

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

## 1 Allgemeines

Die internezzo ag ist eine innovative Schweizer Webkommunikations-Agentur mit Sitz in Rotkreuz (ZG), welche ihren Kunden umfassende Beratung, Konzeption und Realisation von Internet-, Intranet-, Extranet-Auftritten und E-Commerce-Lösungen in der Regel auf der Basis von Open Source Software sowie Webhosting-Leistungen anbietet.

## 2 Anwendungsbereich

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten vollumfänglich für den gesamten Geschäftsbereich der internezzo ag. Änderungen sind nur gültig, wenn sie nachträglich, in einem schriftlichen, von beiden Vertragspartnern unterzeichneten Dokument und unter Bezug auf diesen Vertrag erfolgen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann zu einem Vertragsbestandteil, wenn die internezzo ag diesen ausdrücklich schriftlich zustimmt.

Die internezzo ag kann ihre Leistungen gegenüber dem Kunden selbst oder durch Dritte erbringen.

## 3 Vertragsabschluss

Offerten der internezzo ag sind für die darin genannte Frist verbindlich.

Der Vertrag kommt in der Regel durch die Zustellung der durch den Kunden unterzeichneten Auftragsbestätigung zustande.

Erfolgt die Annahmeerklärung mündlich, elektronisch oder durch konkludentes Verhalten des Kunden, wird die internezzo ag dem Kunden in der Regel eine Auftragsbestätigung per Post, Fax oder E-Mail zustellen.

Ohne Widerspruch innerhalb von 5 Arbeitstagen gilt deren Inhalt als für beide Parteien verbindlich.

Erfolgt ausnahmsweise keine Bestätigung durch die internezzo ag, dann kommt der Vertrag zustande, wenn die internezzo ag mit der Leistungserbringung beginnt und der Kunde nicht widerspricht.

## 4 Vertragsgegenstand

Die internezzo ag bietet Dienstleistungen und Produkte für den massgeschneiderten Internetauftritt des Kunden an. Die Dienstleistungen umfassen unter anderem die Erstellung von Websites, ihre Anpassung und Überarbeitung, Schulungs- und Beratungsdienstleistungen, Sicherheitsmassnahmen und Webhosting.

Die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen bilden als Anhang einen integrierenden Bestandteil der zwischen der internezzo ag und dem Kunden geschlossenen Individualvereinbarung. Sie regeln die gegenseitigen

Rechte und Pflichten der Parteien im Zusammenhang mit dem Abschluss, dem Inhalt und der Abwicklung der Individualvereinbarung.

Die durch die internezzo ag geschuldeten Leistungen werden in einer Individualvereinbarung detailliert geregelt. Die Individualvereinbarung besteht aus der Offerte der internezzo ag und der durch den Kunden unterzeichneten Auftragsbestätigung. Bei mündlichen, elektronischen oder konkludenten Vereinbarungen bildet die Bestätigung der internezzo ag die Individualvereinbarung.

Bei einem Widerspruch zwischen der Individualvereinbarung und den allgemeinen Geschäftsbedingungen geht die Individualvereinbarung den allgemeinen Geschäftsbedingungen vor. Im Übrigen gehen die jüngeren den älteren Dokumenten vor.

## 5 Zusammenarbeit in Projekten

Der Projektverlauf und die Projektorganisation werden in der Individualvereinbarung geregelt.

Der Kunde bezeichnet eine Ansprechperson, welche entscheidungsbefugt ist und deren Name in der Individualvereinbarung festgehalten wird. Die in der Individualvereinbarung genannte Ansprechperson darf nur durch eine Person mit gleichwertigen fachlichen Kenntnissen und in Absprache mit der internezzo ag ersetzt werden.

Der Kunde ist sich bewusst, dass der Projekterfolg von seinem jeweiligen qualitativ ausreichenden und rechtzeitigen Mitwirken abhängig ist. In diesem Sinne garantiert der Kunde, genügend Personalressourcen zur Verfügung zu stellen und für das konkrete Projekt ausreichend qualifizierte Mitarbeiter einzusetzen. Der Kunde wird diese zusätzlichen Ressourcen für das Projekt (nebst seinem laufenden Tagesgeschäft) zur Verfügung stellen.

