

Thema	AGB – Teil 1 – Allgemeiner Teil Allgemeine Bestimmungen, Haftungsausschluss, Rechte und Pflichten des Kunden
Letzte Anpassung	13. November 2020
Status / Version	Final - V 1.7
Summary	Dieser Teil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen («AGB») sind integrierender Bestandteil jeglicher Verträge zwischen der Workbooster GmbH und ihren Kunden.
Erstellung	Mario Lanz / Roger Guillet Workbooster GmbH info@workbooster.ch +41 (0)44 515 48 80

1 Inhalt

2	Allgemeine Bestimmungen	2
2.1	Anwendungsbereich.....	2
2.1.1	Weitere AGB Teile	2
2.2	Gerichtsstand	2
2.3	Angebot und Vertragsabschluss.....	3
2.4	Eigentumsvorbehalt.....	3
2.5	Änderungen der AGB	4
2.6	Vertraulichkeit und Datenschutz.....	4
3	Haftungsbeschränkungen	5
3.1	Haftung für Schäden	5
3.2	Software	5
3.3	Gewährleistung (Garantie).....	6
3.4	Gewährleistung bei Leistungen/Produkten von Dritten.....	6
3.5	Definition: Fehler / Bug einer Software	6
4	Rechte und Pflichten des Kunden	8
4.1	Information	8
4.2	Kommunikation und Korrespondenz.....	8
4.3	Weisungen und Bestimmungen	8
5	Preise und Zahlungsbedingungen.....	9
5.1	Preise	9
5.1.1	Bedingungen Support	9
5.1.2	Support-Zeiten	9
5.2	Preislisten	9
5.2.1	Allgemeine Preise.....	9
5.2.2	Spezielle Arbeits- und Ausführungszeiten	10
5.3	Zahlungsbedingungen.....	10

2 Allgemeine Bestimmungen

2.1 Anwendungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen («AGB») sind integrierender Bestandteil des Vertrages (bzw. der Einzelverträge) zwischen Workbooster GmbH («Workbooster») und ihren Kunden («Kunde») betreffend Dienstleistungen, Infrastruktur, Hosting, Datensicherung, Service-Leistungen und Produkten aus Eigenentwicklung, oder von Drittanbietern von/durch Workbooster.

Weiterer Vertragsbestandteil können zusätzliche, leistungsspezifische Geschäftsbedingungen und das zwischen dem Kunden und Workbooster jeweils separat abgeschlossene Service Level Agreement («SLA») sein. Sofern keine Nebenabreden, Änderungen, Ergänzungen und rechtserhebliche Klärungen vorgängig schriftlich abgemacht worden sind, ist die Anwendung abweichender Vertragsbestimmungen ausgeschlossen.

Sämtliche Leistungen, welche der Kunde von Dritten in Anspruch nimmt, bilden in keinem Fall Gegenstand des Dienstleistungsvertrages mit Workbooster. Eine vertragliche Haftung von Workbooster für solche Leistungen, insbesondere auch der Support von Drittanbieter-Leistungen und Produkten, entfällt daher in jedem Fall. Der Kunde darf nicht ohne vorgängige, schriftliche Zustimmung von Workbooster Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf Dritte übertragen. Sofern vorgängig mit Workbooster nicht vertraglich etwas anderes vereinbart worden ist, darf nur der Kunde selbst die vertraglichen Leistungen von Workbooster nutzen. Das Zurverfügungstellen dieser Leistungen an Dritte ist dem Kunden ausdrücklich untersagt.

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Vielmehr gilt an Stelle der unwirksamen Bestimmung eine dem Zweck der Vereinbarung entsprechende oder zumindest nahekommende Ersatzbestimmung, welche die Parteien zur Erreichung des gleichen wirtschaftlichen Ergebnisses vereinbart hätten, wenn sie die Unwirksamkeit dieser Bestimmung gekannt hätten. Gleiches gilt für die Unvollständigkeit dieser Bestimmungen entsprechend.

