

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

ITIVITY AG
Im Schörli 5
8600 Dübendorf

1. Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen ("AGB") regeln das Rechtsverhältnis zwischen der ITIVITY AG und ihren Kunden ("Kunde"). Sie gelten für Lieferungen von Hard- und Software, IT-Services sowie IT-Dienstleistungen, sofern keine abweichende schriftliche Vereinbarung zwischen ITIVITY AG und dem Kunden besteht.

2. Zustandekommen eines Vertragsabschlusses

Ein Vertrag kommt zustande, indem ITIVITY AG dem Kunden ausdrücklich die Annahme des Vertrags bestätigt. Eine allfällige schriftliche Bestelleingangsbestätigung seitens Kunde stellt noch keine Annahme des Angebots dar. Verbindliche Offerten von ITIVITY AG erfolgen schriftlich und sind 30 Tage gültig (Ausnahmen möglich bei Hardware und Software, welche in Fremdwährungen offeriert werden). Der Vertrag kommt mit fristgerechter Annahme der Offerte durch den Kunden zustande. E-Mail sind mangels anders lautender Vereinbarung der Schriftlichkeit gleichgestellt. Ein Vertragsabschluss erfolgt durch Unterzeichnung einer Offerte oder per Auftragsbestätigung per Schriftlichkeit (E-Mail). Bei Support-Anfragen kommt der Vertrag durch die Anfrage den Kunden per Telefon, E-Mail oder über Ticket zustande. Die Offerte der ITIVITY AG kann auch durch konkludenten Handel angenommen werden, indem der Kunde die Dienstleistung der ITIVITY AG in Anspruch nimmt oder nutzt, oder Produkte (inkl. Lizenzen) der ITIVITY AG bezieht oder benutzt.

3. Leistungsumfang

Die Leistungspflicht von ITIVITY AG ergibt sich aus dem Leistungsbeschrieb einer gegenzeichneten Projektofferte oder einer Auftragsbestätigung. Zur Vertragserfüllung ist ITIVITY AG ermächtigt, Dritte herbeizuziehen.

4. Vertragsdauer und Vertragsänderung

4.1 Projekte und einmalige Dienstleistungen

Ohne zeitliche Begrenzung gelten Verträge auf unbestimmte Zeit, bis die im Vertrag geschuldete Leistung abgeschlossen ist. Sollte die ITIVITY AG zum Schluss kommen, dass der Aufwand unverhältnismässig gross ist, um den Auftrag fertigzustellen, kann sie entscheiden, abzubrechen. Die ITIVITY AG kann ebenfalls vom Vertrag zurücktreten, wenn trotz Mahnung der Kunde seine Verpflichtungen gegenüber der ITIVITY AG nicht nachkommt. Der Kunde kann jederzeit vom Vertrag zurücktreten, wobei ein Rücktritt zu Unzeiten nicht zulässig ist. Bei vorzeitigem Vertragsrücktritt mit 10 Kalendertage oder weniger Vorankündigung und wenn das Arbeitsvolumen beim Abbruch mehr als 8 Stunden beträgt, werden 50% der restlichen geplanten Zeit in

Rechnung gestellt. Wurde eine Mindestlaufzeit vereinbart, kann der Vertrag erst nach Ablauf dieser Zeit gekündigt werden. Die bereits geleisteten Aufwendungen werden in allen Fällen vollumfänglich in Rechnung gestellt, unabhängig vom Auftragsstatus oder vom erreichten Ergebnis