## 6 Termine

Termine sind grundsätzlich erstreckbar. Sie sind nur verbindlich, wenn dies in der Individualvereinbarung ausdrücklich vereinbart und so gekennzeichnet wird.

Falls eine Partei erkennt, dass ein vereinbarter Termin nicht eingehalten werden kann, teilt sie dies der anderen Partei möglichst frühzeitig schriftlich mit. Termine, welche ausdrücklich als verbindlich bezeichnet wurden, können nur mit Zustimmung beider Parteien verschoben werden. Die Zustimmung darf nur in begründeten Fällen verweigert werden.

Terminverzögerungen, welche durch die verspätete Mitwirkung des Kunden verursacht werden, können die Projektdauer verlängern.

## 7 Nutzungsrechte

Ohne anderslautende Bestimmung in der Individualvereinbarung erhält der Kunde das zeitlich unbeschränkte Nutzungsrecht an den im Rahmen eines Projekts erstellten Arbeitsergebnissen. Im Nutzungsrecht inbegriffen sind das Aufschalten der Website und das Ändern der Inhalte im Umfang der Berechtigungen.

Die meisten der mit Open Source Software erstellten Websites unterliegen der General Public Licence (GPL), die der Kunde seinerseits einhalten muss. Die Lizenzbedingungen der General Public Licence können auf der Website der internezzo ag eingesehen werden. Der Kunde erhält auf Verlangen eine CD mit den Entwicklungsdaten der von ihm in Auftrag gegebenen Website.

Sämtliche Rechte und insbesondere die Urheberrechte an den im Rahmen der Vertragserfüllung erstellten Arbeitsergebnisse (wie z.B. Konzepte, Grafiken und Schulungsunterlagen etc.) bleiben bei der internezzo ag, bzw. sie gehen an diese über, sofern sie nicht bei ihr entstanden sind. Davon ausgenommen sind Programmierdienstleistungen auf der Basis von Open Source Software.

## 8 Abnahme

Der Kunde ist verpflichtet, die Arbeitsergebnisse, welche ihm durch die internezzo ag während des Projekts gestellt werden, zu prüfen und allfällige Mängel jeweils unverzüglich mitzuteilen sowie die im Projekt-Terminplan vorgesehenen Erklärungen (Gut zum Design und Abnahmebestätigung) rechtzeitig abzugeben.

Mit der Erklärung „Abnahmebestätigung“ gilt die Leistung der internezzo ag als abgenommen.

Der Kunde darf die Erklärungen „Abnahmebestätigung“ nur bei Vorliegen schwerwiegender Mängel verweigern. In diesem Fall müssen die Mängel innerhalb einer angemessenen Frist behoben und das Arbeitsergebnis erneut zur Abnahme bereitgestellt werden. Können die Mängel auch nach der Ansetzung einer zweiten Nachfrist nicht behoben werden, dann stehen dem Kunden die gesetzlichen Rechte zu.

Bestehen bei der Prüfung des Arbeitsergebnisses vor der Erklärung „Abnahmebestätigung“ nur noch geringfügige Mängel, dann gilt die Leistung auch ohne ausdrückliche Erklärung des Kunden als abgenommen. Die Mängel werden protokolliert und im Rahmen der Gewährleistungspflicht der internezzo ag innerhalb einer angemessenen Frist kostenlos behoben.

## 9 Hosting

### 9.1 Zugang zur Website

Die internezzo ag speichert alle Kundendaten auf eigener Infrastruktur in der Schweiz, parallel an zwei verschiedenen Standorten.

Der Zugang des Kunden zu seiner Website kann in zwei unterschiedlichen Berechtigungsstufen erfolgen:

- als Redaktor
- als Administrator (und/oder FTP Vollzugriff)

Redaktoren haben eingeschränktere Möglichkeiten, die Website zu ändern, als Administratoren. In der Regel erhält der Kunde den Zugang als Redaktor. Wünscht er einen Zugang als Administrator, so muss er dies der internezzo ag schriftlich mitteilen. Diese stellt ihm darauf ein zusätzliches Dokument zu, in welchem der Kunde über mögliche Folgen der unsachgemässen Ausübung seiner Administratorenrechte und über den damit zusammenhängenden Gewährleistungsausschluss aufmerksam gemacht wird. Mit der Akzeptanz dieser Bedingungen werden die Zugangsrechte anschliessend von der internezzo ag geändert.

