Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

1. Gegenstand

1.1. Die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend «AGB» genannt) enthalten die Rahmenbedingungen für sämtliche Leistungen, welche die uniQconsulting ag (nachfolgend «uniQconsulting» genannt) gegenüber ihren Kundinnen und Kunden (nachfolgend «Kunde») erbringt (zusammen «Parteien» genannt) und sind Bestandteil jedes Vertragsverhältnisses.

1.2. Für die gewünschten Leistungen werden individuelle Vereinbarungen (nachfolgend «Vertrag oder Verträge» genannt) abgeschlossen. Im jeweiligen Vertrag sind der Umfang sowie die Dauer der geschuldeten Leistungen definiert.

2. Rangordnung

2.1. Bei Widersprüchen zwischen den vorliegenden Bestimmungen und den einzelnen Verträgen oder anderen darin referenzierten Anhängen, gelten die Bestimmungen gemäss nachfolgender Reihenfolge:

1. Vertrag
2. Anhänge, Offerten
3. AGB
4. Vertrag Auftragsdatenverarbeitung
5. Datenschutzerklärung

3. Allgemeine Zusammenarbeit

3.1. Die Parteien halten ihre vertraglichen Pflichten fristgerecht ein, arbeiten sorgfältig, unterstützen sich gegenseitig bei der Erfüllung der vertraglichen Pflichten, kommunizieren offen und klar und sprechen Unstimmigkeiten und Unklarheiten frühzeitig an.

Die Parteien informieren sich gegenseitig über Entwicklungen, Vorfälle und Erkenntnisse, die für die andere Partei im Zusammenhang mit der Erfüllung der Verträge oder für die Vertragsbeziehung insgesamt von Bedeutung sein können, soweit dem keine gesetzlichen oder vertraglichen Geheimhaltungsverpflichtungen entgegenstehen.

Informationspflicht des Kunden

Die Leistungen der uniQconsulting bedürfen einer Mitwirkung des Kunden. Der Kunde ist verpflichtet, alle nötigen Vorbereitungs- und Mitwirkungshandlungen vorzunehmen. Insbesondere ist der Kunde verpflichtet, die zur gehörigen Vertragserfüllung erforderlichen Zugangsmöglichkeiten, Informationen und Auskünfte uniQconsulting rechtzeitig und vollständig zur Verfügung zu stellen.

Der Kunde hat uniQconsulting rechtzeitig auf besondere technische oder rechtliche Voraussetzungen sowie auf die gesetzlichen, behördlichen und anderen Vorschriften am Bestimmungsort aufmerksam zu machen, soweit sie für die Kosten, die Ausführung oder den Gebrauch der Leistung von Bedeutung sind.

Der Kunde hat die Leistungen zu überwachen und Probleme sowie verändernde Umstände, die sich auf die Leistungen auswirken könnten, sofort uniQconsulting zu melden.

Erfüllt der Kunde seine Informations- und Mitwirkungspflichten nicht, nicht rechtzeitig oder nicht gehörig, ist er für die direkten Folgen verantwortlich.

Informationspflicht von uniQconsulting

uniQconsulting weist den Kunden frühzeitig auf mögliche Gefahren und besondere technische Voraussetzungen der Leistungserbringung hin.

uniQconsulting informiert den Kunden frühzeitig über geplante Ausfallzeiten, wie Wartungen oder Notfallübungen.

Konfliktmanagement und Eskalationsverfahren

Im Falle von Konflikten oder Problemen zwischen den Parteien sind die Regeln des Konfliktmanagements und Eskalationsverfahrens von beiden Parteien einzuhalten.

Im Falle von Konflikten oder Problemen zwischen den Parteien sind die Regeln des Konfliktmanagements und Eskalationsverfahrens von beiden Parteien einzuhalten.

Sollte im Vertrag hierzu nichts geregelt sein, so sind die Parteien verpflichtet zuerst in guten Treuen nach einer einvernehmlichen Lösung auf geeigneter operativer Stufe zu suchen bevor sie ein gerichtliches Verfahren starten. Auf Wunsch einer Partei wird ein Mediations- und Konfliktmanagementverfahren gestartet. Die andere Partei ist verpflichtet in guten Treuen daran teilzunehmen.

