

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) avaris/IT AG

Version 1.0 vom 01.09.2023

## 1. Allgemeine Regelungen

### I. Anwendungsbereich und Geltung

- a) Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) finden auf alle von der avaris/IT AG abgeschlossenen Verträge mit Kunden Anwendung. Mit dem Vertragsschluss akzeptieren die Kunden die nachfolgenden Bedingungen grundsätzlich unverändert und vollumfänglich.
- b) Die AGB regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung von Verträgen zwischen dem Kunden und der avaris/IT AG für die Wartung und Pflege von Hard- und Software, den Verkauf von Hard- und Software sowie alle übrigen Informatik-Dienstleistungen.
- c) Die AGB bilden integrierender Bestandteil sämtlicher Angebote und Verträge. Nebenabreden, Änderungen oder Ergänzungen der AGB erlangen einzig mit schriftlicher Bestätigung Wirksamkeit.

### II. Begriffsbestimmungen

- a) **Pauschale**  
Soweit die Vertragsparteien nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbaren, wird unter einer Pauschale bzw. einem Pauschalpreis ein unabänderlicher Preis (Festpreis) verstanden. Der Leistungserbringer ist unabhängig von seinem tatsächlichen effektiven Aufwand dazu verpflichtet, die Leistung zum vereinbarten Preis zu erbringen. Der Leistungsbesteller hat den vereinbarten Preis unabhängig des tatsächlichen effektiven Aufwandes des Leistungserbringers zu begleichen. Der Pauschalpreis versteht sich exkl. MWST. Drittkosten werden dem Leistungsbesteller, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde, weiterverrechnet.
- b) **Kostendach**  
Vereinbaren die Vertragsparteien ein Kostendach, versteht sich darunter ein maximaler Preis exkl. MWST, den der Kunde für die im Vertrag vereinbarte Leistung bezahlen muss. Die effektiven Kosten werden berechnet und ausgewiesen, wobei das Kostendach die Kosten nach oben begrenzt. Liegt der effektive Aufwand über dem vertraglichen Kostendach, wird als Abrechnungssumme der Betrag des Kostendaches verrechnet. Der Betrag, welcher über dem vereinbarten Kostendach liegt, muss von der avaris/IT AG getragen werden. Bleiben die Gesamtkosten unter dem vereinbarten Kostendach, so gehen diese Minderkosten zu Gunsten des Kunden. Drittkosten werden dem Leistungsbesteller, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde, weiterverrechnet.
- c) **Abrechnung nach Aufwand**  
Bei der Abrechnung nach Aufwand rechnet der Leistungserbringer nach seinem effektiven Zeitaufwand zu den spezialvertraglich vereinbarten Stundensätzen ab. Die Kosten sind ohne anderslautende Vereinbarung nach oben nicht begrenzt. Im Rahmen der Leistungserbringung effektiv anfallende Drittkosten werden dem Leistungsbesteller, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde, weiterverrechnet. Wo nichts Anderes festgelegt ist, gelangt ein Stundensatz gemäss Preisblatt zur Anwendung. Soweit keine andere Vergütungsart vereinbart wird, erfolgt die Abrechnung nach dem Aufwand.

### III. Vertragsschluss

- a) Der Vertrag kommt durch Abschluss einer schriftlichen Vereinbarung oder durch schriftliche Annahme der von der avaris/IT AG erstellten Offerte zustande.
- b) Sofern nichts Anderes vereinbart wurde, erfolgt das Angebot der avaris/IT AG einschliesslich offerierter Demonstrationen unentgeltlich.
- c) Soweit in der Offerte nichts Anderes vereinbart wurde, bleibt die avaris/IT AG während 30 Tage ab Ausstellungsdatum an die Offerte gebunden.
- d) Das Risiko, eine bestellte Ware besorgen zu müssen (Beschaffungsrisiko) übernimmt die avaris/IT AG nicht. Dies gilt auch für Waren, die nur ihrer Art und ihren Merkmalen nach beschrieben sind (Gattungswaren). Ergibt sich nach Abschluss des Vertrages, dass die bestellten Waren nicht oder nicht vollständig geliefert werden können, ist die avaris/IT AG berechtigt, vom gesamten Vertrag oder von einem Vertragsteil zurückzutreten. Sollte die Zahlung des Kunden im Zeitpunkt der Vertragsauflösung bereits bei der avaris/IT AG eingegangen sein, wird die Zahlung dem Kunden zurückerstattet. Ist noch keine Zahlung erfolgt, wird der Kunde von der Zahlungspflicht befreit. Die avaris/IT AG ist im Falle einer Vertragsauflösung zu keiner Ersatzlieferung verpflichtet.