Sofern der Kunde mit der internezzo ag ein Service Level Agreement (SLA) abgeschlossen hat, gelten die darin vereinbarten Reaktions- und Störungsbehebungszeiten. Ansonsten garantiert die internezzo ag keinerlei Reaktions- oder Störungsbehebungszeiten, sondern bemüht sich während den ordentlichen Arbeitszeiten im Rahmen der ihr zur Verfügung stehenden Ressourcen nach besten Möglichkeiten auf Störungen zu reagieren und diese zu beheben (best effort).

### 9.2 Rechtswidrige Nutzung der Dienstleistung

Der Kunde sorgt dafür, dass die ihm von der internezzo ag erbrachten Dienstleistungen und erstellten Websites gesetzes- und vertragskonform genutzt werden. Der Kunde ist insbesondere dafür verantwortlich, dass der Inhalt seiner Website sowie die darauf angebotenen Dienstleistungen und Produkte nicht gegen die anwendbare nationale oder internationale Rechtsordnung verstossen.

Der Kunde ist insbesondere verpflichtet, die geltenden Gesetze gegen die Verbreitung von rechts- und sittenwidrigen sowie jugendgefährdenden Inhalten (wie beispielsweise rassistische oder pornografische Inhalte) und zum Schutz des Urheberrechts zu beachten. Zudem ist es dem Kunden ausdrücklich untersagt, die Dienste der internezzo ag zur Schädigung oder Belästigung Dritter, insbesondere durch Verbreitung von Viren oder das unverlangte Zusenden von Massenmails (Spam) zu nutzen.

Wird der internezzo ag von einer zuständigen Behörde die rechtswidrige Nutzung der Dienstleistung angezeigt, ist die internezzo ag berechtigt, den zuständigen Behörden die Daten des Kunden bekannt zu geben.

Ist eine rechtswidrige Nutzung durch eine Behörde angezeigt, ist sie offensichtlich oder besteht erheblicher Verdacht auf eine solche Nutzung, insbesondere aufgrund von Hinweisen Dritter, so ist die internezzo ag zudem berechtigt, die Erbringung ihrer vertragsgemässen Leistung zu unterbrechen, die Dienstleistung für einen bestimmten Zeitraum auszusetzen und/oder den Vertrag frist- und entschädigungslos aufzulösen.

Im Weiteren erklären sowohl die internezzo ag wie auch der Kunde den Code of Conduct Hosting (CCH) der simsa für anwendbar und halten sich an das darin beschriebene Notice- and Takedown Verfahren. Der Kunde hat den Code of Conduct Hosting (CCH) auf der internezzo-Website unter „Rechtliches“ herunterzuladen. Er erklärt mit der Unterzeichnung des Individualvertrages, dass er den Code of Conduct Hosting (CCH) gelesen hat und damit einverstanden ist.

Die Ergreifung von weiteren Massnahmen sowie die gerichtliche Geltendmachung von Schadenersatzforderungen durch die internezzo ag im Falle der rechtswidrigen Nutzung bleiben ausdrücklich vorbehalten.

## 10 Zahlungsbedingungen

### 10.1 Allgemein

Die Entschädigung für die Leistungen der internezzo ag ergibt sich gemäss den Bestimmungen in der Individualvereinbarung. Bei Dauerverträgen mit wiederkehrenden Leistungen (z.B. SLA, Domain, Hosting) sind die Kosten für das gesamte nächste Kalenderjahr im Voraus zu bezahlen, sofern nichts Abweichendes aufgrund einer Individualvereinbarung oder der vorliegenden AGB gilt. Die internezzo ag stellt dem Kunden jeweils im Voraus eine Rechnung bis Ende des Jahres. Die Rechnung ist bis zu dem auf dem Rechnungsformular angegebenen Zeitpunkt vom Kunden zu begleichen. Bezahlte Beträge werden von der internezzo ag grundsätzlich nicht zurück erstattet. Dies gilt auch für den Fall, dass die Leistungen der internezzo ag vom Kunden nicht mehr genutzt bzw. bezogen werden.

