

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der synedra Schweiz AG

Ringstrasse 14 | CH-8600 Dübendorf (kurz: „synedra“)

## I. Gültigkeit

Die gegenständlichen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (kurz: „AGB“) gelten vollinhaltlich für die gesamte Geschäftsverbindung von synedra mit dem Kunden. Diese Geschäftsverbindung umfasst einzelne oder sämtliche der folgenden Leistungen der synedra (kurz: „Leistungen“):

- i. die Erbringung von unterstützenden sowie ausführenden Dienstleistungen laut Einzelvertrag und diesen AGB. Unterstützende Dienstleistungen umfassen reine Beratungsleistungen auf dem Gebiet der Informationstechnologie (IT), ausführende Dienstleistungen hingegen jene Leistungen, bei denen synedra die Verantwortung für Planung, Steuerung und das Management der Leistungserbringung und für die erzielten Ergebnisse trägt.
- ii. Erstellung und Implementierung von Computerprogrammen und anderen Werken im Sinne des Urheberrechtsgesetzes und Erteilung von Werknutzungsbewilligungen laut Einzelvertrag und diesen AGB.
- iii. Pflege von Programmen und Modulen laut Einzelvertrag und diesen AGB.
- iv. Vermittlung von Standard-Computerprogrammen und Verkauf von Handelsware, insbesondere Hardware.

Sofern nicht im Einzelnen ausdrücklich anerkannt, werden allfällige Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden für das gegenständliche Rechtsgeschäft und die gesamte Geschäftsbeziehung hiermit ausgeschlossen.

Für Produkte, die von einem Drittsoftwarehaus lizenziert sind, gelten dessen Geschäftsbedingungen.

## II. Vertragsabschluss

Aufträge sind für synedra nur dann verbindlich, wenn sie von synedra schriftlich und firmengemäß gezeichnet werden, und verpflichten nur in dem darin angegebenen Umfang.

Angebote, Kostenvoranschläge und/oder Schätzungen der synedra, insbesondere hinsichtlich des Zeit- bzw. Materialaufwands, sind freibleibend und für synedra nicht verbindlich, sofern nicht im Einzelnen ihre Verbindlichkeit zugesagt wird. Dies gilt auch für im Internet, in Katalogen,

Prospekten u. dgl. enthaltene Angaben. Sämtliche Angebots- und Projektunterlagen verbleiben im Eigentum der synedra.

## III. Erfüllung(-stermin), Eigentumsvorbehalt

synedra behält sich das Recht vor, Teilleistungen zu erbringen.

synedra ist bestrebt, die vereinbarten Erfüllungstermine möglichst exakt einzuhalten. Im Fall einer von synedra zu vertretenden Überschreitung eines vereinbarten Erfüllungstermins ist Verzug erst nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist gegeben. Im Übrigen sind Ersatzansprüche aus Leistungsverzug, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen, jedenfalls aber gemäß Punkt VIII. (Haftungsbeschränkungen) begrenzt.

Verzögerungen und Kostenerhöhungen, die durch unrichtige, unvollständige oder nachträglich geänderte Angaben des Kunden oder von ihm zur Verfügung gestellter Unterlagen entstehen, sind von synedra nicht zu vertreten. Daraus resultierende Mehrkosten trägt der Kunde. Kann synedra durch Streik, Naturereignisse, Krieg oder sonstige Fälle höherer Gewalt ihren Verpflichtungen nicht nachkommen, verlängern sich die vereinbarten Liefertermine entsprechend.

synedra behält sich das Eigentum an den erbrachten Leistungen bis zur vollständigen Bezahlung aller offenen Haupt- und Nebenforderungen vor.

## IV. Mängelrüge, Gewährleistung

Leistungen sind sofort nach Erhalt vollumfänglich auf ihre Ordnungsmäßigkeit und Funktionsfähigkeit zu überprüfen. Insoweit seitens des Kunden binnen einer Woche ab Übergabe oder Stellung zur Abnahme keine begründete schriftliche Mängelrüge erfolgt, gilt die (Teil-)Leistung als genehmigt bzw. abgenommen.