2.1.1 Weitere AGB Teile

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen («AGB») von Workbooster setzen sich aus folgenden Dokumenten zusammen:

- AGB – Teil 1 – Allgemeiner Teil (dieses Dokument)
- AGB – Teil 2 – Serviceverträge
- AGB – Teil 3 – Softwarelizenzierung
- AGB – Teil 4 – Erzeugnisse im Kundenauftrag
- AGB – Teil 5 – Support

2.2 Gerichtsstand

Auf die vorliegenden Regelungen ist schweizerisches Recht anwendbar. Gerichtsstand für Streitigkeiten, die sich mittelbar oder unmittelbar aus diesem Vertrag ergeben, ist das am Sitz von Workbooster zuständige Gericht.

2.3 Angebot und Vertragsabschluss

Sämtlichen Angebote von Workbooster und deren Partner in Katalogen, Inseraten, Preislisten, Internet etc. sind freibleibend und unverbindlich, soweit im Angebot nicht schriftlich eine Bindefrist angegeben ist. Soweit nichts anderes angegeben, sind die Preise in Offerten als Richtpreise zu verstehen und daher unverbindlich.

Die Angaben in den Verkaufsunterlagen von Workbooster, sowie in den digitalen Medien (Webseite, digitale Dokumente wie PDF, DOC etc.), wie Zeichnungen, Abbildungen, Gewichte, technische Daten etc. sind nur als Richtwerte zu verstehen und stellen insbesondere keine Zusicherung von Eigenschaften dar, es sei denn, sie werden durch Workbooster schriftlich ausdrücklich als verbindlich bezeichnet.

Der Vertrag zwischen dem Kunden und Workbooster kommt durch unterzeichnet eingereichte Bestellofferte, Vertrag, Auftragsbestätigung, Online-Bestellung per E-Mail oder Bestellformular, durch eine mündliche Zusage, persönlich oder per Telefon, oder durch die Bereitstellung der Leistung durch Workbooster zustande.

Mit seiner Zustimmung (mündlich, schriftlich oder elektronisch) oder mit der Nutzung der Dienstleistung(en) bzw. Services akzeptiert der Kunde diese allgemeinen Geschäftsbedingungen als integrierten Bestandteil des Vertrages zwischen ihm und Workbooster.

2.4 Eigentumsvorbehalt

Die von Workbooster gelieferten Produkte bleiben im Eigentum von Workbooster bis Workbooster den Kaufpreis vollständig und vertragskonform erhalten hat. Workbooster ist berechtigt, bis zu diesem Zeitpunkt den Eigentumsvorbehalt gemäss Art. 715 ZGB im Eigentumsvorbehaltsregister am jeweiligen Domizil des Kunden einzutragen. Der Kunde verpflichtet sich, auf Verlangen von Workbooster, umgehend sein schriftliches Einverständnis zur Eintragung eines Eigentumsvorbehalts in allen für die Eintragung wesentlichen Punkten zu geben (vgl. Art. 4 Abs. 4 der Verordnung des Bundesgerichtes). Solange der Kaufpreis nicht vollständig bezahlt ist, ist der Kunde verpflichtet, die von Workbooster gelieferten Produkte in Stand zu halten, sorgfältig zu behandeln und gegen alle üblichen Risiken zu versichern.

Mit der Lieferung und Bezahlung von Software wird kein Eigentum am Programm erworben, sondern lediglich ein Nutzungsrecht am Programm und die Rechte im Sinne der Artikel 9 und 11 des schweizerischen Urheberrechtsgesetzes. Die Urheber verzichten damit auf die Nennung als Urheber. Die mit dem Kauf der Software erworbenen Rechte weisen keine zeitlichen, sachlichen oder geografischen (für die Schweiz und das Ausland) Einschränkungen auf, insbesondere erstrecken sich die Nutzungsrechte auch auf alle Tochtergesellschaften des Kunden. Die Software bleibt Eigentum von Workbooster oder des Drittherstellers. Kopien von Programmen und Daten, die von Workbooster erstellt oder geliefert wurden, dürfen nur im Rahmen des bestimmungsgemässen Gebrauchs erstellt werden. Der Kunde verpflichtet sich, die Software Dritten weder weiterzugeben noch in irgendeiner Form zugänglich zu machen.

