nachfolgenden allgemeinen Geschäftsbedingungen der ctf Informatik GmbH mit Sitz in 9050 Appenzell. (Nachfolgend ctf genannt)

### **2. Allgemeines**

Die ctf erbringt Dienstleistungen in den Bereichen Server, Clients, Netzwerke sowie Konzeptionen von Microsoft Produkten, und komplexen Backup Lösungen, für Firmen (Auftraggeber oder Auftraggeberin). Unsere ganze Geschäftstätigkeit unterliegt vollumfänglich diesen Bedingungen, soweit sie nicht durch schriftliche Vereinbarungen abgeändert oder ergänzt worden sind.

### **3. Installationen**

Bei der Berechnung des zeitlichen Aufwandes für die Installation von zusätzlicher Hard- bzw. Software wird eine Standardinstallation vorausgesetzt, die fehlerfrei läuft. Zudem muss die auf dem System installierte Software für allfällige Nachinstallationen zur Verfügung stehen. Mehraufwand, der auf eine unvollständige oder fehlerhafte Installation oder fehlende Software zurückzuführen ist, wird zusätzlich in Rechnung gestellt. Der Auftraggeber oder die Auftraggeberin akzeptiert einen Mehraufwand von 20% im Vergleich zum offerierten Aufwand ohne vorgängige mündliche oder schriftliche Meldung durch die ctf. Bei darüber hinausgehendem Mehraufwand setzt die ctf den Auftraggeber oder die Auftraggeberin in Kenntnis. Die bis dahin noch nicht ausgeführten Arbeiten werden erst nach Zustimmung durch den Auftraggeber/die Auftraggeberin erledigt.

### **4. Daten- und Systemsicherung**

Der Auftraggeber oder die Auftraggeberin ist vollumfänglich für die Daten- und Systemsicherung verantwortlich. Er oder sie ist verpflichtet, bevor die ctf an Hard- bzw. Software Änderungen vornimmt, vorgängig die nötige Sicherung durchzuführen. Die ctf kann zu keinem Zeitpunkt für allfällige Datenverluste bzw. Schäden, verursacht durch den ganzen oder teilweisen Ausfall eines oder mehrerer Systeme, haftbar gemacht werden. Auch allenfalls entgangener Gewinn kann nicht geltend gemacht werden.

### **5. Garantie**

Für neue Hard- bzw. Software kann max. die vom Hersteller der entsprechenden Ware gewährleistete Garantie in Anspruch genommen werden. Fehlerhafte oder defekte Hard- bzw. Software wird gegen Verrechnung des Aufwandes repariert, ausgetauscht bzw. ersetzt. Die Garantie erstreckt sich auf alle innerhalb der vereinbarten Garantiefrist auftretenden Mängel, sofern diese nachweisbar ihre Ursache in schlechtem Material oder fehlerhafter Fabrikation haben. Jede weitere Gewährleistung, insbesondere die Haftung für Kosten der Demontage oder Neumontage sowie für irgendwelche Schäden, die unmittelbar oder mittelbar durch die gelieferte Ware selbst, deren Gebrauch oder deren Mängel entstehen, wird abgelehnt. Erweiterungen, Reparaturen oder Instandstellungsarbeiten durch Dritte für von uns gelieferte Hard-/ Software, die ohne unsere schriftliche Zustimmung erfolgen, die Nichteinhaltung der Transport-, Installations- und Betriebsbedingungen sowie die Nichteinhaltung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen heben unsere Gewährleistungspflicht auf. Ansprüche des Kunden lehnen wir in diesen Fällen vollumfänglich ab. Generell besteht kein Anspruch auf Ersatzgeräte.

### **6. Offerten**

Unsere Offerten sind zeitlich befristet, entweder gemäss den gesetzlichen Regeln oder laut den besonderen Angaben in den Offerten. Ohne besondere Angabe ist eine Offerte 30 Tage gültig. Spezialangebote, Promotionen, etc. gelten in der Regel solange Vorrat. An allen einer Offerte angehörenden Dokumenten behalten wir uns die Eigentums- und Urheberrechte vor. Auf unser Verlangen sind uns diese Unterlagen bei Ausbleiben der entsprechenden Auftragserteilung zurückzuerstatten. Eine Offerte ist in jedem Fall vertraulich zu behandeln und darf ohne unsere Einwilligung nicht an Dritte weitergegeben werden.