Bei Vorliegen eines Mangels erfüllt synedra ihre Gewährleistungspflichten nach ihrer Wahl entweder durch Verbesserung, Nachlieferung von Fehlmengen oder Lieferung mangelfreier Ware (kurz: „Mangelbehebung“). Sofern die Mangelbehebung allerdings unmöglich oder für synedra mit einem unverhältnismäßig hohen Aufwand verbunden ist, ist der Kunde ausschließlich zu einer angemessenen Preisminderung berechtigt. Andere Gewährleistungsansprüche, insbesondere das Recht zur Wandlung, sind im gesetzlich zulässigen Ausmaß

ausgeschlossen. Darüber hinausgehende Ansprüche aus welchem Grund immer sind im gesetzlich zulässigen Ausmaß gleichfalls ausgeschlossen.

## V. Entgelte

Offene (Teil-)Rechnungen sind unmittelbar nach deren Erhalt, sonst innerhalb eines gesondert schriftlich von der Geschäftsführung der synedra bestätigten Zahlungszieles ab Rechnungsdatum fällig. Der Kunde ist verpflichtet, den Rechnungsbetrag spätestens bei Fälligkeit ohne jegliche Abzüge kosten- und spesenfrei auf das in der Faktura angegebene Konto der synedra zu überweisen.

Alle Preise verstehen sich ab Erfüllungsort exklusive Mehrwertsteuer, sonstiger Steuern und Gebühren. Im Übrigen trägt der Kunde sonstige Spesen und Kosten, die für die Leistungserbringung notwendig oder zweckmäßig sind.

Bei Zahlungsverzug ist synedra, unter Vorbehalt der Geltendmachung eines darüber hinausgehenden Schadens, berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 5% pro Jahr, Spesen pro Mahnung und alle Eintreibungskosten in Rechnung zu stellen. Bei Zahlungsverzug ist synedra auch berechtigt, ausstehende Leistungen bis zur vollständigen Bezahlung aller offenen Haupt- und Nebenforderungen zurückzuhalten und/oder ihren Eigentumsvorbehalt geltend zu machen und von synedra übergebene Software-Datenträger, Dokumentationsunterlagen und Handelsware bis zu dem Ausmaß zurückzuholen und selbst zu verwerten, bis aus dieser Verwertung alle offenen Haupt- und Nebenforderungen abgedeckt sind.

## VI. Auftragsstornierung

Die Kosten für Stornierungen von bereits beauftragten Leistungen durch den Kunden werden diesem wie folgt in Rechnung gestellt:

### Lizenzen:

- Mit Ablauf von 4 Monaten nach der Beauftragung durch den Kunden 50% der jeweiligen Lizenzgebühr;
- Mit Ablauf von 6 Monaten nach der Beauftragung durch den Kunden 90% der jeweiligen Lizenzgebühr

Beispiel: Beauftragung des Kunden am 04.02.:

50% der jeweiligen Lizenzgebühr bei einer Stornierung ab 04.06. und

90% der jeweiligen Lizenzgebühr bei einer Stornierung ab 04.08.

### Dienstleistungen:

- bis 15 Arbeitstage vor dem Termin keine Stornierungsgebühr,
- 15 bis 10 Arbeitstage vor dem Termin 50 % des vereinbarten Entgelts,
- 10 bis 5 Arbeitstage vor dem Termin 75 % des vereinbarten Entgelts,
- unter 5 Arbeitstage vor dem Termin 100 % des vereinbarten Entgelts

### Software-Pflegeleistungen:

Wurde bereits ein Softwarepflegevertrag zwischen dem Kunden und synedra geschlossen, sind die Kündigungsfristen des Softwarepflegevertrages einzuhalten.