4. Geheimhaltung

4.1. Beide Parteien sind verpflichtet, Daten und Informationen, welche nicht allgemein bekannt sind und zur geschäftlichen Geheimsphäre gehören, bzw. Wahrnehmungen darüber, die sie im Zusammenhang mit dem Vertrag und deren Erfüllung erfahren, streng vertraulich zu behandeln. Bestehen Zweifel darüber, ob eine Information, ein Dokument oder eine Wahrnehmung die geschäftliche Geheimsphäre betrifft, gelten diese als vertraulich und die Gegenpartei ist zu konsultieren.

4.2. Die Geheimhaltungspflicht erstreckt sich dabei auch auf sämtliche Mitarbeitenden, Hilfspersonen und beigezogenen Lieferanten der Parteien und auf unbestimmte Zeit.

5. Datenschutz

5.1. uniQconsulting verpflichtet sich beim Umgang mit Personendaten das geltende Datenschutzrecht und insbesondere die Datensicherheit einzuhalten.

5.2. Weitere Hinweise zum Datenschutz sind der Datenschutzerklärung (https://www.uniqconsulting.ch/unternehmen/datenschutz) zu entnehmen. Der Kunde bestätigt, diese gelesen und verstanden sowie die entsprechenden Datenschutzrisiken einkalkuliert zu haben.

6. Preise

6.1. Die Preise für die vereinbarten Leistungen ergeben sich aus den individuellen Verträgen und den dazugehörigen Anhängen.

6.2. Alle Preise verstehen sich, sofern nicht anders ausgewiesen, in Schweizer Franken und exklusive Mehrwertsteuer.

6.3. Nebenkosten, wie Kosten für Verpackung, Fracht, Versicherung, Gebühren, Zölle, Steuern, Abgaben, (Wieder-) Ausfuhr-, Durchfuhr- und andere Bewilligungen sowie Beurkundungen sind in den Preisen nicht enthalten und gehen zu Lasten des Kunden.

6.4. Wechselkursschwankungen bei Lieferverzögerungen berechtigten die uniQconsulting ag zu entsprechenden Preisanpassungen.

6.5. Verrechnungen nach Aufwand decken sämtliche eingeschlossenen Leistungen und werden nach Zeit- und Materialaufwand zu den jeweils geltenden Ansätzen und Bedingungen der Preisliste für ICT-Dienstleistungen abgerechnet.

6.6. Preisänderungen können einmal pro Kalenderjahr unter Einhaltung einer Mitteilungsfrist von mindestens drei Monaten geändert werden. Im Falle einer Preiserhöhung von mehr als 10% hat der Kunde das Recht, unter Einhaltung der Mitteilungsfrist von mindestens 30 Tagen vom betreffenden Anhang zurückzutreten bzw. auf die von der Gebührenerhöhung betroffene Dienstleistung zu verzichten.

6.7. Die Kosten für Hard- und Software, Wartung und Subscription werden bei Lieferung verrechnet.

6.8. Termine, die weniger als ein Arbeitstag vorher von Seiten des Kunden abgesagt werden, werden verrechnet.
6.9. Die Wegpauschale entschädigt den Aufwand für die Anreise des Mitarbeitenden.
6.10. Ausgewiesene Spesen und Nebenkosten werden den Auftraggeber nach Aufwand belastet.

7. Zahlungsbedingungen

7.1. Trade-In-Rabatte werden dem Kunden bereits in der Offerte einkalkuliert und als Minusbetrag gutgeschrieben.
7.2. Die Zahlungsfrist beträgt 20 Tage netto. Zahlungsverzug löst, ohne besondere Mahnung, einen Verzugszins in der Höhe von zwei Prozent über dem jeweiligen Diskontsatz der Schweizerischen Nationalbank ab dem Tag der Fälligkeit aus. Aufwendungen für Mahnverfahren werden verrechnet.
7.3. Leistungen im Subscription-Preismodell werden im Voraus, zum nach Aufwand berechneten Satz in Rechnung gestellt.
7.4. Die Verrechnung von Forderungen mit Gegenforderungen wird ausdrücklich ausgeschlossen.