### **7. Haftung**

Die ctf haftet nur begrenzt für Schäden und Ausfälle, die durch grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz seitens der ctf entstanden sind. Die grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz sind durch den Ansprecher, der daraus eine Forderung ableiten möchte, nachzuweisen. Soweit gesetzlich zulässig lehnt die ctf jegliche Haftung für Folgeschäden und entgangenen Gewinn ab. Dies gilt auch für Schäden welche bei Installationen, der Störungsbehebung, der Wartung, der Einführung neuer Technologien oder ähnlichen Zwecken entstehen. Der Kunde ist für die regelmässige Datensicherung zuständig. Unterlässt der Kunde diese Sicherung, ist ausschliesslich dieser für allfällige Datenverluste verantwortlich.

Die ctf übernimmt keine Verantwortung für Schäden (einschliesslich Viren), die dem Kunden durch Missbrauch der Verbindung von Dritten zugefügt werden. Ebenso liegt die Verantwortung für die Richtigkeit von Informationen und Drittleistungen wie auch die entsprechenden Anspruchsrechte Dritter ausschliesslich beim jeweiligen Anbieter.



## 8. Annullierungen

Wird ein Auftrag durch den Auftraggeber oder die Auftraggeberin annulliert, behält sich die ctf das Recht vor, dadurch entgangenen Gewinn geltend zu machen. In jedem Fall sind Kosten, die bereits angefallen sind, und Preiserhöhungen infolge Auftragsreduktion vom Auftraggeber oder von der Auftraggeberin zu übernehmen.

## 9. Preise

Die Preise verstehen sich in CHF rein netto exkl. MwSt., zuzüglich Transport-, Verpackungs- und Wegkosten, sofern nichts anderes vereinbart wurde. Die ctf behält sich marktbedingte Preisanpassungen oder solche als Folge konkreter Kostensteigerungen (z. B. Lohn- und Materialkosten oder Wechselkurse) vor. Sollten sich im Laufe der Auftragsabwicklung zusätzliche, von ctf nicht verursachte oder vorhersehbare Kostensteigerungen ergeben, behalten wir uns eine entsprechende Preisanpassung vor.

## 10. Produkte

Sämtliche Angaben zu den Waren, die der Kunde im Rahmen der Auftragserteilung erhält, sind unverbindlich. Änderungen im Produktsortiment, Produktbenennung, Produktumfang und der Produktstrategie unserer Lieferanten sowie Irrtum bei Beschreibung, Abbildung und Preisangabe bleiben vorbehalten. Alle technischen Angaben beruhen auf Angaben der Hersteller und sind in diesem Rahmen verbindlich.

## 11. Lieferung / Lieferfrist

Abweichungen der gelieferten Waren oder Dienstleistungen von den Angebotsunterlagen sind zulässig, sofern sie die Leistungen der bestellten Ware erfüllen oder beinhalten. ctf wird stets bemüht sein, die von ihr genannten Lieferfristen, auch beim Auftreten von nicht vorauszu sehenden Schwierigkeiten, einzuhalten, jedoch ohne dafür eine rechtliche Gewährleistung zu übernehmen. Dies gilt im Besonderen für Lieferverzögerungen durch unsere Lieferanten sowie Fällen von höherer Gewalt. Die Einhaltung der Lieferfristen setzt auch voraus, dass der Besteller seine allfälligen Obliegenheiten, wie z.B. die Bekanntgabe von Spezifikationen / Konfigurationen seinerseits fristgerecht erfüllt. Für Lieferverzögerungen können, falls im Auftrag nicht explizit erwähnt, keine Konventionalstrafen oder Ähnliches geltend gemacht werden. Kommt der Besteller seinen Pflichten gegenüber ctf nicht nach, so sind wir berechtigt, die Lieferung zu unterbrechen und für unsere Aufwände die aufgelaufenen Kosten in Rechnung zu stellen.