### IV. Zahlungsbedingungen

- a) Rechnungen der avaris/IT AG für Dienstleistungen und Lieferungen aus sämtlichen Vertragsbeziehungen sind bis zum auf dem Rechnungsformular aufgedruckten Zahlungstermin netto ohne Skontoabzug zu bezahlen. Die Zahlungspflicht (Fälligkeit) tritt für kostenpflichtige Leistungen ohne gegenteilige Abrede mit Vertragsschluss ein.
- b) Verletzt der Kunde die genannte Zahlungsfrist oder die Zahlungsbedingungen so gerät er ohne Mahnung in Verzug. Diesfalls ist die avaris/IT AG zur Erhebung von 5% Verzugszins berechtigt. Die avaris/IT AG kann im Mahnfall nebst der Erhebung von kostendeckenden Mahngebühren auch Ersatz für allfällige Inkasso-, Anwalts- und Gerichtskosten sowie des weiteren Schadens geltend machen.

## 2. Verträge betreffend Verkauf von Hard- und Software

### I. Lieferungen

- a) Die Angabe von Lieferzeiten und -terminen erfolgt für die avaris/IT AG grundsätzlich freibleibend, es sei denn, es werde ausdrücklich ein Fixgeschäft vereinbart. Eine Lieferfrist beginnt frühestens mit der Auftragsbestätigung der avaris/IT AG zu laufen, nie jedoch vor Klärung der technischen Einzelheiten. Sofern kein spezieller Liefertermin ausdrücklich fest vereinbart wird, liefert die avaris/IT AG in der Regel in Absprache mit dem Kunden. Werden als Lieferfristen Werktage angegeben, so verstehen wir hierunter alle Tage von Montag bis und mit Freitag, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen am statutarischen Sitz der avaris/IT AG.
- b) Betriebsstörungen und Lieferverzögerungen, welche auf die Vertragspartner der avaris/IT AG sowie auf höhere Gewalt zurückzuführen sind, berechtigen die avaris/IT AG unter Ausschluss von Schadenersatzpflichten gegenüber dem Kunden zur Verlängerung der Lieferfristen und/oder zur Aufhebung der Lieferverpflichtung.
- c) Mit der Aussonderung zum Versand gehen Nutzen und Gefahr auf den Kunden über, soweit dies gesetzlich zulässig ist. Der Kunde ist verpflichtet, die gelieferten Waren sofort nach Eingang der Lieferung zu prüfen und allfällige Mängel schriftlich per Brief an die in diesen AGB aufgeführte Adresse anzuzeigen. Sofern die Mitteilung nicht innert 5 Tagen erfolgt, gilt die Ware als genehmigt. Vorbehalten bleiben die zwingenden gesetzlichen Bestimmungen betreffend versteckte Mängel.
- d) Ist die Lieferung nicht zustellbar oder verweigert der Kunde die Annahme der Lieferung, kann die avaris/IT AG den Vertrag nach einer schriftlichen Rüge-Mitteilung an den Kunden und

unter Ansetzung einer angemessenen Frist auflösen sowie die Kosten für die Umtriebe in Rechnung stellen.