4.2 Lizenzen und wiederkehrende Dienstleistungen

Lizenzen und wiederkehrende Dienstleistungen, wie zum Beispiel Wartungsverträge, Hardware-Service-Verträge oder IT-Services gelten für eine Mindestdauer von 12 Monaten ab Datum der Inbetriebnahme oder Installation. Sie können jeweils mit einer Frist von 3 Monaten auf Monatsende gekündigt werden. Ohne fristgerechte Kündigung werden Lizenzen und wiederkehrende Dienstleistungen automatisch und ohne Voranmeldung um weitere 12 Monate verlängert. Ein Rücktritt nach Nutzung der Lizenzen (auch untermonatig) ist nicht mehr möglich und das vereinbarte Entgelt ist für die vertragliche Dauer geschuldet. Vorzeitige Vertragsrücktritte und Vertragsänderungen bedürfen der schriftlichen Form und müssen von der anderen Partei schriftlich bestätigt werden. Ein Recht zur ausserordentlichen Vertragsaustritt aus wichtigen Gründen gilt jederzeit, zum Beispiel wenn eine der Parteien gegen die vertraglichen Vereinbarungen verstossen hat und die andere Partei dadurch nachweisbare finanzielle Schäden erlitten hat.

5. Zahlungsbedingungen

Alle Preise für ITIVITY AG Dienstleistungen verstehen sich in Schweizer Franken exklusiv Mehrwertsteuer. Massgebend sind die aktuell geltenden Preise gemäss Offerte und/oder Auftragsbestätigung, sofern keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde. Die Kosten für Verpackung, Transport, Versicherung, Installation, Schulung, Anwenderunterstützung und sonstige Gebühren werden gesondert verrechnet.

ITIVITY AG stellt dem Kunden für Handel- und Dienstleistungen monatlich Rechnung, sofern keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde. Bei der Lieferung von Hard- und Software gilt grundsätzlich Vorkasse. Rechnungen sind sofern keine abweichende schriftliche Vereinbarung zwischen ITIVITY AG und dem Kunden besteht innert 20 Tagen (Zahlungsziel) ab Rechnungsdatum netto zu begleichen. ITIVITY AG ist berechtigt, dem Kunden Änderungen von preisbestimmenden Faktoren (insbesondere bei Änderungen von Einkaufspreisen und Wechselkursen) ohne Voranmeldung weiterzugeben. Dies gilt neben Hardware und Software auch für Services-Leistungen, welche eine Mindestvertragsdauer von 12 Monate beinhalten. Bei Zahlungsverzug des Kunden ist ITIVITY AG berechtigt, ihre Leistungen einzustellen oder zu sperren und dem Kunden zusätzlich zum Verzugszins Mahngebühren zu verrechnen. Für die Wiederaufschaltung wird eine Bearbeitungsgebühr von mindestens Fr. 50.- erhoben. Die Verrechnung gegenseitiger Forderungen der Vertragspartner ist ausgeschlossen. Der Kunde ist verpflichtet, ITIVITY nach Kräften zu unterstützen und alle zur ordnungsgemässen Leistungserbringung notwendigen Informationen und Unterlagen rechtzeitig und korrekt zur Verfügung zu stellen. Für die sachliche Richtigkeit und Vollständigkeit dieser Informationen ist ausschliesslich der Kunde verantwortlich. Erfüllt der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht, trägt er die Folgen einer solchen Pflichtverletzung. Insbesondere hat er ITIVITY für einen allfälligen Mehraufwand zu entschädigen. Die dem Kunden gelieferten Produkte verbleiben bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises und aller Zuschläge im Eigentum von ITIVITY AG. Gewerbliche Schutzrechte gehen nicht auf den Kunden über.

6. Sorgfalt und Haftung

ITIVITY erbringt ihre Leistungen mit der notwendigen Sorgfalt und leistet für diese entsprechend Gewähr. Die Haftung wird soweit gesetzlich möglich und zulässig für sich und Dritte wegbedungen. Im Falle höherer Gewalt,

