Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

A. Allgemeine Regelungen

1 Anwendungsbereich und Geltung

1.1 Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend "AGB") bilden die Grundlage der vertraglichen Beziehung zwischen den Kundinnen und Kunden (nachfolgend „Kunden“) der Genuel AG (nachfolgend „Genuel“)

- für die Lieferung von Informatik- und Telekommunikations- Gesamtsystemen,
- für Support und Wartung von Hardware und Informatikdienstleistungen (Wartungs- / Supportvertrag) sowie
- für das Erbringen von Cloud-Computing Dienstleistungen (Dienstleistungsvertrag).

1.2 Die AGB bilden einen integrierenden Bestandteil sämtlicher Angebote und Verträge zwischen dem Kunden und der Genuel. Änderungen oder Ergänzungen der AGB erlangen erst mit schriftlicher Bestätigung der Genuel Wirksamkeit. Die nachträglich festgestellte Ungültigkeit einer AGB-Bestimmung hindert die Gültigkeit der übrigen nicht.

1.3 Allgemeine Änderungen der AGB werden den Kunden schriftlich bekanntgegeben und treten ohne schriftliche Einsprache des Kunden innert Monatsfrist in Kraft.

1.4 Der Kunde verzichtet ausdrücklich auf die Anwendbarkeit allfälliger eigener Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

2 Zahlungsbedingungen

2.1 Die Zahlung für Produkte und Dienstleistungen wird mit deren Lieferung bzw. Erbringung fällig. Die Rechnungen der Genuel sind innert dreissig Tagen seit Rechnungsdatum netto ohne Skontoabzug zu bezahlen. Nach Ablauf dieser Frist befindet sich der Kunde ohne Mahnung in Verzug, wobei Verzugszinsen von 5% geschuldet sind.

2.2 Die Genuel ist berechtigt, nach eigenem Ermessen Vorauszahlungen oder anderweitige Sicherheitsleistungen zu verlangen. Dies gilt insbesondere bei Vertragssummen ab einer Höhe von CHF 20'000.--.

2.3 Erhebt der Kunde bis zum Ablauf der Zahlungsfrist nicht schriftlich und begründet Einwände gegen die Rechnung, so gilt diese als genehmigt. Vorgebrachte Einwände hemmen die Verzugsfolgen nicht.

2.4 Wird die Finanzierung von Hardware und in Ausnahmefällen von Dienstleistungen auf Basis eines Leasinggeschäfts getätigt, sind die zugestellten und zur Rücksendung bestimmten Leasingdokumente innert Wochenfrist nach Erhalt mit allen notwendigen Angaben und Unterschriften an die Genuel zu retournieren. Bei Nichteinhaltung dieser Frist hat die Genuel ohne Mahnung Anspruch auf 5% Verzugszins der 1. Leasingrate.

2.5 Die gelieferten Produkte bleiben bis zu deren vollständigen Bezahlung Eigentum der Genuel und dürfen weder verpfändet noch zur Sicherheit übereignet werden. Der Kunde anerkennt diesen Eigentumsvorbehalt und ermächtigt die Genuel hiermit, einen Eigentumsvorbehalt im Register eintragen zu lassen.

3 Preise

3.1 Sämtliche Preise in allen Offerten und Verträgen zwischen dem Kunden und der Genuel verstehen sich rein netto in Schweizer Franken.

3.2 Die Angebote der Genuel gelten 30 Tage, ausser es wurde auf dem Angebot eine spezielle Frist (z.B. für Promoartikel) erwähnt. Preisänderungen durch die Lieferanten der Genuel bleiben vorbehalten. Die Genuel verpflichtet sich, den Kunden über Preisanpassungen zu informieren.

3.3 Die Vergütung für Support- und Projekt-Dienstleistungen richtet sich nach den gängigen Ansätzen der Genuel.

3.3 Die Vergütung für Wartungsleistungen richtet sich nach den im Wartungsvertrag vereinbarten Wartungs- und Aufwandsansätzen bzw. Aufwandspauschalen.

4. Abgrenzung Angebot / Auftrag

4.1 Allgemeine Preis- und Tariflisten der Genuel sind keine verbindlichen Offerten.

4.2 Die Erstellung von Erstangeboten und allfällige Produkte- bzw. Systemdemonstrationen seitens der Genuel erfolgen kostenlos.

4.3 Führt die Genuel für einen potentiellen Kunden im Hinblick auf eine Auftragserteilung herstellerunabhängige Abklärungen und Untersuchungen durch und bleibt eine anschliessende Auftragserteilung aus, so werden diese Aufwendungen zu den aktuellen Tarifen der Genuel in Rechnung gestellt.