- e) Rücksendungen an die avaris/IT AG erfolgen auf Rechnung und Gefahr des Kunden. Der Kunde hat die Waren originalverpackt (d.h. so wie er es erhalten hat), komplett mit allem Zubehör und zusammen mit dem Lieferschein und einer ausführlichen Beschreibung der Mängel an die von der avaris/IT AG angegebene Rücksendeadresse zu liefern. Ergibt sich bei der Prüfung, dass die Waren keine feststellbaren Mängel aufweisen oder diese nicht unter die Garantie des Herstellers fallen, kann die avaris/IT AG die Umtriebe, die Rücksendung oder die allfällige Entsorgung dem Kunden in Rechnung stellen. Diesfalls erfolgt keine Rückerstattung des Kaufpreises.

## II. Zahlungsbedingungen

- a) Sämtliche offerierten Preise verstehen sich rein netto, ohne Skontoabzug in Schweizer Franken exkl. MWST. Die Vergütung deckt alle Leistungen ab, die zur gehörigen Vertragserfüllung notwendig sind. Durch die Vergütung abgedeckt sind insbesondere auch Leistungen wie die Installationskosten, die Kosten für die erste Instruktion, die Spesen, allfällige Lizenzgebühren sowie die Verpackungs- und Transportkosten.
- b) Die avaris/IT AG ist berechtigt nach eigenem Ermessen und ohne Angabe von Gründen Vorauszahlungen oder anderweitige Sicherheitsleistungen zu verlangen und Kunden von einzelnen Zahlungsmöglichkeiten auszuschliessen.

Im Übrigen gelten die Bestimmungen von Ziff. 1. IV.b zum Zahlungsverzug.

## III. Garantie und Gewährleistung

- a) Die Garantiezeit für die von der avaris/IT AG gelieferten Produkten richtet sich im Grundsatz nach den vom jeweiligen Hersteller garantierten Garantiezeit. Im mindesten beträgt die Garantie jedoch zwei Jahre für Neuwaren und ein Jahr für Gebrauchtwaren. Teile, die in der Garantiefrist nachweisbar infolge schlechten Materials, fehlerhafter Konstruktion oder mangelhafter Ausführung schadhaft oder unbrauchbar werden, bessert die avaris/IT AG kostenlos aus oder ersetzt sie. Die Garantieleistung umfasst die notwendigen Teile. Soweit der Ersatz mangelhafter Teile im Rahmen der Garantie erfolgt, erneuert sich die Garantieleistung lediglich auf den ersetzten Teilen, nicht jedoch bezüglich des gesamten Werks.
- b) Die avaris/IT AG behält sich vor, standartmässige Zusatzarbeiten im Zusammenhang mit der Abwicklung des Garantiefalls (insbesondere Aufwände für Datensicherung und Datenaufbereitung, etc.) – soweit gesetzlich zulässig – nach dem effektiven Aufwand zu üblichen Ansätzen zu verrechnen. Davon ausgenommen sind Fälle, in denen der Kunde mit Zusendung der Garantieware an die avaris/IT AG ausdrücklich erklärt, er wolle die entsprechenden standartmässigen Dienstleistungen nicht in Anspruch nehmen.
- c) Der Kunde ist verpflichtet, allfällige während der Garantiezeit auftretenden Mängel der avaris/IT AG umgehend mitzuteilen. Für Schäden aus verspäteter Mängelrüge entfällt jegliche Haftung.
- d) Die avaris/IT AG haftet in keinem Fall für (i) leichte Fahrlässigkeit, (ii) indirekte und mittelbare Schäden und Folgeschäden und, soweit zulässig, entgangenen Gewinn, (iii) Schäden aus Lieferverzug sowie (iv) jegliche Handlungen und Unterlassungen der Hilfspersonen der avaris/IT AG, sei dies vertraglich oder ausservertraglich. Weiter haftet die avaris/IT AG nicht für Schäden, die auf eine der folgenden Ursachen zurückzuführen sind:
- unsachgemässe, vertragswidrige oder widerrechtliche Lagerung, Einstellung oder Benutzung der Produkte;
  - Einsatz inkompatibler Ersatz- oder Zubehörteile;
  - unterlassene Wartung und/oder unsachgemässe Abänderung oder Reparatur der Pro durch die Kundschaft oder einen Dritten;
  - höhere Gewalt, insbesondere Elementar-, Feuchtigkeits-, Sturz- und Schlagschäden usw., welche nicht durch die avaris/IT AG zu vertreten sind.

