

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## Fair & Professionell - Version Oktober 2024

Bei der IT-HelpPoint GmbH gibt es nichts zu verstecken.

### 1 Einleitung

Die IT-HelpPoint GmbH (nachfolgend ITH) bietet Ihnen (nachfolgend Kunde) ein umfassendes Dienstleistungsportfolio. Die angebotenen Dienstleistungen umfassen IT-Projekte und IT-Betrieb, So wie Abonnemente Cloud as a Service und Work!Point. ITH erbringt ihre Dienstleistungen persönlich, unkompliziert und mit viel Engagement.

Diese AGB enthalten allgemeine Bestimmungen, die für alle Arbeiten der ITH-Anwendung finden (Ziffer 1 und 2 sowie die Schlussbestimmungen in Ziffer 4). Zudem enthalten die AGB für die Hardware- und Softwarebeschaffung einen besonderen Teil (Ziffer 3), welcher den anderen AGB-Bestimmungen beim Kauf von Hard- und Software vorgeht.

### 2 Allgemeiner Teil

#### 2.1 Anwendungsbereich und Geltung

Die AGB kommen als selbstständige Vertragsgrundlage oder als Vertragsbestandteil im Geschäftsverkehr zwischen der ITH und dem Kunden zur Anwendung. Die AGB sind integraler Bestandteil von sämtlichen Angeboten (Offerten), Auftragsbestätigungen und Verträgen zwischen dem Kunden und der ITH, soweit sie in der Offerte bzw. in den Verträgen zum Vertragsbestandteil erklärt wurden.

Sofern sich bei der Anwendung der einzelnen Vertragsbestandteile Widersprüche ergeben, richtet sich deren Geltungsordnung nachfolgender Reihenfolge:

- die individuellen Verträge und schriftlich festgehaltenen Nebenabreden, Änderungen oder Ergänzungen (insbesondere eine Auftragsbestätigung) gehen der Offerte und den AGB vor  
die Bestimmungen der Offerte gehen den AGB vor.
- Nebenabreden, Änderungen oder Ergänzungen der AGB oder der Offerte, insbesondere eine von der Offerte abweichende Auftragsbestätigung, erlangen einzig mit gegenseitiger schriftlicher Bestätigung Wirksamkeit.

## **2.2 Leistungsumfang**

Der genaue Leistungsumfang ergibt sich aus der Offerte, Auftragsbestätigung oder aus dem individuellen Vertrag.

Die ITH ist berechtigt, Ihre Leistungen in geringfügig geänderter Form zu erbringen, wenn die Änderungen oder Abweichungen unter Berücksichtigung beider Parteien für den Kunden zumutbar sind.

## **2.3 Verantwortung der ITH**

Die ITH verpflichtet sich zur sorgfältigen und fachgerechten Ausführung der vereinbarten Leistungen (Beratung, Installation, Betrieb etc.). ITH ist insbesondere verantwortlich für einen wohlbedachten Projektablauf, das notwendige Anwendung 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. Die ITH übernimmt jedoch keine werkvertragliche Erfolgsgarantie für ein bestimmtes Arbeitsergebnis.

## **2.4 Leistungen durch Dritte**

Die geschuldeten Leistungen werden in der Regel von der ITH erbracht. Die ITH ist nach vorgängiger Orientierung und Einwilligung des Kunden berechtigt, die Leistungen auf eine von der ITH autorisierte Partnerfirma zu übertragen. Die ITH steht einzig für die sorgfältige Auswahl der Partnerfirma ein.

## **2.5 Mitwirkungspflichten des Kunden**

IT-Projekte bedingen eine starke Mitwirkung durch den Kunden. Der Kunde hat insbesondere entscheidungsfähige Kontaktpersonen (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 der ITH zu Verzögerungen und Mehraufwänden, gehen die dadurch entstehenden Mehrkosten zu Lasten des Kunden.

## 2.6 Gegenseitige Informationspflichten

Die Vertragspartner informieren sich gegenseitig und rechtzeitig über besondere Voraussetzungen sowie über gesetzliche, behördliche und andere Vorschriften, soweit diese für die Ausführung der Arbeiten von Bedeutung sind. Spätestens jedoch 48h vor Umsetzung.