4.4 Bis zur schriftlichen Annahme der Offerten können sich die Parteien unter Vorbehalt von Ziffer 4.3 ohne finanzielle Folgen von den Vertragsverhandlungen zurückziehen. Macht der Kunde später bezugnehmend auf erfolgte, aber abgebrochene Vertragsverhandlungen Bestellungen, so trägt der Kunde die Zusatzkosten, welche der Genuel durch diese verzögerten Vertragsverhandlungen anfallen.

4.5 Vom Kunden gewünschte Bestellungs- und Vertragsänderungen erlangen nur durch erklärtes Einverständnis der Genuel Gültigkeit. Aus den Änderungen resultierende Kosten kann die Genuel dem Kunden belasten.

B Lieferung von Hard- und Software

5. Lieferung

5.1 Die von der Genuel angegebenen Lieferfristen und -termine sind ohne anderslautende ausdrückliche schriftliche Zusicherung ohne Gewähr und nur als Richtwerte zu betrachten. Eine Lieferfrist beginnt frühestens mit Erhalt der schriftlichen Auftragserteilung.

5.2 Auch bei zugesicherten Lieferfristen und -terminen übernimmt die Genuel keine Haftung für deren Nichteinhaltung, wenn die Lieferungsstörung auf Umstände zurückzuführen ist, auf welche die Genuel keinen unmittelbaren Einfluss hat, wie z.B. Nichtbelieferung bzw. verzögerte Belieferung durch Vertragspartner der Genuel, Ereignisse höherer Gewalt, oder bei durch Netzbetreiber verursachten Verzögerungen (insbesondere bei nicht termingerechten Ein- und Umschaltungen von bestellten Leitungen). Die Genuel ist in diesen Fällen berechtigt, die Lieferfristen zu verlängern oder nötigenfalls die Bestellung zu annullieren.

5.3 Mit Übergabe der gelieferten Produkte durch die Genuel geht die Gefahr auf den Kunden über, bei Versand dagegen bereits mit Übergabe an den Spediteur/Transporteur. Beschädigungen müssen bei Erhalt der Ware dem Spediteur/Transporteur gemeldet werden.

5.4 Beanstandungen betreffend Ausführung und Menge der Lieferung sind innert 5 Tagen nach Warenempfang schriftlich bei der Genuel geltend zu machen, andernfalls gilt die erhaltene Lieferung als genehmigt.

6 Garantie und Gewährleistung

6.1 Die Garantiefrist für die gelieferten Hardware-Produkte entspricht der Frist des Herstellers bzw. Lieferanten und beginnt mit der Auslieferung der Produkte zu laufen.

6.2 Offene Mängel, welche der Kunde bei übungsgemässer Untersuchung erkennen kann, sind innert 30 Tagen nach Erhalt der Produkte schriftlich zu rügen, widrigenfalls gilt die Sache hinsichtlich dieser Mängel als genehmigt. Während der Garantiefrist auftretende versteckte Mängel hat der Kunde der Genuel umgehend, spätestens aber innert 30 Tagen nach Entdeckung des Mangels schriftlich zu rügen.

6.3 Gelieferte Produkte und Produkteteile, die in der Garantiefrist nachweisbar infolge schlechten Materials, fehlerhafter Konstruktion oder mangelhafter Ausführung schadhaft oder unbrauchbar werden, bessert die Genuel entweder aus oder ersetzt sie nach ihrem Ermessen. Die Garantieleistung umfasst die notwendigen Produkte oder Produkteteile ohne die für die Ausbesserung oder das Ersetzen aufgebrachte Arbeitszeit, welche nach den aktuellen Tarifen der Genuel zu vergüten ist.

6.4 Von der Garantie nicht erfasst werden Mängel verursacht durch: unzulängliche Wartung, Nichtbeachten der Betriebs- oder Installationsvorschriften, zweckwidrige Benutzung der Produkte, Verwendung von nicht genehmigten Teilen und Zubehör, natürliche Abnutzung, Transport, unsachgemässe Handhabung bzw. Behandlung, Modifikation oder Reparaturversuche, äussere Einflüsse, insbesondere höhere Gewalt sowie andere Gründe, welche nicht im unmittelbaren Einflussbereich der Genuel stehen.

6.5 Die einzige Gewährleistungspflicht der Genuel bei gelieferten Softwareprodukten besteht darin, allfällige eigene Garantieansprüche gegen den Hersteller bzw. Lieferanten an den Kunden abzutreten.

6.6 Abgesehen von den vorstehend umschriebenen Garantieleistungen wird jegliche Gewährleistungspflicht der Genuel, soweit gesetzlich zulässig, vollumfänglich wegbedungen. Insbesondere kann der Kunde weder Minderung, Wandelung, Rücktritt vom Vertrag noch irgendwelche Schadenersatz-Ansprüche geltend machen.