d.h. bei Eintritt von Ereignissen ausserhalb der Kontrolle der betroffenen Partei (wie beispielsweise bei behördlichen Anordnungen und Massnahmen, Strommangellage, Arbeitskonflikten, Fällen von Naturkatastrophen, Epidemien und Pandemien), welche die Leistungserfüllung wesentlich beeinträchtigen oder verunmöglichen, hat die betroffene Partei die andere Partei von der Art des betreffenden Ereignisses und seiner voraussichtlichen Dauer so rasch wie möglich schriftlich zu benachrichtigen. In diesem Fall ist die betroffene Partei berechtigt, die Erfüllung ihrer Leistung im Umfang der Dauer der Behinderung und einer angemessenen Anlaufzeit hinauszuschieben, hat aber bei Dahinfallen des betreffenden Ereignisses die Leistungserbringung umgehend wieder aufzunehmen oder sie entfällt ganz. Die Parteien werden sich in guten Treuen bemühen, die Auswirkungen eines Ereignisses von höherer Gewalt so weit als möglich zu reduzieren. Allfällige Schadenersatzansprüche gegen ITIVITY AG, insbesondere wegen Unmöglichkeit der Leistung, für direkte wie indirekte Schäden, Mangelfolgeschäden (Verlust von Einnahmen, Einsparungspotenzial, Konventionalstrafen etc.) sowie für Schäden Dritter, sind ausgeschlossen, soweit nicht vorsätzliches oder grobfahrlässiges Handeln vorliegt. ITIVITY AG übernimmt insbesondere keine Haftung für Schäden, die dem Kunden wegen Datenverlust oder der Unmöglichkeit entstehen, Zugang zum Internet zu erhalten oder Informationen zu senden oder zu empfangen. Für fehlerhafte Software, Updates, Patches, Fixes und Treiber kann ITIVITY AG nicht verantwortlich gemacht werden.

7. Datenschutz, Wahrung der Vertraulichkeit, Auftragsbearbeitung

ITIVITY ist verpflichtet, strengstes Stillschweigen zu wahren und vereinbart dieses auch mit ihren Mitarbeitenden und Vertragspartnern. Diese Pflicht besteht über die Beendigung des Vertrags uneingeschränkt fort. Der Kunde berechtigt hiermit ITIVITY allfälligen Dritten die notwendigen Informationen zweckgebunden zur Erbringung der Vertragsleistungen zur Verfügung zu stellen. Der Kunde hat das Recht, sich jederzeit über die Einhaltung der anwendbaren Datenschutzbestimmungen von ITIVITY zu informieren. Ist er gesetzlich verpflichtet, Audits durchzuführen, so kann dies durch qualifizierte Dritte gegen handelsübliche Entschädigung des Aufwandes von ITIVITY erfolgen (die Parteien einigen sich über die Details von Fall zu Fall). ITIVITY geht davon aus, dass für ihre Services eine gemischte Verantwortung besteht und gewisse Bereiche in eigener Verantwortung, andere durch Auftragsbearbeitung erfolgen. ITIVITY bestätigt ausdrücklich, die notwendigen Datenschutzbestimmungen strikte einzuhalten. ITIVITY bestätigt für ihre Services als Auftragsbearbeiter (sprich, wenn ITIVITY keine direkte Verantwortung hat), die Voraussetzungen des Datenschutzgesetzes insbes. Art. 9 DSG entsprechend den nachstehenden Bedingungen vollumfänglich einzuhalten und die Daten des Kunden nur so zu bearbeiten, wie es der Verantwortliche selbst dürfte. ITIVITY verpflichtet sich, ihre Mitarbeitenden und in die Leistungserbringung involvierte Drittparteien zur vertraulichen Verwaltung aller Kundendaten, Initialisierungs-Passwörtern, Login-Informationen und anderen vertraulichen Informationen. ITIVITY ist verpflichtet, Dritten gegenüber strengstem Stillschweigen über alle ihr vom Kunden anvertrauten oder sonst bekannt gewordenen geschäftlichen, betrieblichen oder technischen Informationen und Vorgänge zu wahren, welche vertraulichen Charakter haben und wahrt allfällige gesetzlichen Geheimhaltungspflichten als Hilfsperson. ITIVITY verpflichtet alle Mitarbeiter zur selben Vertraulichkeit. Diese Pflicht besteht über die Beendigung des Vertrags uneingeschränkt fort. ITIVITY ist berechtigt, erforderlichen Dritten die notwendigen Informationen zweckgebunden zur Erbringung der Vertragsleistungen zur Verfügung zu stellen. Der Kunde wird bei einem Wechsel eines solchen Dritten oder bei einer erheblichen Erweiterung vorzeitig informiert. Erhebt der Kunde nicht innert 20 Tagen seit Erhalt Widerspruch, gilt dies als Einverständnis (Art. 9 Abs. 3 DSG). Erhebt er begründeten Widerspruch, so hat der Kunde ein diesbezügliches ausserordentliches Kündigungsrecht. Mit der