Insbesondere hat der Kunde auch den anerkannten Grundsätzen der Datensicherheit Rechnung zu tragen, insbesondere Passwörter geheim zu halten bzw. sofort zu ändern, falls die Vermutung besteht, dass nicht berechtigte Dritte davon Kenntnis erhalten haben. Dritte in diesem Sinne sind auch verbundene Unternehmen des Kunden.

Von Workbooster erstellte Dokumente (Offerten, Konzepte, Diagramme, Anleitungen, Dokumentationen etc.) bleiben, sofern nicht anders vereinbart, Eigentum von Workbooster und dürfen nur mit ausdrücklicher schriftlicher Genehmigung von Workbooster kopiert oder an Dritte weitergegeben werden.

2.5 Änderungen der AGB

Änderungen der AGB werden dem Kunden schriftlich per E-Mail mitgeteilt und gelten als genehmigt, sofern innerhalb einer Frist von **20 Arbeitstagen** kein schriftlicher Widerspruch per Einschreiben erfolgt ist.

Die aktuell gültige Version der AGB wird durch Workbooster in der Regel unter www.workbooster.ch/de/agb/ publiziert. Workbooster ist jedoch nicht verpflichtet die AGB unterbruchfrei, zu jeder Zeit, unter der genannten Adresse zur Verfügung zu stellen.

2.6 Vertraulichkeit und Datenschutz

Workbooster und der Kunde verpflichten sich gegenseitig zur Wahrung der Vertraulichkeit aller nicht allgemein bekannter Informationen und Daten, die ihnen bei Vorbereitung und Durchführung dieses Vertrages zugänglich werden. Diese Pflicht bleibt auch nach Vertragsbeendigung solange bestehen, als daran ein berechtigtes Interesse besteht.

3 Haftungsbeschränkungen

3.1 Haftung für Schäden

Für unmittelbare Schäden des Kunden im Rahmen der Vertragserfüllung haftet die Workbooster nur bei grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen.

Workbooster versucht im Rahmen ihrer Möglichkeiten, dem Kunden eine möglichst andauernde Verfügbarkeit der Dienste sicherzustellen, übernimmt aber keinerlei Garantie für eine ununterbrochene und problemfreie Leistungserbringung. Im Falle von Leistungsunterbrüchen, z.B. infolge technischer Probleme oder Wartungsarbeiten (auch von Dritten, insbesondere der Cablecom oder anderer Anbieter verwandter Telekommunikationsdienstleistungen), hat der Kunde keinerlei Ansprüche gegen Workbooster. Workbooster schliesst jede Haftung soweit gesetzlich zulässig aus.

Lieferfristen und Termine sind, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wurde, Plandaten ohne Fälligkeits- oder Fixcharakter und werden von Workbooster nach Möglichkeit eingehalten. Die Haftung für indirekte Schäden und Mängelfolgeschäden (wie entgangener Gewinn, Produktionsausfall oder Datenverluste etc.) wird, soweit gesetzlich zulässig, wegbedungen. Weitergehende Gewährleistungsansprüche werden, soweit gesetzlich zulässig, wegbedungen. Insbesondere besteht keine Haftung für Schäden aus der Verwendung oder Unmöglichkeit der Verwendung der Inhalte von Websites.

Workbooster gibt im Weiteren keine Garantie dafür ab, dass die von Workbooster und allenfalls eingesetzten Dritten erbrachten Leistungen den Kunden in die Lage versetzen, den vom Kunden beabsichtigten wirtschaftlichen oder anderen Zweck zu erreichen.

3.2 Software

Vorbehältlich einer grobfahrlässigen Vertragsverletzung durch Workbooster, wird jede Haftung für Schäden abgelehnt, die aus der Benützung eines Software-Programms entstanden sind. Der Kunde ist alleine verantwortlich für die Datensicherung.

Die Parteien sind sich aber bewusst, dass es nach dem momentanen Stand der Technik nicht möglich ist, Software so zu erstellen, zu installieren und zu konfigurieren, dass sie in allen Anwendungen und Kombinationen fehlerfrei arbeitet. Workbooster übernimmt keinerlei Gewähr, dass durch die Benutzung der Dienste, oder von Software bestimmte Ergebnisse erzielt werden können.