## 2.7 Geheimhaltung

Die Vertragspartner verpflichten sich selber wie auch Ihre Mitarbeiter und beigezogene Hilfspersonen, Unterlagen, Daten und Informationen aus dem Geschäftsbereich der anderen Partei, die sie im Rahmen der Vertragsabwicklung erhalten oder einsehen und die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind, geheim zu halten. Diese Geheimhaltungspflicht besteht schon vor Abschluss eines Vertragsverhältnisses und dauert – solange daran ein berechtigtes Interesse besteht – auch nach dessen Beendigung an.

## 2.8 Datenschutz

Im Rahmen der Geschäftsbeziehungen mit dem Kunden ist die Sammlung und Bearbeitung von personenbezogenen Daten notwendig. Zum Zweck der Vertragserfüllung erteilt der Kunde hierzu seine Genehmigung und ist einverstanden, dass die ITH und die mit ihr zusammenarbeitenden Unternehmungen auch einen Datentransfer an Dritte, allenfalls auch ins Ausland, vornehmen dürfen (z.B. bei Lizenzbestellungen).

Die ITH sorgt dabei durch geeignete organisatorische, technische und vertragliche Vorkehrungen für die Gewährleistung des Datenschutzes.

## 2.9 Termine

Termine werden individuell vereinbart. Sie werden angemessen verschoben:

- falls die ITH Angaben, die sie für die Ausführung der Arbeiten benötigt, nicht rechtzeitig erhält oder wenn der Kunde sie nachträglich ändert;
- wenn der Kunde mit den von ihm auszuführenden Arbeiten im Rückstand oder mit der Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten im Verzug ist, insbesondere wenn er Zahlungsbedingungen nicht einhält;
- wenn Hindernisse auftreten, die ausserhalb des Verantwortungsbereichs der ITH liegen, wie Naturereignisse, Krieg, Aufruhr, Epidemien, Unfälle, erhebliche Betriebsstörungen, Arbeitskonflikte, verspätete oder fehlerhafte Zulieferungen sowie behördliche Massnahmen.

Die ITH informiert den Kunden über solche Vorfälle und zeigt ihm an, bis zu welchem Termin die Arbeiten ausgeführt werden können.

## 2.10 Vergütung

Sofern nicht anders vereinbart, werden die Arbeiten nach Aufwand und zu folgenden Stundenansätzen abgerechnet:

1st Level Help – CHF 108.-/h (exkl. MWST)

2nd Level Help – CHF 150.-/h (exkl. MWST)

3rd Level Help – CHF 188.-/h (exkl. MWST)

In den Cloud as a Service (alle), Work!Point (alle) Abonnemente, gilt ein eigener Stundensatz. Der hier angesetzt Stundensatz für 2nd und 3rd Level Leistungen ist auf CHF 133.-/h (exkl. MWST) angesetzt.

Reisezeit gilt dabei als Arbeitszeit. Spesen und Nebenkosten werden separat festgehalten und in Rechnung gestellt.

## 2.11 Zahlungsbedingungen

Die Preisangaben der ITH verstehen sich immer zuzüglich MWSt. Bei Hard- und Softwarebeschaffungen werden die Transportkosten nach Aufwand in Rechnung gestellt.

Rechnungen für Leistungen aus den Cloud as a Service & Work!Point Abonnemente, sind im voraus innert 15 Tagen seit Rechnungstellung zu begleichen. Nach 1-maliger Erinnerung, liegt es im Ermessen der ITH die Support Leistungen und dazugehörigen Microsoft 365 Lizenzen einzustellen.

Alle anderen Leistungen werden in der Regel mit 20 Tagen seit Rechnungsstellung fällig.

Danach können Verzugszinse in Höhe von 8% p.a. verlangt werden.

Die ITH hat zudem Anspruch auf Ersatz aller Mahn-, Inkasso-, Anwalts- und Gerichtskosten.