C Wartung

7 Umfang der Wartung

7.1 Die Wartung von Hard- und Software bezieht sich ausschliesslich auf die von der Genuel selbst gelieferten Produkte und umfasst dabei deren Instandhaltung zur Aufrechterhaltung der Betriebstüchtigkeit gemäss vertraglich vereinbarter Leistung. Dies umfasst namentlich die Behebung von auftretenden Störungen und Fehlern durch Reparatur und Ersatz schadhafter Teile oder durch Anpassungen der Programmeinstellungen.

7.2 Nicht als Wartung gelten die Behebung von Defekten, die durch Fehlmanipulationen, externe Einflüsse, Einwirkungen von einer nicht durch die Genuel gelieferten Einrichtung oder die durch unsachgemässe Behandlung entstanden sind, sowie der Ersatz von Verschleiss- und/oder Verbrauchsmaterial. Solche Dienstleistungen werden zu den aktuellen Tarifen der Genuel zusätzlich in Rechnung gestellt.

7.3 Wartungsleistungen aufgrund von Störungen, welche durch den Netzanbieter verursacht wurden, werden in jedem Falle dem Kunden in Rechnung gestellt.

7.4 Die Genuel beteiligt sich an der Suche nach der Störungsursache, auch wenn die Störung beim Zusammenwirken mehrerer Systeme bzw. Komponenten auftritt. Weist die Genuel nach, dass die Störung nicht durch die von ihr gewartete Hard- oder Software verursacht wurde, so werden diese Leistungen zu den aktuellen Tarifen der Genuel in Rechnung gestellt.

7.5 Die Genuel behebt auf Verlangen und gegen separate Vergütung auch Störungen, welche auf Umstände zurückzuführen sind, für die der Kunde oder Dritte einzustehen haben.

8 Bereitschafts-, Reaktions- und Störungsbehebungszeit

8.1 Während der Wartungsbereitschaft nimmt die Genuel Störungsmeldungen entgegen und erbringt ihre vertraglich vereinbarte Leistung. Die Genuel beginnt mit der Instandsetzung so rasch als möglich, spätestens aber innert der im Vertrag vereinbarten Zeit. Als Interventionszeit gilt die Zeit zwischen dem Anruf des Kunden an die Störungsmeldestelle der Genuel und dem fachkundigen Eingreifen mittels Fernwartung oder vor Ort.

9 Dokumentation, Rapport

9.1 Die Genuel stellt sicher, dass die entsprechende Dokumentation der gewarteten Produkte soweit erforderlich nachgeführt wird. Dieser Aufwand wird zu den aktuellen Tarifen der Genuel in Rechnung gestellt.

9.2 Wird die Instandhaltung oder Instandsetzung nach Aufwand abgegolten, erhält der Kunde einen monatlichen Rapport. Dieser nennt Datum, Art und Dauer des Einsatzes.

10 Garantie und Gewährleistung

10.1 Hat eine erfolgte und abgeschlossene Wartungshandlung nachweisbar eine Störung, welche auf gelieferte Produkte der Genuel zurückzuführen sind, nicht behoben, so hat der Kunde das Fehlschlagen der abgeschlossenen Störungsbehebung sofort schriftlich zu rügen, widrigenfalls die Störung als behoben gilt. Das Mängelrügerecht verjährt in jedem Falle mit Ablauf eines Jahres seit erfolgter Wartungshandlung.

10.2 Bei form- und fristgerechter Rüge kann der Kunde eine unentgeltliche Nachbesserung der Störungsbehebung verlangen. Die Genuel behebt die Störung innerhalb angemessener Frist und trägt die Material- und Arbeitskosten der Nachbesserung.

10.3 Eine weitergehende Gewährleistungspflicht der Genuel wird, soweit gesetzlich zulässig, vollumfänglich wegbedungen. Insbesondere kann der Kunde weder Minderung, Wandlung, Rücktritt vom Vertrag noch irgendwelche Schadenersatzansprüche geltend machen.

11 Beendigung des Wartungsverhältnisses

11.1 Der auf unbestimmte Zeit abgeschlossene Wartungsvertrag kann beidseitig gemäss Vertragsbedingungen gekündigt werden. Die Kündigung löst in jedem Fall keine Schadenersatzpflicht aus. Die Kündigung kann sich, vorbehältlich einer Einigung über die Anpassung der Vergütung, auch nur auf einzelne Teile des Vertrages erstrecken.

D Virtual Services

12 Umfang der Dienstleistung

12.1 Die Genuel bietet in Zusammenarbeit mit Drittanbietern Cloud-Computing Dienstleistungen an (nachfolgend "Dienstleistung").

12.2 Der Umfang der Dienstleistung bezieht sich auf die Bereitstellung der Hard- und Software sowie deren Wartung. Die Wartungsleistungen bestimmen sich nach Ziffer 7 der AGB.