Nutzung des Angebots von ITIVITY gibt der Kunde ausdrücklich sein Einverständnis, diese Daten zum erläuterten Zweck an notwendige Dritte zu übermitteln. ITIVITY verpflichtet den beigezogenen Dritten zur Einhaltung des Datenschutzgesetzes, der Geheimhaltung und der angemessenen Sicherheit der Daten. ITIVITY verfügt über entsprechende technische und organisatorische Massnahmen zur Einhaltung des Datenschutzes und verpflichtet sich, diese entsprechend umzusetzen bzw. einzuhalten. Der Kunde bezeichnet gegenüber ITIVITY einen Verantwortlichen für den Datenschutz, welcher Ansprechpartner und verbindliche Verbindungsperson ist und über die notwendigen Entscheidungsrechte verfügt. Wird kein Verantwortlicher genannt, so gilt der Vertragsunterzeichnende als Verantwortlicher.

7. Datensicherheit

Der Kunde ist für seine Daten und deren Sicherheit (bsp. Backup) verantwortlich. ITIVITY AG berät den Kunden nach Wunsch in den Bereichen des Sicherheitsmanagements. Der Kunde muss ITIVITY AG darauf hinweisen, dass Daten vor Beginn von Support- und Servicearbeiten zu sichern sind, falls dies erwünscht ist. ITIVITY AG haftet nicht für Datenverluste

8. Verkauf von Hard- und Software

Die Auslieferung der Ware erfolgt über ein Transportunternehmen, per Post oder direkt durch ITIVITY AG.

Mit Aussonderung der Ware zum Versand oder zur Abholung geht die Gefahr auf den Kunden über.

ITIVITY AG nennt Lieferfristen nur als Richtwerte und ohne Gewähr. ITIVITY AG behält sich das Recht vor, mehrere Bestellungen vom gleichen Kunden mit gleicher Lieferadresse zusammenzufassen und als Sammellieferung auszuliefern. Ebenso ist ITIVITY AG je nach Verfügbarkeit der Ware zu Teillieferungen berechtigt.

Auf den Vertrieb von Software finden die entsprechenden Lizenzbedingungen des jeweiligen Lizenzgebers Anwendung. Der Kunde verpflichtet sich zu deren Einhaltung.

Ausgelieferte Ware ist ohne Verzug auf Richtigkeit, Vollständigkeit und Unversehrtheit zu prüfen. Sichtbare Beeinträchtigungen gelten als genehmigt, sofern sie nicht innert 5 Tagen nach Erhalt der Sendung ITIVITY AG und dem Transportunternehmen schriftlich mitgeteilt werden. Der Kunde ist in diesem Fall verpflichtet, sämtliche Teile der Originalverpackung aufzubewahren. Bei der Auslieferung durch ein Transportunternehmen bestätigt der Kunde mit seiner Unterschrift die optische Unversehrtheit der Lieferung, sofern er keinen Vorbehalt anbringt. Die Rückgabe der Ware ist grundsätzlich nicht möglich. Nur ausnahmsweise und nach Absprache mit ITIVITY AG kann eine Rückgabe auf Kosten und Risiko des Kunden erfolgen. Supportleistungen sind im Preis für Waren nicht inbegriffen. Werden Supportleistungen vom Kunden verlangt, werden diese individuell gemäss den geltenden Preisen oder separater Vereinbarung verrechnet. Die gesetzliche Gewährleistungspflicht von ITIVITY AG wird wegbedungen und durch die nachfolgenden Bestimmungen ersetzt.