## 2.12 Verrechnung

Die Verrechnung irgendwelcher Ansprüche des Kunden mit Gegenforderungen der ITH bedarf der vorgängigen schriftlichen Zustimmung der ITH.

## 2.13 Haftung

Für Schäden – gleich aus welchem Rechtsgrund – haftet die ITH nur bei grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz, was vom Kunden zu beweisen ist. Die Haftung für

indirekte oder Folgeschäden wie entgangener Gewinn, nicht realisierte Einsparungen oder Ansprüche Dritter wird im Rahmen des gesetzlich Möglichen wegbedungen.

Ohne abweichende schriftliche Regelung ist der Kunde für die regelmässige Datensicherung zuständig. Unterlässt der Kunde diese Sicherung, ist ausschliesslich dieser für allfällige Datenverluste verantwortlich.

Die ITH übernimmt keine Verantwortung für Schäden, die dem Kunden durch Missbrauch von Dritten zugefügt werden. Dazu gehören auch Schäden, welche durch Malware (Viren, Trojaner etc.) verursacht werden. Die ITH schliesst jede Haftung für Schäden beim Kunden, die von der Nichterfüllung von vertraglichen Pflichten des Kunden, insbesondere aus der Pflicht zur rechtzeitigen und fehlerfreien Vornahme von Mitwirkungspflichten herrühren, aus.

Die ITH haftet nicht für Schäden, die durch Fehler, Ausfälle und zusätzliche Aufwendungen beim Kunden entstehen, falls diese durch Bedienungsfehler des Personals des Kunden oder durch Fehler in Maschinen, welche nicht unter der Wartungsverantwortung der ITH stehen verursacht worden sind. Dasselbe gilt für Schäden, die durch Fehler der Eigensoftware des Kunden, bzw. von Dritten bezogener Hard-, Software oder Dienstleistungen verursacht worden sind.

Die ITH haftet explizit nicht für das Verschulden von Dritten (z.B. Hersteller oder Lieferanten). Der Kunde hat bei Hard- und Software oder Dienstleistungen Dritter keine Haftungs- und Gewährleistungsansprüche gegenüber der ITH. Die zur Analyse und Behebung des Problems notwendigen Arbeiten werden dem Kunden nach Aufwand in Rechnung gestellt.

## **2.14 Höhere Gewalt**

Die ITH ist nicht für Vertragsverletzungen verantwortlich, wenn sie die vertraglichen Pflichten aus Gründen höherer Gewalt, wie Erdbeben, Krieg, Überschwemmungen, Streiks, Unruhen etc. nicht einhalten kann. Die ITH bemüht sich, die vertraglichen Pflichten so rasch wie möglich zu erbringen. Ist die vertragliche Leistung während 3 Monaten nicht verfügbar, so steht dem Kunden das Recht zu, die betroffene vertragliche Leistung ohne weiteres per sofort schriftlich zu kündigen.

## **2.15 Abwerbung**

Die Anstellung von Mitarbeitern von der ITH oder die direkte oder indirekte Inanspruchnahme von Leistungen dieser Mitarbeiter, während der Dauer eines Kundenverhältnisses mit der ITH und innerhalb eines Jahres nach Beendigung des Kundenverhältnisses, darf nur mit schriftlichem Einverständnis der ITH erfolgen.

## **2.16 Vertragsdauer**

Ohne abweichende Regelung wird das Vertragsverhältnis auf unbestimmte Dauer geschlossen.

## **2.17 Vertragsbeendigung**

Ein Vertragsverhältnis mit rein auftragsrechtlichen Arbeiten, wie Beratung und konzeptionelle Mitarbeit etc. kann beiderseits jederzeit beendet werden. Erfolgt die Beendigung zur Unzeit, so ist der aufhebende Vertragspartner dem anderen zum Ersatz des sich daraus ergebenden Schadens verpflichtet.

Vom Kunden zur Verfügung gestellte Unterlagen und Datenträger bleiben Eigentum des Kunden und werden nach Auftrags erledigung vollumfänglich zurückerstattet oder auf Wunsch vernichtet.