Bei Zahlungsverzug kann die internezzo ag ihre Leistungen, ohne Angabe von Gründen, einstellen bzw. den Vertrag fristlos auflösen. Für Zusatzleistungen oder Leistungen, die während einer laufenden Vertragsperiode bzw. eines laufenden Monats neu bezogen werden, gelten die Regelungen gemäss Ziff. 10.3 für Hostingverträge analog. Wenn in der Individualvereinbarung kein Pauschalpreis vereinbart wird, werden die Leistungen der internezzo ag nach Aufwand berechnet.

Zusätzlich zu den vereinbarten Leistungen sind vom Kunden die staatlichen Gebühren und Steuern (wie beispielsweise Mehrwertsteuer) sowie Auslagen und Spesen der internezzo ag zu bezahlen.

Bei einer verspäteten Zahlung ist die internezzo ag berechtigt, nach vorgängiger Mahnung und dem erfolglosen Verstreichen einer Nachfrist, einen Verzugszins in der Höhe von 5% p.a. ab Fälligkeit (30 Tage nach Rechnungsstellung) zu berechnen.

### 10.2 Projektverträge

Die internezzo ag ist berechtigt, bei Projekten Akontozahlungen zu verlangen.

Sofern nichts Abweichendes vereinbart wird, sind Zahlungen, auch wenn Teilleistungen fakturiert werden, jeweils innert 30 Tagen nach Rechnungsstellung zu leisten.

### 10.3 Hostingverträge

Die Gebühren der Hosting-Dienstleistungen richten sich nach der jeweils aktuellen Preisliste der internezzo ag. Die Zahlungspflicht beginnt, sofern nichts anderes vereinbart wird, mit der Inbetriebnahme, d.h. mit der Freischaltung des Zuganges.

Im Paketpreis sind die Kosten für die Domains (beispielsweise .ch, .li, .com, .net, .org, .biz, und .info) nicht automatisch enthalten und werden falls gewünscht und rechtlich möglich, von der internezzo ag nach Aufwand registriert.

Bei der Bestellung einer oder mehrerer kostenpflichtiger Zusatzdienstleistungen während einer laufenden Rechnungs- resp. Vertragsperiode, stellt die internezzo ag eine Pro-Rata-Rechnung über die verbleibende Dauer aus.

Der Webserver-Speicherplatz, der dem Kunden maximal zur Verfügung steht, ist in der Individualvereinbarung für die Hostingleistungen festgelegt. Dieser Speicherplatz beinhaltet sämtliche Hostingdaten (z.B. Webseiteninhalt,

Datenbank, Statistikdaten und E-Mail-Postfächer). Nutzt der Kunde mehr als den vereinbarten Speicherplatz, werden die zusätzlichen Kosten ohne vorherige Mitteilung in Rechnung gestellt. Als Stichtag gilt der Tag, an welchem der Speicherplatz überschritten wurde. Die Verrechnung beginnt rückwirkend ab Monatsbeginn. Steigen die Hostinggebühren durch die Erhöhung um mehr als 30% des aktuell bezahlten Preises, nimmt die internezzo ag Kontakt mit dem Kunden auf und stellt ihm eine neue Offerte aus.

Die internezzo ag ist berechtigt, die vereinbarten Preise jeweils auf das Ende eines Kalenderjahres unter Einhaltung einer Mitteilungsfrist von 60 Tagen anzupassen. Ist der Kunde damit nicht einverstanden, kann er den Vertrag innerhalb von 2 Wochen auf den Zeitpunkt der Gebührenerhöhung schriftlich kündigen.

## 11 Gewährleistung

### 11.1 Allgemein

Die vertraglich vereinbarten Leistungen werden von der internezzo ag durch fachlich kompetente Personen und gemäss den anerkannten Regeln ihrer Branche erbracht. Die internezzo ag gewährleistet, dass ihre Arbeitsergebnisse die vertraglich vorgegebenen Bedingungen erfüllen.