8. Technische Unterlagen

8.1. An sämtlichen Unterlagen behält sich uniQconsulting die Eigentums- und Urheberrechte vor. Beide Parteien dürfen Unterlagen nur an der Leistungserbringung beteiligten Lieferanten kenntlich machen.
8.2. Die Weiterverwendung zu anderen Zwecken als zum Betrieb, Unterhalt und Ausbau der vereinbarten Leistung, insbesondere die Verwendung zur Erstellung von gleichen oder ähnlichen Lösungen, die nicht im direkten Besitz des Kunden sind, bleibt dem Kunden untersagt.
8.3. Unterlagen zu Angeboten, die nicht zu einer Bestellung führen, sind auf Verlangen zurückzugeben und/oder elektronisch endgültig zu löschen.

9. Umfang der Lieferung

9.1. Für Umfang und Lieferung ist der abgeschlossene Vertrag massgebend.
9.2. Während der Leistungserbringung können beide Parteien jederzeit schriftlich die Änderung des vereinbarten Leistungsumfanges beantragen, was u. U. auch eine Preisanpassung bedeutet.
9.3. Mehraufwand auf Grund von Hard- und Softwarefehlern sowie nicht voraussehbarer Integrationsprobleme sind nicht enthalten.

10. Lieferfrist für Infrastruktur

10.1. Die Lieferfrist wird angemessen verlängert:
- bei nachträglicher Abänderung der Bestellung
- bei unvorhergesehenen Hindernissen wie Höhere Gewalt, behördliche Verfügungen, Epidemien, Mobilmachung, Krieg, Aufruhr, erheblichen Betriebsstörungen, Arbeitskonflikten, Naturereignissen, Brand, Diebstahl
- bei Lieferverzögerungen von Zulieferanten sowie Transportverzögerungen und dergleichen
- bei Nichteinhaltung der vertraglichen Verpflichtungen, insbesondere der vereinbarten Zahlungsbedingungen durch den Kunden.

11. Abnahme

11.1. Sofern im Vertrag nichts anderes vereinbart ist, hat der Kunde die Hardware innert fünf Arbeitstagen zu prüfen und allfällige Mängel uniQconsulting unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Unterlässt er dies, so gilt die Lieferung als genehmigt.
11.2. Der produktive Einsatz der von uniQconsulting erbrachten Lieferung und Leistung gilt in jedem Falle als Abnahme.

12. Übergang von Nutzen und Gefahr

12.1. Übergang von Nutzen und Gefahr geschieht bei Übergabe an den Kunden.
12.2. Wird der Versand aus Gründen, welche uniQconsulting nicht zu vertreten hat, verzögert oder verunmöglicht, so wird die Lieferung auf Rechnung und Gefahr des Kunden gelagert.

13. Eigentumsvorbehalt

13.1. Die uniQconsulting ag behält sich das Eigentum bis zur Erfüllung der Zahlungspflicht vor.
13.2. Der Kunde ist verpflichtet, bei Massnahmen zum Schutz des Eigentums der uniQconsulting ag mitzuwirken.

14. Transport

14.1. Beschwerden in Zusammenhang mit dem Transport sind vom Kunden bei Erhalt der Lieferung unverzüglich an das verantwortliche Transportunternehmen zu richten. uniQconsulting ist unmittelbar schriftlich in Kenntnis zu setzen.