## VII. Besondere Pflichten des Kunden

Sofern und soweit dies zur Erbringung der von synedra übernommenen Leistungen, auch im Rahmen der Gewährleistung, erforderlich und/oder nützlich ist, wird der Kunde synedra (i) alle gewünschten Informationen zur Verfügung stellen bzw. Auskünfte erteilen und ihr Zutritt zu seinen Geschäftsräumlichkeiten und Zugang zu seiner gesamten Hard- und Software gewähren, und (ii) bei der Leistungserbringung nach besten Kräften unterstützen und auf Verlangen Personal und/oder sonstige (Arbeits-)Mittel (Telefon, Räumlichkeiten, etc.) unentgeltlich bereitstellen. Im Falle unberechtigter Inanspruchnahme von Leistungen ist synedra berechtigt, die angefallenen Kosten dem Kunden mit den jeweils gültigen Kostensätzen in Rechnung zu stellen.

Der Kunde garantiert, über sämtliche Rechte (insbesondere Urheber- bzw. Nutzungsrechte) zu verfügen, die zur ordnungsgemäßen Ausführung der Leistungen durch synedra erforderlich sind.

Wird dem Kunden Hardware und Drittsoftware angeboten, so hat der Kunde die Pflicht, besondere Anforderungen (zum Beispiel Eignung in Bezug auf das Medizinproduktegesetz) explizit mitzuteilen.

## VIII. Beschränkungen der Haftung/Gewährleistung

synedra haftet für Schäden bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist außer im Falle von Körperverletzung ausgeschlossen.

In jedem Fall ist der Schadenersatz der Höhe nach mit dem Auftragsumfang, höchstens jedoch mit CHF 500'000 (CHF fünfhunderttausend) begrenzt.

Der Ersatz von Folgeschäden, Vermögensschäden, entgangenem Gewinn, nicht erzielten Ersparnissen, Zinsverlusten und von Schäden aus Ansprüchen Dritter ist jedenfalls ausgeschlossen.

synedra übernimmt keine Gewähr oder Haftung für:

- Fehler, Störungen oder Schäden, die auf eine unsachgemäße Bedienung/Verwendung (insbesondere in Bezug auf die mitgelieferte Produktdokumentation, ungeeignete Organisationsmittel oder Betriebsbedingungen) sowie auf Transportschäden zurückzuführen sind;
- nicht durch synedra vorgenommene oder autorisierte Änderungen, Umarbeitungen oder Ähnliches;
- Ansprüche, die auf einer Kombination oder Benutzung von Leistungen zusammen mit nicht von synedra gelieferten

bzw. von synedra nicht explizit und schriftlich akzeptierten Geräten, Daten oder Programmen Dritter beruhen;

- Schäden aufgrund von Programmfehlern, die durch Unfälle, Missbrauch oder unerlaubte Vervielfältigung entstehen. synedra haftet für Schäden, die ihre Gehilfen bzw. Dienstnehmer verursachen nur insofern, als der Schaden durch eine Handlung grob fahrlässig verursacht wurde, die zur Erfüllung der Vertragspflichten unumgänglich nötig war.

Schadenersatz für Daten- oder Softwarezerstörung erfolgt in jedem Fall nur, soweit der Kunde seinen Pflichten zum ordnungsgemäßen EDV-Betrieb nachgekommen ist.

Schadenersatzansprüche sind bei sonstigem Ausschluss binnen sechs Monaten ab Kenntnis von Schaden und Schädiger gerichtlich geltend zu machen.

Alle anderen Rechtsbehelfe, wie insbesondere Irrtum und Wegfall der Geschäftsgrundlage, sind im gesetzlich zulässigen Ausmaß ausgeschlossen.

synedra schließt jegliche Haftung und Gewährleistung dann aus, wenn die Wartung bzw. Pflege des beauftragten Systems nicht von synedra selbst oder von einer von dieser ausdrücklich schriftlich autorisierten Person oder Unternehmung durchgeführt wird.