Die Gewährleistungsdauer für von der internezzo ag erstellte Websites beträgt sechs Monate ab Abnahme der Website. Sollten während der Gewährleistungsdauer Mängel an der Leistung durch den Kunden entdeckt werden, so behebt die internezzo ag nach erfolgter schriftlicher und begründeter Rüge durch den Kunden die Mängel innert einer angemessenen Frist ohne zusätzliche Rechnungsstellung.

Betreffend der Erbringung von Hosting-Dienstleistungen kann die internezzo ag keine ununterbrochene Verfügbarkeit der Dienstleistungen und/oder der Website gewährleisten.

### 11.2 Ausnahmen

Von der Gewährleistung ausgenommen sind Mängel, welche nicht auf die durch die internezzo ag erbrachten Leistungen zurückzuführen sind wie: fehlerhafte Nutzung oder Änderung der erstellten Website durch den Kunden und kommunikationsseitige Störungen, welche die internezzo ag nicht zu vertreten hat.

Für Kunden mit Administratoren-Zugang gilt ein besonderer Gewährleistungsausschluss, der vor Gewährung dieses Zugangs schriftlich von den Parteien vereinbart wird.

## 12 Haftung

Die internezzo ag haftet ausschliesslich für direkte Schäden, welche sie dem Kunden im Rahmen der Erfüllung der Individualvereinbarung absichtlich oder grob fahrlässig zufügt. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. In keinem Fall haftet die internezzo ag für Vermögens- und Folgeschäden sowie entgangenem Gewinn.

Die internezzo ag haftet zudem, gemäss den oben stehenden Bestimmungen, nur für Datenverluste, welche auf die absichtliche oder grobfahrlässige Verletzung der

Datensicherungspflicht gemäss Individualvereinbarung zurückzuführen sind. Die internezzo ag haftet nicht für Datenverluste, die der Kunde verursacht hat.

Die Haftungssumme, gleich aus welchem Rechtsgrund, ist summenmässig beschränkt auf die Projektsumme, maximal aber auf den Betrag von CHF 50'000.00.

## 13 Geheimhaltung, Datenschutz und Datensicherheit

Die Parteien sichern sich gegenseitig zu, sämtliche unternehmerischen Geheimnisse, von denen sie im Rahmen der Vertragserfüllung Kenntnis erhalten, absolut vertraulich zu behandeln. Die internezzo ag sichert dem Kunden zu, ihre Mitarbeiter und zur Vertragserfüllung beigezogenen Personen diese Geheimhaltung zu überbinden.

Diese Bestimmung gilt auch nach der Beendigung des Vertrages und endet erst mit dem allgemeinen Bekanntwerden der betreffenden Informationen und Daten.

Die internezzo ag verpflichtet sich, die anwendbaren gesetzlichen Datenschutzbestimmungen genau einzuhalten. Die internezzo ag wird insbesondere die Daten des Kunden nicht für eigene Zwecke verwenden oder an unberechtigte Dritte weitergeben.

Der Kunde ist für die Ergreifung der für die Datensicherheit erforderlichen Massnahmen (Geheimhaltung Benutzer ID und Passwort, Virenschutz, Firewall, Backup etc.) in seinem Verantwortungsbereich selber verantwortlich.

Die durch die internezzo ag zu ergreifenden Massnahmen zur Sicherung der Daten des Kunden werden in der Individualvereinbarung in Absprache mit dem Kunden geregelt. Die internezzo ag ist nicht verpflichtet, von sich aus darüber hinausgehende Datensicherungsmassnahmen durchzuführen.

## 14 Vertragsdauer

### 14.1 Projektverträge

Projektverträge werden in der Regel auf unbestimmte Dauer abgeschlossen und enden betreffend einmaliger Leistungen mit der Erfüllung.

### 14.2 Allgemein Dauerverträge mit wiederkehrenden Leistungen

Sofern aufgrund der Individualvereinbarung oder der vorliegenden AGB nichts Abweichendes gilt, verlängern sich Dauerverträge mit wiederkehrenden Leistungen (wie z.B. Domain-Verträge, SLAs) automatisch am Ende eines jeden Kalenderjahres um ein weiteres Jahr, sofern sie nicht vereinbarungsgemäss gekündigt wurden.