#### **IV. Beendigung des Vertragsverhältnisses**

Befindet sich der Käufer mit der Zahlung des Kaufpreises im Verzug, so hat die avaris/IT AG das Recht, ohne Weiteres vom Vertrag zurückzutreten.

### **3. Verträge betreffend Wartung und Pflege**

#### **I. Umfang von Wartung und Pflege**

- a) Die Wartung von Hardware bezieht sich nur auf die von der avaris/IT AG gelieferten Teile und umfasst dabei deren Instandhaltung (vorbeugende Wartung) zur Aufrechterhaltung der Betriebstüchtigkeit und Instandsetzung (Behebung von Störungen und Fehlern zur Wiederherstellung der Betriebstüchtigkeit) durch Reparatur und Ersatz schadhafter Teile sowie den Einbau technischer Verbesserungen.
- b) Nicht als Wartungsleistungen gilt die Behebung von Defekten, die durch Fehlmanipulationen, externe Einflüsse, Einwirkungen von einer nicht von der avaris/IT AG gelieferten Einrichtung oder unsachgemäße Behandlung entstanden sind sowie der Ersatz von Verschleiss- und/oder Verbrauchsmaterial. Solche Dienstleistungen werden zusätzlich zu den aktuellen Tarifen der avaris/IT AG in Rechnung gestellt.
- c) Auf Verlangen beteiligt sich die avaris/IT AG an der Suche nach der Störungsursache, auch wenn die Störung beim Zusammenwirken mehrerer Systeme bzw. Komponenten auftritt. Weist die avaris/IT AG nach, dass die Störung nicht durch die von ihr gewartete Hard- oder gepflegte Software verursacht wurde, so werden diese Leistungen zu den aktuellen Tarifen der avaris/IT AG in Rechnung gestellt.
- d) Die avaris/IT AG behebt auf Verlangen und gegen separate Vergütung auch Störungen, welche auf Umstände zurückzuführen sind, für die der Kunde oder Dritte einzustehen haben.

#### **II. Bereitschafts-, Reaktions- und Störungsbehebungszeit**

Während der Wartungsbereitschaft und Dienstleistungsbereitschaft nimmt die avaris/IT AG Störungsmeldungen entgegen und erbringt ihre im Wartungsvertrag und Unterhaltsvertrag vereinbarten Leistungen für Wartung und Pflege. Als Reaktionszeit gilt die Zeit zwischen dem Eingang einer Störungsmeldung an die Störungsmeldestelle der avaris/IT AG und dem Erstkontakt eines Supportmitarbeiters mit dem Kunden.

#### **III. Dokumentation, Protokoll und Rapport**

- a) Die avaris/IT AG führt ein Leistungsprotokoll und stellt es dem Kunden auf Verlangen zur Verfügung. Es enthält jene Informationen, welche für den weiteren Betrieb wesentlich sind.
- b) Die avaris/IT AG stellt sicher, dass die entsprechende Dokumentation soweit erforderlich nachgeführt wird.
- c) Wird die Instandsetzung nach Aufwand abgegolten, erhält der Kunde einen Rapport. Dieser nennt Datum, Art und Dauer des Einsatzes sowie der zugrunde liegende Stundenansatz.

#### **IV. Vergütung und Zahlungsbedingungen**

- a) Die avaris/IT AG erbringt ihre Leistungen zu den vertraglich vereinbarten Wartungs- und Aufwandsansätzen bzw. Aufwandspauschalen.
- b) Die Vergütung gilt für alle Leistungen, die zur gehörigen Vertragserfüllung nötig sind. Ausgewiesene Spesen und Nebenkosten sowie Mehraufwände aufgrund von nach Offertstellung angebrachten Kundenwünschen werden von der avaris/IT AG zusätzlich verrechnet.
- c) Die Vergütung wird von der avaris/IT AG zuzüglich allfälliger Mehrwertsteuern, sonstiger Steuern oder Abgaben in Rechnung gestellt. Allfällige Erhöhungen von Steuern und Abgaben gehen zu Lasten des Kunden.