# **3 Hardware- und Softwarekauf**

## **3.1 Bestellungen/Vertragsabschluss**

Soweit in der Offerte nichts Abweichendes festgelegt wird, bleibt die ITH während 20 Tagen ab Ausstellungsdatum der Offerte an diese gebunden.

Die ITH nimmt Bestellungen mündlich (telefonisch), per E-Mail, sowie in schriftlicher Form entgegen. Mündliche, per E-Mail eingereichte Bestellungen sind für den Kunden ebenso verbindlich wie schriftlich abgegebene. Bestellungen von Spezialartikeln (so genannte Beschaffungsartikeln), welche die ITH nicht an ihre Lieferanten retournieren kann, können vom Kunden nicht storniert werden.

Der Vertragsabschluss erfolgt durch Unterzeichnung eines individuellen Vertrages, durch die Annahme der Offerte, durch Bestätigung der Bestellung durch die ITH oder durch die mündliche Zusage des Kunden, falls er auf eine schriftliche Bestellbestätigung verzichtet.

## **3.2 Lieferumfang**

Der genaue Lieferumfang (Menge, Qualität etc.) ergibt sich aus der Offerte, aus dem individuellen Vertrag oder aus der Auftragsbestätigung.

Zusätzliche Dienstleistungen wie Hardwarezusammenbau, Softwareinstallation, Schulung, Datenübernahme usw. werden separat rapportiert und verrechnet.

## **3.3 Liefertermine**

Wird ein bestimmter Liefertermin vereinbart und kann dieser Termin nicht eingehalten werden, bleibt der Kunde zur Annahme der verspäteten Lieferung gebunden.

Die ITH haftet für Schäden aus verspäteter Lieferung von Hard- und Software, falls die Verspätung grobfahrlässig oder vorsätzlich durch die ITH verschuldet wurde. Der Versand von Produkten durch die ITH erfolgt auf Kosten und Gefahr des Kunden.

### **3.4 Verantwortlichkeiten**

Die Verantwortung für die Auswahl, die Konfiguration und den Gebrauch von bestellten Produkten sowie die damit erzielten Resultate liegt beim Kunden. Die Bestellungen werden von der ITH geprüft. Die ITH unterstützt und berät den Kunden bei Bedarf bei der Auswahl der Produkte nach bestem Wissen und Gewissen übernimmt jedoch keine Gewährleistung.

Entscheidet sich der Kunde dafür, eine kostenpflichtige Konfiguration der bestellten Produkte (Hard- und Software) bei der ITH in Auftrag zu geben, übernimmt die ITH die Verantwortung für die korrekte Konfiguration. Diese Arbeiten können durch einen von der ITH bestimmten Dritten erfolgen. Wird eine kostenpflichtige Konfiguration in Auftrag gegeben, haftet die ITH nur für den direkten Schaden (Schaden am Produkt selber) und nur, wenn der Kunde nachweist, dass der Schaden durch grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz von der ITH oder dem von der ITH beauftragten Dritten verursacht wurde. Die Haftung für fehlerhafte Konfigurationen ist auf die Höhe der Vergütung für die betreffende Vertragsleistung, höchstens aber auf CHF 5'000.- beschränkt. Jede weiter gehende Haftung von der ITH, deren Hilfspersonen und der von der ITH beauftragten Dritten für Schäden aller Art sind ausgeschlossen. Insbesondere hat der Kunde in keinem Fall Ansprüche auf Ersatz von Schäden, die nicht am Produkt selbst entstanden sind.

Des weiteren gelten die Bestimmungen in den Ziffern 3.6 bis 3.8.

### **3.5 Abnahme/Prüfpflicht**

Der Kunde hat die Ware bei Empfang eingehend zu prüfen und allfällige Beanstandungen betreffend Ausführung und Menge der Lieferung (Warenumfang, fehlende Bestandteile, Beschädigungen etc.) innerhalb von 5 Werktagen der ITH schriftlich mitzuteilen. Andernfalls gilt die Lieferung vollständig und als einsetzbar genehmigt.