Sollte keine abweichende Kündigungsfrist aufgrund eines Individualvertrages oder der vorliegenden AGB vereinbart worden sein, gilt für beide Parteien eine Kündigungsfrist von 60 Tagen auf das Ende des Kalenderjahres. Im Weiteren gelten die gemäss Ziff. 14.3 für Hostingverträge festgesetzten Regelungen analog.

## 14.3 Hostingverträge

Hostingverträge werden ebenfalls auf unbestimmte Dauer abgeschlossen und haben eine Mindestlaufzeit von einem Jahr. Der Hostingvertrag kann jederzeit von jeder Partei schriftlich mit einer Frist von 60 Tagen auf das Ende des Kalenderjahres gekündigt werden. Ohne Kündigung verlängert sich der Vertrag jeweils automatisch um weitere 12 Monate.

Der Kunde hat zusätzlich das Recht, den unbefristeten Vertrag gemäss Ziff. 10.3 zu kündigen, wenn er mit einer Preiserhöhung nicht einverstanden ist.

Beide Parteien können den Vertrag aus wichtigen Gründen jederzeit auch ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist vorzeitig kündigen.

Kündigt die internezzo ag den Hostingvertrag fristlos, weil der Kunde gegen vertragliche Bestimmungen verstösst oder die Dienstleistung zu rechtswidrigen Zwecken missbraucht, schuldet der Kunde der internezzo ag die offenen Gebühren bis zum Ende des Vertragsjahres sowie Ersatz für sämtliche zusätzliche damit verbundenen Kosten.

Die gerichtliche Geltendmachung von darüber hinausgehenden Schadenersatzansprüchen bleibt ausdrücklich vorbehalten.

Die Bestimmungen betreffend Urheberrecht, Geheimhaltung, Haftung, Datenschutz und Datensicherheit etc. gelten auch nach der Beendigung des Vertragsverhältnisses weiter.

## 15 Schlussbestimmungen

Sollten Teile des Vertragswerkes nichtig sein oder rechtsunwirksam werden, so gilt der Rest des Vertrages weiter. Die Vertragspartner werden dann das Vertragswerk so auslegen und gestalten, dass der mit den nichtigen oder rechtsunwirksamen Teilen angestrebte Zweck soweit als möglich erreicht wird.

Dieser Vertrag oder einzelne Rechte und Pflichten dürfen nur nach vorgängiger schriftlicher Zustimmung des Vertragspartners auf Dritte übertragen werden.

Wird in den vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen Schriftlichkeit verlangt, dann kann diese sowohl durch Briefpost als auch durch Fax und / oder E-Mail erfüllt werden, sofern in den allgemeinen Geschäftsbedingungen oder in der Individualvereinbarung nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt wird.

Die Verrechnung von Ansprüchen des Kunden mit Forderungen der internezzo ag ist ausgeschlossen.

Beim Auftreten möglicher Konflikte unter diesem Vertrag sind die Vertragspartner verpflichtet, unverzüglich eine Krisensitzung durchzuführen, das weitere Vorgehen zu besprechen und ein Krisenmanagement, gegebenenfalls unter Beizug sachverständiger Dritter, einzusetzen.

Sollte die internezzo ag ihre Rechte aus diesem Vertrag, aus welchen Gründen auch immer, nicht geltend machen, so stellt dies keinen Verzicht auf dieses Recht dar.

Die internezzo ag behält sich Änderungen der allgemeinen Geschäftsbedingungen jederzeit vor. Diese werden dem Kunden schriftlich oder in anderer geeigneter Weise, z.B. auf der Website, bekannt gegeben und gelten ohne Widerspruch innert Monatsfrist als genehmigt.

Das Rechtsverhältnis untersteht ausschliesslich dem Schweizerischen Recht, jedoch unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (UN-Citral).

Erfüllungsort ist Rotkreuz. Klagen des Kunden können ausschliesslich am sachlich zuständigen Gericht am Sitz der internezzo ag eingereicht werden.

Die internezzo ag ist berechtigt, den Kunden auch an seinem Domizil zu belangen.

internezzo ag, Januar 2015