## V. Garantie und Gewährleistung

- a) Die avaris/IT AG gewährleistet eine sorgfältige Erbringung ihrer Leistungen. Die Gewährleistungsrechte entfallen, soweit den Kunden ein Verschulden trifft.
- b) Sofern Wartung, Pflege und Unterhalt nicht erfolgreich sind, ist der Kunde gehalten, zunächst eine unentgeltliche Nachbesserung durch die avaris/IT AG zu verlangen. Die avaris/IT AG behebt den Mangel innert angemessener Frist und trägt alle daraus entstehenden Kosten. Vorbehalten bleiben die gesetzlichen Bestimmungen betreffend Fällen von schweren Mängeln, bei denen dem Kunden oder der avaris/IT AG eine Nachbesserung nicht zugemutet werden kann.
- c) Sofern die avaris/IT AG die Nachbesserung nicht oder nicht gehörig erbracht hat, steht es dem Kunden frei, nach schriftlicher Abmahnung und Ansetzung einer angemessenen Nachfrist die Leistung von einer qualifizierten Drittfirma erbringen zu lassen.
- d) Die Funktionsfähigkeit der gewarteten Systeme ist unmittelbar nach Abschluss der Arbeiten zu prüfen. Allfällige offene Mängel sind unverzüglich schriftlich zu rügen. Verdeckte Mängel sind nach ihrer Entdeckung unverzüglich zu rügen. Die Mängelrechte gemäss lit. a bis c verjähren in jedem Fall nach Ablauf von zwei Jahren. Vorbehalten bleibt die Einjahresfrist nach Art. 210 Abs. 1 lit. a OR sowie die gesetzlichen Bestimmungen betreffend arglistig verschwiegener Mängel.
- e) Die Haftungsbegrenzung richtet sich nach den massgeblichen Bestimmungen betreffend den Verkauf von Hard- und Software (vgl. 2. III. a-d).

## VI. Beendigung des Vertragsverhältnisses

- a) Sofern ein Vertrag mit fixer Laufzeit abgeschlossen wurde, endet dieser vorbehaltlich anderer vertraglicher Abreden ohne weitere Mitteilung der Vertragsparteien grundsätzlich mit Ablauf der Vertragslaufzeit.
- b) Ist ein Vertrag über Wartung und Pflege mit fixer Laufzeit abgeschlossen worden, so ist eine einseitige vorzeitige Kündigung des Vertrages durch den Vertragspartner nur aus wichtigen Gründen möglich. Dabei ist nach Art. 377 OR ein Rücktritt in jedem Fall nur unter Vergütung der bereits geleisteten Arbeit und bei voller Schadloshaltung (positives Vertragsinteresse) der avaris/IT AG möglich. Der Kunde ist in jedem Fall dazu verpflichtet, die beim Vertragsschluss (z.B. im Rahmen eines vereinbarten Stundepools) gewährte Rabattierung zurückzuer vergüten.

## 4. Schlussbestimmungen

### I. Änderung der AGB

Es gelten die AGB in der jeweils zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Fassung. Die avaris/IT AG behält sich ausdrücklich vor, die AGB jederzeit zu ändern und ohne Ankündigung in Kraft zu setzen. Änderungen werden über die Webseite der avaris/IT AG zugänglich gemacht. Die Kunden sind gehalten, auch bei langjähriger Geschäftsbeziehung die neusten AGB vor einem weiteren Vertragsschluss zur Kenntnis zu nehmen.

### II. Haftung des Kunden

Der Kunde haftet der avaris/IT AG unbeschränkt für durch rechtswidrige Absicht oder grobe Fahrlässigkeit verursachte Schäden.