## IX. Geheimhaltung

Soweit der Kunde Kenntnis von vertraulichen Informationen (insbesondere über technische, geschäftliche und betriebliche Angelegenheiten, auch im Rahmen von Angebots- und Projektunterlagen) der synedra erlangt, ist der Kunde zur Geheimhaltung verpflichtet. Diese Geheimhaltungspflicht umfasst insbesondere auch das Verbot der Vervielfältigung oder Weitergabe an Dritte und gilt auch nach Beendigung des Vertrages. Auf Verlangen von synedra sind Unterlagen, die vertrauliche Informationen von synedra enthalten und nicht Teil der Leistungserbringung sind, vom Kunden unverzüglich zurückzustellen.

## X. Abwerbverbot

Der Kunde verpflichtet sich, Mitarbeiter bzw. Erfüllungsgehilfen der synedra, die an der Vertragserfüllung beteiligt waren, nicht – in welcher Form immer (auch nicht über Dritte) – abzuwerben und zu beschäftigen und/oder ihr Know-how auf eine andere Art und Weise in Anspruch zu nehmen. Diese Beschränkung gilt während der Vertragsdauer und für zwei Jahre nach dessen Beendigung.

Der dagegen verstoßende Kunde ist verpflichtet, pauschalierten Schadenersatz in Höhe von CHF 50'000.-- (in Worten: CHF fünfzigtausend) zu zahlen. Davon unberührt bleibt das Recht der synedra auf Geltendmachung weiterer Schadenersatz- und sonstiger ihr aus dem Gesetz zustehenden Ansprüche.

## XI. Immaterialgüterrechte – Nutzungsrechte

Sämtliche Immaterialgüterrechte (wie insbesondere Urheber-, Marken- und Patentrechte) an von synedra geschaffenen Computerprogrammen stehen allein der synedra zu. synedra

räumt dem Kunden an diesen Computerprogrammen eine nicht übertragbare, nicht ausschließliche Werknutzungsbewilligung ein, jedoch nur soweit dies zur bestimmungsgemäßen Benutzung durch den Kunden laut Einzelvertrag notwendig ist.

Diese Rechtseinräumung steht jedoch unter der aufschiebenden Bedingung der vollständigen Bezahlung des vereinbarten Entgelts durch den Kunden und der Erfüllung der sonstigen aus diesen AGB treffenden Verpflichtungen. Der Kunde verpflichtet sich ausdrücklich, sowohl die Anfertigung von unautorisierten Kopien dieser Computerprogramme zu unterlassen, als auch synedra bei der Verteidigung ihrer Schutzrechte zu unterstützen.

Soweit der Kunde seine Befugnisse zur Nutzung nachhaltig überschreitet, wobei als eine solche nachhaltige Überschreitung insbesondere die ungerechtfertigte Änderung, Dekompilierung oder Weitergabe an Dritte gilt, ist synedra berechtigt, die Nutzungsrechte des Kunden mittels eingeschriebenen Briefes mit sofortiger Wirkung zu widerrufen. Diesfalls ist der Kunde nicht mehr berechtigt, die Computerprogramme in welcher Form auch immer zu nutzen. Für diesen Fall behält sich synedra die Geltendmachung weiterer rechtlicher Schritte ausdrücklich vor.

## XII. Software Pflegeleistungen

Die Pflegeleistungen beziehen sich auf die von synedra gelieferte Programmversion.

Soweit nicht Rechte Dritter entgegenstehen, erbringt synedra ausschließlich die im Folgenden aufgeführten Leistungen (kurz: „Pflegeleistungen“) sowie die Überlassung aller von synedra während der Vertragsdauer freigegebenen Updates, Upgrades sowie anlassbezogene Bugfix- Versionen.

Ausdrücklich nicht in den Pflegeleistungen inbegriffen sind hingegen Pflegedienste an:

- Software, die nicht entsprechend der vom Hersteller vorgesehenen Einsatzbedingungen genutzt wird;
- Software, deren Fehler durch Veränderungen an der Hardware und/oder der Systemsoftware durch den Kunden oder durch eine defekte Hardware verursacht wurden.

Die proaktive Überwachung des Systems liegt beim Kunden.

synedra verpflichtet sich, die Pflegeleistungen gemäß den allgemein anerkannten IT-Grundsätzen und nach dem aktuellen Stand der Technik zu erbringen. Bei der Erbringung von Pflegeleistungen kann es vielmehr zu kurzzeitigen Einschränkungen des Rechnerbetriebes kommen.