ITIVITY AG garantiert, dass die bestellte Ware in funktionstüchtigem Zustand gemäss den vom Lieferanten bzw. Hersteller spezifizierten Angaben geliefert wird. ITIVITY AG bieten dem Kunden die gleichen Garantieleistungen, die sie von ihren Lieferanten bzw. vom Hersteller erhält. Darüber hinaus übernimmt ITIVITY AG keine weiteren Garantien, insbesondere nicht für Funktionalität innerhalb eines IT-Systems oder mit einer bestimmten Applikation. Die Kosten und das Risiko des Rücktransports gehen zu Lasten des Kunden. Bei Falschlieferungen oder Garantieleistungen muss die Rücksendung von ITIVITY AG durch Bekanntgabe einer Rücksendereferenz (RMA-Referenz) autorisiert werden. Bei Rücksendungen ohne gültige RMA-Referenz kann ITIVITY AG die Annahme verweigern bzw. die Ware ungeprüft und auf Kosten des Absenders zurücksenden. Die Rücksendung erfolgt auf Rechnung und Gefahr des Kunden an den jeweils von ITIVITY AG bekanntgegebenen Rücksendeort, der herstellerbedingt auch im Ausland liegen kann. Der Kunde ist für einen fachgerechten und versicherten Transport verantwortlich. Die Garantie erlischt, sofern Mängel nicht unverzüglich nach Entdeckung schriftlich ITIVITY AG gemeldet werden. Die Mängelrüge berechtigt den Kunden weder zur teilweisen noch zur Gänzlichen Zurückhaltung des Kaufpreises.

9. Dienstleistungen

Die Reaktionszeiten basieren auf dem vertraglich abonnierten Basisservice (2h oder 4h Reaktionszeit). Ohne vereinbarte Reaktionszeit hat der Kunde keine garantierte Reaktionszeit zugute und ITIVITY AG reagiert freiwillig nach "best effort" Prinzip. Die zugesicherte Reaktionszeit gilt während den folgenden Öffnungszeiten: Montag bis Freitag von 08.00-12.00 Uhr und 13.00-18.00 Uhr. Vorbehalten bleiben die gesetzlichen Feiertage am Sitz von ITIVITY AG.

Ausserhalb der Öffnungszeiten kann der Kunde über das Ticket-System IT-Supportanfragen stellen. Die Bearbeitung der Anfrage erfolgt während den Supportzeiten. Eine Ausnahme stellt das Abonnieren eines 24/7 Pikettdienstes dar.

ITIVITY AG Dienstleistungen werden gemäss den geltenden Preisen oder separater Vereinbarung verrechnet. Ist der Einsatz ausserhalb der Öffnungszeiten erforderlich, wird ITIVITY AG einen Zuschlag erheben.

10. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam bzw. nichtig sein oder werden, wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die unwirksame bzw. nichtige Bestimmung ist durch eine Bestimmung zu ersetzen, die in gesetzlich zulässiger Weise dem Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung sowie dem Willen der Vertragsparteien am nächsten kommt. Entsprechendes gilt, soweit die AGB lückenhaft sein sollten. Im Übrigen gelten die Bestimmungen des schweizerischen Obligationenrechts.

11. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Die vorliegenden AGB unterstehen dem schweizerischen Recht. Gerichtsstand ist Uster ZH. ITIVITY AG hat aber das Recht, den Käufer an dessen Sitz oder vor jedem anderen zuständigen Gericht zu belangen.