### III. Geheimhaltung:

- a) Die avaris/IT AG und der Kunde verpflichten sich gegenseitig zur Wahrung der Vertraulichkeit aller nicht allgemein bekannten Informationen und Daten, die ihnen bei Vorbereitung und Durchführung des Vertrages zugänglich gemacht werden. Diese Pflicht wirkt auch über die

Beendigung des Vertragsverhältnisses hinaus, sofern an der Geheimhaltung ein berechtigtes Interesse fortbesteht.

- b) Bestehen Zweifel über die Vertraulichkeit, sind die Tatsachen vertraulich zu behandeln. Es besteht eine gegenseitige Konsultationspflicht.
- c) Im Falle einer Verletzung der Geheimhaltungspflicht wird dem Vertragspartner eine Konventionalstrafe im Umfang einer Jahresvergütung, maximal jedoch Fr. 10'000.- je Verletzungshandlung geschuldet. Die Bezahlung der Konventionalstrafe entbinden nicht von der Einhaltung der Geheimhaltungspflicht. Die Geltendmachung eines allfälligen weiteren Schadens behält sich die avaris/IT AG ausdrücklich vor.

#### **IV. Immaterialgüterrechte**

Allfällige zur Durchführung der Dienstleistung übertragene oder überlassene Immaterialgüterrechte, insbesondere Software, verbleiben bei der avaris/IT AG bzw. dem jeweiligen Rechteinhaber. Dem Kunden steht ein unübertragbares, zeitlich beschränktes und nicht ausschliessliches Recht zur vertragsgemässen Nutzung dieser Rechte zu. Weitergehende Rechte erwirbt der Kunde bei Vertragsschluss nicht.

#### **V. Abtretung, Übertragung und Verpfändung**

Rechte und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis sowie der Vertrag als Ganzes dürfen ohne vorherige schriftliche Zustimmung der avaris/IT AG weder ganz noch teilweise an Dritte abgetreten, übertragen oder verpfändet werden. Die Zustimmung wird nicht ohne Grund verweigert.

#### **VI. Mitteilungen**

Mitteilungen zwischen den Vertragsparteien erfolgen, soweit nicht explizit etwas Anderes vereinbart wurde, in schriftlicher Form. Der Schriftform gleichgestellt sind Mitteilungen per E-Mail.

#### **VII. Anwendbares Recht**

Auf diesen Vertrag und daraus resultierende Rechtsstreitigkeiten ist das materielle Schweizer Recht, unter Ausschluss aller Normen, welche auf eine ausländische Rechtsordnung verweisen, anwendbar. Das UN-Kaufrecht (CISG, Wiener Kaufrecht) sowie etwaige sonstige zwischenstaatliche Übereinkommen finden keine Anwendung. Bei Verträgen zu einem Zweck, der nicht der beruflichen oder gewerblichen Tätigkeit des Berechtigten zugerechnet werden kann (Vertrag mit Konsumenten), gilt diese Rechtswahl nur insoweit, als nicht der gewährte Schutz durch zwingende Bestimmungen des Rechts des Staates, in dem der Konsument seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, entzogen wird.

#### **VIII. Gerichtsstand**

Es sind die ordentlichen Gerichte am statutarischen Sitz der Leistungserbringerin örtlich und sachlich zuständig. Zwingende gesetzliche Regelungen zur Zuständigkeit bleiben ausdrücklich vorbehalten.

## 5. Datenschutz

Beide Parteien verpflichten sich, dass ihre Mitarbeitenden, andere Hilfspersonen und beigezogene Dritte, die Bestimmungen des eidgenössischen Datenschutzgesetzes jederzeit einhalten.

An dieser Stelle verweisen wir auf folgende Dokumente/Verträge:

- Datenschutzerklärung
- Vertrag zur Auftragsbearbeitung (ADV)

## 6. Kontakt

Mitteilungen nach diesem Vertrag sind schriftlich an die avaris/IT AG, Kasernenstrasse 69, 9100 Herisau zu richten.