## 12. Störungsbehebung / Service / Support

Serviceleistungen werden während der Geschäftszeiten Montag – Freitag (08:00 – 12.00 und 13:00 – 17.30) erbracht. Ausserhalb dieser Zeiten können Zuschläge verrechnet werden. Der Auftraggeber wird vorgängig darüber informiert.

## 13. Eigentumsvorbehalt

Das gelieferte Material bleibt bis zur vollständigen Bezahlung im Eigentum der ctf. Wir sind berechtigt, die Eintragung des Eigentumsvorbehaltes bei der zuständigen Amtsstelle auf Kosten des Bestellers zu verlangen.

## 14. Mängelrüge

Sofern kein besonderes Abnahmeverfahren vereinbart ist, hat der Kunde die Produkte selbst zu prüfen und allfällige Mängel schriftlich anzuzeigen. Unterlässt der Kunde die Anzeige innerhalb von einer Woche nach der Lieferung, gelten die Produkte in allen Funktionen als mängelfrei und die Lieferung als genehmigt. Der Kunde ist dann zur termingerechten Bezahlung verpflichtet.

## 15. Zahlungskonditionen

Der gesamte offene Rechnungsbetrag ist innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum rein netto zahlbar. Wird die Zahlung nicht wie vereinbart geleistet, gerät der Auftraggeber oder die Auftraggeberin ohne Mahnung in Verzug. Bei Ausbleiben der Zahlung nach der ersten Mahnung behält sich die ctf das Recht vor, den Service ohne weitere Mitteilung einzuschränken oder zu unterbinden. Wenn ein Auftrag die Summe von CHF 20'000.- übersteigt, gelten folgende Zahlungsbedingungen: 1/3 des Betrages wird fällig bei Auftragserteilung, 1/3 in der Mitte des Projektes und 1/3 nach Beendigung des Projekts. Die ctf darf am Tag der vertraglichen Leistungserbringung abrechnen. Die Annahme und Ausführung von Aufträgen kann bei Zweifeln an der Bonität des Bestellers jederzeit von einer Sicherstellung oder Vorauszahlung abhängig gemacht werden.

## 16. Geheimhaltung

ctf und der Kunde verpflichten sich gegenseitig zur Geheimhaltung aller Wahrnehmungen und Unterlagen, die zur geschäftlichen Geheimsphäre gehören. Diese Verpflichtung gilt nicht für Informationen, die nachweislich öffentlich bekannt sind oder ohne Dazutun des Informationsempfängers öffentlich bekannt werden. Die Verpflichtung zur Geheimhaltung besteht nach Beendigung des Vertragsverhältnisses weiter. Vorbehalten bleiben gesetzliche Aufklärungspflichten.

**17. Change Management**

Im Rahmen eines Change Management Verfahrens können die Parteien die kommerziellen Konditionen wie Leistungsumfang, Termine und Kosten jederzeit ändern. Solche Änderungen können sowohl schriftlich wie auch mündlich erfolgen. Mündliche Änderungen sind jedoch in jedem Fall in einem Protokoll festzuhalten. Dieses ist der Gegenseite zur Kenntnis zu bringen. Andernfalls gelten die mündlichen Änderungen als nicht erfolgt.

Vertragsänderungen, welche über Abs. 1 hinaus gehen, sind nur gültig, sofern sie schriftlich erfolgen. Auf dieses Schriftlichkeitserfordernis kann nur schriftlich verzichtet werden.

**18. Ergänzendes Recht**

Wo nichts anderes vereinbart wurde, gelten die Bestimmungen des Schweizerischen Rechts.

**19. Gerichtsstand**

Die mit ctf vereinbarten Aufträge unterstehen dem Schweizerischen Recht. Gerichtsstand ist Appenzell. Der Auftraggeber oder die Auftraggeberin erklärt ausdrücklich, dass er oder sie sich unter Verzicht auf seinen oder ihren ordentlichen Wohnsitzgerichtsstand dem hier vereinbarten Gerichtsstand unterzieht.

**20. Gültigkeit**

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen sind ab 1. Januar 2015 generell gültig.

Die aktuelle und verbindliche Fassung der AGB wird im Internet publiziert unter: <http://www.ctf.ch/agb-ctf-informatik-GmbH.pdf>

**Einverstanden:**

---

Ort, Datum, rechtsgültige Unterschrift des Kunden