Sofern die Betriebs- und Wartungsanweisungen von Workbooster oder der Produkthersteller nicht befolgt werden, oder wenn Änderungen (Hardware und Software) vorgenommen, Teile ausgewechselt oder Verbrauchsmaterialien verwendet werden, die nicht den Originalspezifikationen entsprechen, so entfällt jede Gewährleistung von Seiten der Workbooster.

Workbooster übernimmt insbesondere keine Gewährleistung, falls sich das Verhalten ihrer Software wegen der sich verändernden Laufzeitumgebung (neue Betriebssysteme oder Update des Betriebssystems, neue Browser-Versionen, Neuerungen an Programmibliotheken und Frameworks etc.) verändert, oder die Software nicht mehr funktioniert.

3.3 Gewährleistung (Garantie)

Die Gewährleistungsfrist (Garantie) beträgt grundsätzlich **6 Monate** ab dem Abnahmedatum, sofern nichts anderes angegeben / schriftlich vereinbart wurde.

Workbooster garantiert nicht, dass gelieferte Software / Hardware fehlerfrei sind, oder dass die Erzeugnisse ohne Unterbruch eingesetzt werden können.

Gewährleistungsansprüche gegenüber Workbooster stehen nur dem unmittelbaren Käufer / Auftraggeber zu und sind nicht abtretbar.

Die Garantie entfällt, soweit ein Mangel nicht auf von der Workbooster zu vertretende Umstände zurückzuführen ist, wie z.B. Änderungen der Einsatz- oder Betriebsbedingungen oder Bedienungsfehler. Falls Modifikationen an von Workbooster gelieferter Software, Hardware, Installationen und Konfigurationen, Dokumente oder Daten durch den Kunden oder durch Dritte getätigt wurden, entfallen sämtliche Garantieansprüche.

Die während der Gewährleistungsfrist schriftlich gemeldeten, reproduzierbaren Fehler werden innerhalb angemessener Frist von Workbooster behoben. Während der Dauer der Behebung eines Mangels (z.B. Reparatur) hat der Kunde grundsätzlich nicht das Recht auf einen Ersatz.

Anstelle von Nachbesserungsarbeiten kann Workbooster auch ein gleichwertiger Ersatz zur Verfügung stellen. Insbesondere bei Software ist Workbooster berechtigt eine Folgeversion der Software zu liefern, oder eine Umgehungsmöglichkeit zur Verfügung zu stellen.

Andere gesetzliche Gewährleistungsansprüche sind ausdrücklich wegbedungen.

3.4 Gewährleistung bei Leistungen/Produkten von Dritten

Für Leistungen und Produkte von Dritten, die von Workbooster geliefert werden, garantiert Workbooster lediglich die Eigenschaften, die den vertraglichen oder vom Hersteller garantierten Spezifikationen entsprechen.

Es gilt die vom Hersteller / Lieferanten angegebene Gewährleistungsfrist. Workbooster übernimmt grundsätzlich für Leistungen und Produkte von Dritten keine Gewährleistung, welche über die vom Hersteller oder Lieferanten definierten Gewährleistungsansprüche hinausgeht.

Für die Behebung eines Mangels gelten die Bestimmungen des Herstellers oder des Lieferanten. Während der Dauer der Behebung eines Mangels (z.B. Reparatur) hat der Kunde grundsätzlich nicht das Recht auf einen Ersatz.

3.5 Definition: Fehler / Bug einer Software

Sofern nicht anders vereinbart, gilt grundsätzlich folgende Definition für die Feststellung eines Fehlers, bzw. eines sog. «Bugs», welcher im Rahmen der Gewährleistung durch Workbooster behoben wird:

Ein Fehler liegt dann vor, wenn es dem Benutzer durch das Vorhandensein des Problems verunmöglicht wird, ein vorgängig spezifiziertes Verhalten herbeizuführen, oder das Resultat einer Datenverarbeitung nachweislich von der ursprünglichen Spezifikation abweicht.

Es liegt insbesondere dann kein Fehler vor wenn...