12.3 Die Genuel ist bestrebt, die Dienstleistung permanent und störungsfrei anzubieten. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die ständige Verfügbarkeit bestimmter Verbindungswege, Server oder Software. Die Genuel sichert dem Kunden eine optimale Verfügbarkeit der Dienstleistung abhängig des betreffenden Services zu. Nicht durch Genuel AG beeinflussbare Einflüsse sind:

- Störungen beim Netzbetreiber
- Fehlmanipulationen des Kunden oder der Verwendung nicht durch die Genuel oder ihren Drittanbietern gelieferten Einrichtungen,
- höherer Gewalt.

12.4 Sollte die Genuel den in Ziffer 12.3 geregelten Verpflichtungen nicht nachkommen, erhält der Kunde Anspruch auf eine Reduktion der jeweiligen monatlichen Nutzungsgebühr in der Höhe von 10% für jede nichteingehaltene Verpflichtung, maximal jedoch 100% auf die monatlich vereinbarte Nutzungsgebühr. Die Haftung der Genuel für weitergehende Schäden bestimmt sich nach Ziffer 15 der AGB.

12.5 Der Kunde ist berechtigt, im Rahmen des Angebots der Genuel, jederzeit das Hosting um zusätzliche Software, eine höhere Anzahl an Nutzern, grösseren Speicherplatz, mehr Rechenleistung oder mehr Netzwerkbandbreite zu erweitern. Durch die Erweiterung wird ein neuer Vertrag geschlossen.

13 Überlassen von Hard- und Software Dritter

13.1 Für die Nutzung der Dienstleistung überlässt die Genuel dem Kunden Hard- und Software von Drittanbietern. Die vom Drittanbieter mitgelieferten Kauf- und Nutzungsbedingungen sind Bestandteil des Dienstleistungsvertrags, ohne dass dadurch eine Vertragsbeziehung zwischen dem Kunden und dem Drittanbieter entsteht.

14 Eigentum und Datenschutz

14.1 Der Kunde räumt der Genuel für das Erbringen der Dienstleistung alle hierzu notwendigen Immaterialgüter- und Datenschutzrechte ein, insbesondere das Recht zur Bearbeitung und Weitergabe der Daten an die Drittanbieter. Alle übrigen Rechte verbleiben vollumfänglich beim Kunden.

14.2 Die Genuel und die Drittanbieter bleiben Inhaber sämtlicher geistiger und körperlicher Eigentumsrechte an der bereitgestellten Hard- und Software.

14.3 Der Kunde ist allein für den Inhalt und die Nutzung der gespeicherten Daten verantwortlich. Insbesondere obliegt es ihm, über die erforderlichen Nutzungsrechte (Lizenzen, Urheberrechte etc.) zu verfügen.

15 Garantie Gewährleistung

15.1 Die Garantie und Gewährleistung für die bereitgestellte Hard- und Software bestimmt sich unter Vorbehalt der nachfolgenden Bestimmungen nach den Ziffern 6 und 10 der AGB.

15.2 Bei durch Drittanbieter bereitgestellter Hard- und Software beschränkt sich die Gewährleistung der Genuel ausschliesslich darauf, dass sie auf Kosten des Kunden die Garantie- und Gewährleistungsrechte gestützt auf die gesetzlichen oder vertraglichen Bestimmungen geltend macht, oder diese an den Kunden abtritt.

15.3 Die Genuel übernimmt keine Gewährleistung für die permanente und vollständige Sicherung der auf den Server gespeicherten Daten und macht den Kunden darauf aufmerksam, dass die Datensicherung zu unterschiedlichen Zeitpunkten erfolgt und deshalb ein Datenverlust im Einzelfall nicht ausgeschlossen werden kann.

15.4 Die Genuel bietet keine Gewährleistung für die Nutzung ihrer Vertragsleistung im Ausland. Insbesondere wird jegliche Haftung ausgeschlossen, die sich aufgrund der Speicherung der Daten und der Nutzung der Software auf dem Gebiet der USA ergibt.

E Schlussbestimmungen

16 Haftung

16.1 Die Genuel schliesst jegliche Haftung für leichte Fahrlässigkeit und Hilfspersonen aus.

16.1 Im Übrigen ist die Haftung der Genuel abschliessend in den Ziffern 6, 10 und 15 geregelt.

17 Gerichtsstand und anwendbares Recht

17.1 Das Rechtsverhältnis zwischen dem Kunden und der Genuel untersteht ausschliesslich schweizerischem Recht.

17.2 Gerichtsstand für alle sich aus dem Rechtsverhältnis ergebenden Streitigkeiten ist Luzern.

Genuel, Luzern, 1. August 2014