Durch Pflegeleistungen können sich Abweichungen von der Dokumentation und sonstigen Spezifikationen und Unterlagen, die dem Kunden ausgehändigt wurden, ergeben. synedra bemüht sich, diese Abweichungen zu dokumentieren und den Kunden darüber rechtzeitig zu informieren.

Ist die Erbringung von Pflegeleistungen von der Entwicklung von Fremdsoftware abhängig, kann dies zu nicht von synedra zu vertretenden Einschränkungen der Pflegeleistungen führen.

synedra bearbeitet auftretende Software-Fehler nach Meldung durch den Kunden. Im Rahmen der View Professional Softwarepflege werden auftretende Software-Fehler im Rahmen der synedra Geschäftszeiten Montag bis Freitag 08:00–17:00 per E-Mail Support behoben. Für synedra AIM ist zwingend ein Software-Pflegevertrag zwischen synedra und dem Kunden zu vereinbaren.

### **XIII. Vertragsbeendigung, Rücktritt**

Die Vertragsbeziehung endet mit Erbringung der geschuldeten Leistung, soweit keine nachvertraglichen Rechte oder Pflichten der Vertragspartner bestehen.

Die Vertragsparteien haben das Recht, den Einzelvertrag aus wichtigem Grund jederzeit ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen. Die Kündigung hat mittels eingeschriebenen Briefes an die dem Vertragspartner zuletzt genannte Adresse zu erfolgen. Ein wichtiger Grund, welche synedra zur außerordentlichen Kündigung berechtigt, liegt insbesondere vor, wenn der Kunde die ihm obliegenden Pflichten verletzt (z. B. wenn der Kunde seinen (Teil-)Zahlungsverpflichtungen auch nach Setzung einer angemessenen Nachfrist nicht nachkommt).

Ein Rücktritt vom Vertrag durch synedra ist zulässig, wenn sich im Zuge der Arbeiten die endgültige und dauernde Unmöglichkeit der Leistungserbringung laut Einzelvertrag und AGB herausstellt und der Kunde über entsprechende Verständigung durch synedra die Leistungsbeschreibung nicht dahingehend abändert, dass eine Ausführung möglich wird. Die bis zum wirksamen Rücktritt für die Tätigkeit von synedra angefallenen Leistungsentgelte, Kosten und Spesen sind vom Kunden zu ersetzen.

### **XIV. Allgemeine Bestimmungen**

synedra hat das Recht, zur Erfüllung der von ihr übernommenen Dienstleistung Mitarbeiter ihrer Wahl und/oder Subunternehmer einzusetzen.

Die Abtretung von Rechten und Ansprüchen aus dem Einzelvertrag durch den Kunden bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der synedra.

Der Kunde erklärt ausdrücklich sein Einverständnis, Zusendungen der synedra zu Werbezwecken (insbesondere Informationen über neu verfügbare Softwareverbesserungen oder -komponenten und neue Softwareversionen) auch per elektronischer Post zu empfangen.

Es gilt schweizerisches Recht. Die Bestimmungen des Wiener Kaufrechts (Convention on Contracts for the International Sale of Goods vom 11. April 1980, UNCITRAL-Kaufrecht) werden abbedungen.

Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit der gesamten Geschäftsbeziehung der Vertragsparteien ist das sachlich zuständige Gericht am Sitz der synedra.

Ergänzungen und Änderungen des Einzelvertrages und dieser AGB bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für den etwaigen Verzicht auf dieses Schriftformerfordernis.

Erweist sich eine Bestimmung des Einzelvertrages oder dieser

AGB als unwirksam, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen des Vertrages nicht. In diesem Fall vereinbaren die Vertragsparteien, die unwirksame Bestimmung durch eine Bestimmung zu ersetzen, die der wirtschaftlichen Zweckrichtung der unwirksamen Bestimmung nach dem erkennbaren Willen der Vertragsparteien am nächsten kommt.