- ... es sich um einen Schreib- oder Tippfehler handelt.
- ... das Verhalten oder das erwartete Resultat zuvor nicht oder nur ungenügend spezifiziert wurde.
- ... es sich um einen Darstellungsfehler handelt, welcher nicht die Benutzung der Software verunmöglicht.
- ... dem Benutzer eine Umgehungslösung (~~Workarround~~Workaround) für das Problem zur Verfügung steht.
- ... der Benutzer das Problem mit einem geringen Mehraufwand selbst lösen / umgehen kann.
- ... das Problem nur durch unvorsichtige oder unsachgemässe Handhabung, oder als Folge einer solchen, hervorgerufen wird / wurde.
- ... das Problem nur bei einer absoluten Minderheit der Anwender (weniger als 5%) auftritt.

4 Rechte und Pflichten des Kunden

4.1 Information

Der Kunde hat das Recht auf Information durch Workbooster, falls es an durch ihn in Anspruch genommenen Leistungen und Produkten wesentliche Änderungen gibt.

4.2 Kommunikation und Korrespondenz

Der Kunde ist verpflichtet Workbooster eine E-Mail Adresse anzugeben, welche regelmässig (an jedem Werktag mind. 1x) gelesen wird. Workbooster lehnt jegliche Haftung für Schäden ab, welche aus zu spät gelesenen, aus technischen Gründen nicht empfangenen, untergegangenen, als Spam deklarierten oder anderweitig versäumten E-Mail Nachrichten entstanden sind.

Um eine reibungslose Kommunikation zwischen Workbooster und den Mitarbeitenden des Kunden zu jederzeit gewährleisten zu können, ist der Kunde generell verpflichtet Änderungen an Kommunikationsmitteln (Telefon, E-Mail etc.) schnellstmöglich, spätestens aber **7 Tage** nach Inkrafttreten der Änderung, Workbooster schriftlich mitzuteilen.

Änderungen bzgl. der Anschrift, der Rechnungsadresse, der Ansprechpersonen und anderer für die Geschäftsbeziehungen wichtiger Informationen, sind Workbooster spätestens **14 Tagen** nach Inkrafttreten der Änderung schriftlich mitzuteilen.

Sollte der Kunde Änderungen nicht rechtzeitig mitteilen, so lehnt Workbooster jegliche Haftung für dadurch entstandene Schäden ab. Workbooster ist nicht verpflichtet, andere als über die Bestellung mitgeteilte Daten zu beachten oder selber Nachforschungen im Hinblick auf die Berichtigung dieser Daten vorzunehmen. Werden dennoch entsprechende Nachforschungen nötig, ist Workbooster berechtigt dem Kunden die entstandenen Aufwände in Rechnung zu stellen.

Bei der Bestellung, Registrierung sowie im Rahmen der Nutzung der Dienstleistungen ist der Kunde zu wahrheitsgetreuen Angaben verpflichtet.

4.3 Weisungen und Bestimmungen

Der Kunde verpflichtet sich bei Vertragsabschluss, die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen einzuhalten und allfällige Weisungen, Richtlinien etc. von Workbooster zu befolgen.

5 Preise und Zahlungsbedingungen

5.1 Preise

Die von den Kunden zu bezahlenden Preise für Dienstleistungen und Produkte ergeben sich aus der Vertragsurkunde und der entsprechenden Preisliste von Workbooster beziehungsweise des Vertriebspartners von Workbooster. Nach der Zahlung erfolgte Reduktionen der Listenpreise berechtigen nicht zu einer Rückforderung.

Folgende Bestimmungen gelten grundsätzlich für alle durch Workbooster publizierten Preise, sofern nichts anderes angegeben wurde:

- Die Preise sind in Schweizer Franken angegeben.
- Die Preise sind exklusive Mehrwertsteuer angegeben.

5.1.1 Bedingungen Support

Die allgemeinen Bedingungen für die durch Workbooster erbrachten Supportleistungen sind im «AGB – Teil 5 - Support» geregelt.

5.1.2 Support-Zeiten

Als Berechnungsgrundlage für die Support-Preise gibt es drei Support-Zeiten:

- «Support Normal»
- «Support Long»
- «Support Long Extended»

Die Support-Zeiten decken jeweils unterschiedliche Zeiträume (Uhrzeit und Wochentage) ab. Für jede Support-Zeit gibt es unterschiedliche Stundenansätze. Die Stundenansätze werden für den Zeitraum fällig, in dem der Kunde die Support-Leistung bezieht. Gibt es während der Dauer der Leistungserbringung bei den Support-Zeiten Überschneidungen, wird anteilmässig abgerechnet.