Zeigen sich später während der Garantiefrist (vgl. Ziffer 3.6) Mängel, die auch bei sorgfältiger Prüfung innerhalb der 5 Werktage seit Empfang nicht hätten entdeckt werden können, hat sie der Kunde der ITH sofort schriftlich anzuzeigen. Andernfalls gilt die Lieferung trotz dieser Mängel als genehmigt.

### **3.6 Garantie/Gewährleistung**

Es gelten die mitgelieferten Garantiebestimmungen des Produktherstellers. Der Hersteller verpflichtet sich dabei, während einer bestimmten Garantiezeit Mängel an der Kaufsache zu beheben.

Die ITH übernimmt keine weitere Garantie oder Gewähr. Die ITH unterstützt den Kunden jedoch bei der Abwicklung von Garantiefällen. Für durch einen Mangel an der Kaufsache verursachte Schäden haftet die ITH nur bei vorsätzlichem Handeln.

### **3.7 Warenrückgabe**

Die Rückgabe von Hard- und Software ist nur möglich, falls die Ware noch nicht eingesetzt wurde.

Generell von der Rückgabe ausgeschlossen sind:

- Spezialartikel (Beschaffungsartikel, welcher nicht an den Lieferanten retourniert werden kann)
- durch den Kunden beschädigte Produkte
- Produkte mit geöffneter Schutzverpackung
- geöffnete Softwarepakete
- speziell vergebene Lizenzen
- Artikel, die in der Offerte, im Vertrag usw. von der Rückgabemöglichkeit ausgeschlossen wurden

### **3.8 Zahlungsbedingungen**

Es gelten die Zahlungsbedingungen in Ziffer 2.11 dieser AGB. Die ITH ist zudem berechtigt, nach eigenem Ermessen Vorauszahlung oder anderweitige Sicherheitsleistungen zu verlangen.

### **3.9 Eigentumsvorbehalt**

Die von der ITH gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung deren Eigentum und kann zurückgefordert werden (Eigentumsvorbehalt). Werden gelieferte Waren der ITH in ein anderes System eingebaut (Integration), so räumt der Kunde der ITH Miteigentum ein am gesamten System im Umfange der eingebauten Ware. Der Kunde ist damit einverstanden, dass ein entsprechender Eigentumsvorbehalt im Eigentumsvorbehaltsregister am Domizil des Kunden eingetragen wird und ermächtigt die ITH ausdrücklich, die Anmeldung auch in seinem Namen abzugeben.

Der Kunde verpflichtet sich, bei allen Massnahmen mitzuwirken, die zum Schutze des Eigentums erforderlich sind.

## **4 Schlussbestimmungen**

## **4.1 Änderung der AGB**

Die ITH kann diese AGB jederzeit ändern. Sie versieht die AGB mit einer Versionsangabe und einem Datum. Die jeweils verbindliche Fassung der AGB ist unter [www.it-helppoint.ch/AGB](http://www.it-helppoint.ch/AGB) einseh- und ausdrückbar.

Damit eine neue Version der AGB-Vertragsbestandteil in einem laufenden Projekt wird, muss sie vom Kunden schriftlich akzeptiert werden.

Für sämtliche Abonnement Leistungen gilt die Aktuellste Version der AGB's.

## **4.2 Anwendbares Recht**

Sämtliche Geschäftsbeziehungen der ITH mit Kunden unterliegen dem materiellen Schweizer Recht unter Ausschluss des Wiener Kaufrechts.

## **4.3 Streiterledigung**

Die Vertragspartner verpflichten sich im Falle von Meinungsverschiedenheiten im Zusammenhang mit diesem Vertragsverhältnis in guten Treuen eine einvernehmliche Regelung anzustreben. Die Verantwortlichen haben sich an mindestens einem Termin für eine gütliche Einigung einzusetzen.

Falls keine Einigung zustande kommt, kann ausschliesslich der ordentlichen Richter am Sitz der ITH angerufen werden. Zwingende gesetzliche Konsumentengerichtsstände bleiben vorbehalten.