15. Garantie

15.1. uniQconsulting übernimmt keine Garantie / Gewährleistung für Leistungen von Lieferanten. Der Kunde akzeptiert ausdrücklich deren Bestimmungen und Fristen.
15.2. Defekte Teile müssen nach der Ersatzlieferung innerhalb von zehn Kalendertagen retourniert werden. Die Rücksendung und das Eintreffen der Ware am Bestimmungsort müssen schriftlich belegt werden.
15.3. Die Laufzeit der Garantie und Wartung von Hard-, Software beginnt mit der Auslieferung an den Kunden.
15.4. Ausgeschlossen sind Schäden infolge mangelhaften Unterhalts, Missachtung von Betriebsvorschriften, unsachgemässe oder übermässige Beanspruchung, ungeeigneter Betriebsmittel, chemischer oder elektrolytischer Einflüsse, mangelhafter, nicht von uniQconsulting ausgeführter Bau- und Montagearbeiten sowie infolge anderer Gründe, welche uniQconsulting nicht zu vertreten hat. Ebenfalls ausgeschlossen sind Tatbestände, welche durch die Sachversicherung des Kunden gedeckt sein müssen, wie Feuer, Elementarereignisse und Wasser.
15.5. Die Garantie der Hard- und Software erlischt, wenn der Kunde oder Dritte ohne schriftliche Zustimmung uniQconsulting Änderungen oder Reparaturen an der Lieferung vornehmen. Ferner, wenn der Kunde nicht umgehend geeignete Massnahmen trifft, damit der Schaden nicht grösser wird.
15.6. Die Garantie erlischt nicht, wenn uniQconsulting den Schaden innerhalb einer angemessenen Zeit nicht beheben konnte und der Kunde, auch ohne schriftliche Zustimmung von uniQconsulting, Dritte zur Behebung des Schadens beizieht.

16. Wartung, Garantie und Subscription

16.1. Die allfällige Erbringung von Wartung und Garantieleistungen für Hardware, Software und Subscription sind im Vertrag definiert.
16.2. Liegt kein Vertrag vor, so wird die Behebung von Störungen im Auftrag des Kunden auf Basis der jeweils geltenden Ansätze erbracht.

17. Pikett

17.1. Der Kunde hat den Servicemitarbeitenden Zugang zu den Geräten zu gewähren, wenn es für die Erfüllung der Verträge notwendig ist.
17.2. Während der Anwesenheit des Servicemitarbeitenden hat sich aus sicherheitstechnischen Gründen eine fachkundige bzw. ortskundige Person des Kunden am Standort des Gerätes zur Verfügung zu halten. Falls dies nicht möglich ist, muss ein entsprechendes Zutritts- resp. Notfallkonzept erarbeitet werden.
17.3. Piketteinsätze ohne Pikettvertrag oder ausserhalb der vereinbarten Pikettzeiten werden nach Möglichkeit geleistet und mit einer Einsatzpauschale von CHF 1'500.- veranschlagt. Die Arbeitszeit und Zuschläge sind in der Einsatzpauschale nicht enthalten.

18. Wiederkehrende Leistungen und Anpassungen

18.1. Wiederkehrende Leistungen (Wartung, Subscription, Pikett, usw.) erneuern sich automatisch und werden den aktuellen Gegebenheiten angepasst (siehe Ziff. 6).
18.2. Vor Ablauf der wiederkehrenden Leistung kann uniQconsulting eine Verlängerung mit den aktuellen Preisen senden. Wenn der Kunde die Leistung nicht mehr benötigt kann er diese bis zum dort aufgeführten Datum kündigen.

19. Vertragsdauer und Kündigung

19.1. Der Vertrag und sämtliche Anhänge treten mit der Unterzeichnung durch die Vertragspartner in Kraft.

19.2. Der Leistungsvertrag erneuert sich um weitere 12 Monate, sofern er nicht unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist auf das Vertragsende gekündigt wird.

19.3. Sollte nichts anderes vereinbart sein, dauern die Verträge bis zur vollständigen Erfüllung oder Beendigung gemäss vereinbartem Datum oder bis sie gemäss den entsprechenden Bestimmungen gekündigt werden.

19.4. Jede Partei ist berechtigt, den Vertrag aus wichtigen Gründen, wie z.B. der Verletzung einer wesentlichen Vertragsbestimmung, fristlos zu kündigen.

19.5. Im Falle einer fristlosen Kündigung durch uniQconsulting erfolgt keine Rückerstattung von Gebühren. Schadenersatzansprüche von uniQconsulting bleiben vorbehalten.