5.2 Preislisten

5.2.1 Allgemeine Preise

Die folgenden Stundensätze gelten grundsätzlich für alle Kunden von Workbooster, sofern nichts Abweichendes vereinbart wurde:

5.2.1.1 Einheitlicher Stundenansatz

Stundenansatz	150 <u>165</u> .- <u>00</u>
---------------	--

5.2.1.2 Software Entwicklung

Programmierung (express) *	220.- <u>00</u>
----------------------------	-----------------

* Als «express» werden Arbeiten verstanden, die mit weniger als 1 Monat Vorlaufzeit realisiert werden müssen.

5.2.1.3 Reisespesen

Die Reisespesen werden wie folgt berechnet:

- Der Kilometer-Preis wird auf Basis der Routenplanung von Google-Maps (maps.google.com) berechnet.
- Reisezeit in Stunden gemäss Google-Maps plus 10 Minuten.

Reisezeit	75.-
Kilometer-Preis	0.8

5.2.2 Spezielle Arbeits- und Ausführungszeiten

Die folgenden Aufschläge kommen zur Anwendung, sofern ein Kunde die Ausführung eines Auftrags ausdrücklich wie folgt wünscht:

- Bei **Abend-/Nachtarbeit** (Mo.-Fr. ab 19:00 Uhr) und **Wochenend-Arbeit** wird der Stundensatz mit **Faktor 1.5** multipliziert verrechnet.
- Bei **Express-Aufträgen**, mit weniger als 5 Arbeitstagen Vorlaufzeit, wird der Stundensatz mit **Faktor 1.3** multipliziert verrechnet.

Diese Bestimmungen gelten nicht, wenn Workbooster Aufträge aus betrieblichen Gründen freiwillig, ohne expliziten Kundenwunsch, nach den oben genannten Kriterien ausführt oder dies in einem Vertrag oder Service Level Agreement (SLA) abweichend geregelt ist.

5.3.0 Preise Supportpakete

~~Die folgenden reduzierten Ansätze gelten bei dem Kauf eines Supportpakets pro Stunde:~~

Support «Normal»	110.-
-----------------------------	------------------

5.95.3 Zahlungsbedingungen

Wenn nicht anders vereinbart (Monatsrechnung, Vorauszahlung etc.), erfolgt die Bezahlung wie folgt: 50% des Gesamtbetrages sind bei Auftragsbestätigung zahlbar, 50% des Gesamtbetrages sind nach Projektabschluss innert **15 Tagen** ohne Abzug zahlbar. Bei Zahlungsverzug des Kunden setzt Workbooster schriftlich eine Nachfrist von 10 Tagen an. Es ist ein **Verzugszins von 5%** geschuldet. Ab der 2. Mahnung ist Workbooster zusätzlich zur Erhebung von kostendeckenden Mahngebühren berechtigt. Nach Ablauf der Nachfrist ist Workbooster berechtigt, entweder weiterhin die Zahlung zu verlangen, oder vom Vertrag zurückzutreten, die betroffenen Produkte wieder in Besitz zu nehmen und Schadenersatz geltend zu machen.

Workbooster stellt bei Auftragserteilung die für die termingerechte Abwicklung des Auftrages notwendigen Mitarbeiter bereit. Sollte der Kunde nach Auftragserteilung das Projekt aus Gründen, die von Workbooster nicht zu verantworten sind, vorübergehend stoppen oder ganz abbrechen, erlischt der Anspruch des Auftraggebers auf zugesagte Projektmitarbeiter. Im weiteren hat Workbooster das Recht, die durch den Projektstopp oder Projektabbruch freigewordenen Mitarbeiter bis zu maximal einen Monat nach Bekanntgabe des Projektstopps oder Projektabbruches dem Auftraggeber zu den pauschalen Stundenansätzen der jeweiligen Funktion in Rechnung zu stellen.

Die Verrechnung gegenseitiger Forderungen der Vertragspartner ist ausgeschlossen.