20. Haftung

20.1. Der Kunde ist für Schäden verantwortlich, welche aufgrund von Pflichtverletzungen seinerseits entstehen, insbesondere aufgrund von nicht, nicht gehöriger oder nicht pünktlicher Erfüllung seiner Mitwirkungs- und/oder Informationspflichten.

20.2. uniQconsulting schliesst jegliche Haftung aus für Schäden durch den Einsatz von Hard- oder Software, welche den «end-of-life» oder «end-of-support» Status erreicht haben. Dazu gehört auch die Einstellung des technischen Supports des Lieferanten.

20.3. uniQconsulting haftet im Umfang des jeweiligen Vertragswertes, bis zu einer Obergrenze von einer Million Schweizer Franken, für direkte Schäden, welche dem Kunden im Zusammenhang mit der Erfüllung eines vertraglich vereinbarten Service entstanden sind, sofern er uniQconsulting ein vorsätzliches oder grobfahrlässiges Verschulden nachweist.

20.4. Jede weitere Haftung, insbesondere für leichte und mittlere Fahrlässigkeit, für indirekte Schäden oder Folgeschäden, wie entgangener Gewinn, Mehraufwendungen oder Personalkosten des Kunden, nicht realisierte Einsparungen, Ansprüche Dritter oder Datenverlust sowie die Haftung für Hilfspersonen und Schäden aus verspäteter Leistung sowie Haftung für Produkte von Lieferanten, wird ausdrücklich ausgeschlossen, soweit dies gesetzlich zulässig ist.

21. Gerichtsstand und anwendbares Recht

21.1. Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten, welche im Zusammenhang mit jeglichen Verträgen mit der uniQconsulting entstehen und im Rahmen des Konfliktmanagements und Eskalationsverfahrens nicht gelöst werden konnten, ist der Sitz der uniQconsulting ag.

21.2. Das Rechtsverhältnis untersteht ausschliesslich schweizerischem Recht, unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge für den internationalen Warenverkauf vom 11.04.1980 (CISG, auch Wiener Kaufrecht genannt).

22. Schlussbestimmungen

22.1. Die vorliegenden AGB gelten in allen Punkten, welche nicht in einem zusätzlichen Vertrag oder Anhang, von den Parteien im gegenseitigen Einverständnis geregelt sind. Besondere Bestimmungen des Kunden, die mit diesen AGB in Widerspruch stehen, gelten nur, wenn sich uniQconsulting schriftlich damit einverstanden erklärt hat.

22.2. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Vertragsbedingungen oder eines anderen Vertrages zwischen den Parteien ganz oder teilweise nichtig sein, rechtsunwirksam werden oder nicht durchführbar sein, gelten die übrigen Teile und Bestimmungen weiter. Das Gleiche gilt für den Fall, dass Regelungslücken enthalten sind. Die nichtigen/rechtsunwirksamen/undurchführbaren oder lückenhaften Teile sollen in diesem Falle so ausgelegt bzw. ergänzt werden, dass im Ganzen der Sinn erhalten bleibt.

22.3. Änderungen oder Ergänzungen der Verträge bedürfen der Schriftform.

22.4. uniQconsulting behält sich vor, in zukünftigen Verträgen die AGB den veränderten Verhältnissen anzupassen.

22.5. Die vorliegenden AGB können durch uniQconsulting abgeändert werden. uniQconsulting informiert den Kunden auf geeignete Weise. Die neuen AGB gelten als genehmigt, sofern der Kunde nicht innert Monatsfrist schriftlich widerspricht. Ein Widerspruch gilt als Kündigung.

uniQconsulting ag, Januar 2022

uniQconsulting ag, Grindelstrass 9, 8303 Bassersdorf
uniQconsulting ag, Schützengraben 21, 4051 Basel
uniQconsulting ag, Haltelhusstrasse 1, 9402 Mörschwil

T +41 44 838 64 64
info@uniQconsulting.ch
www.uniQconsulting.ch