

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Support-Services (AGB Support-Services)

Stand 01.01.2024

1 Gegenstand und Zustandekommen des Vertrags

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Connect Com AG (nachfolgend „CCM“ genannt) regeln die Erbringung regelmässig wiederkehrender Serviceleistungen (nachfolgend „Support-Services“ genannt) durch CCM.

- 1.1. Ein Vertrag kommt mit Unterzeichnung eines Bestellscheins durch den Kunden und CCM oder mittels schriftlicher Bestellung des Kunden und Zugang einer entsprechenden Auftragsbestätigung von CCM beim Kunden zustande.

Bestellschein und Auftragsbestätigung werden nachfolgend als “Auftragsdokument” bezeichnet.

- 1.2. Die Support Services werden entsprechend den im Auftragsdokument bzw. den Anlagen zum Vertrag genannten Leistungsbeschreibungen erbracht.
- 1.3. Weitere Bedingungen für die vertragsgegenständlichen Support-Services können sich aus Dokumenten ergeben, die als Anlagen bzw. Auftragsdokumente Teil des jeweiligen Vertrags werden. Anlagen werden durch Bezugnahme (beispielsweise in einem Auftragsdokument) Vertragsbestandteil.

2 Laufzeit und Kündigung

- 2.1. Der Support-Service beginnt mit dem im Auftragsdokument angegebenen Datum. Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, hat der Support-Service eine Mindestlaufzeit von einem (1) Jahr und verlängert sich um jeweils ein (1) Jahr, soweit er nicht mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende der laufenden Vertragsperiode schriftlich gekündigt wird.
- 2.2. Im Übrigen können CCM und der Kunde einen Vertrag aus wichtigem Grund fristlos kündigen, wenn der jeweils andere seine vertraglichen Verpflichtungen auch nach Einräumung einer angemessenen Nachfrist nicht erfüllt. Bei unerheblichen Pflichtverletzungen ist eine Kündigung jedoch ausgeschlossen.
- 2.3. Die Kündigung bedarf der Schriftform.
- 2.4. Soweit Vertragsbedingungen ihrer Natur nach nicht zeitlich befristet sind, gelten sie auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses und für eventuelle Rechtsnachfolger fort.

3 Lizenz für Serviceprogramme

- 3.1. Die in dieser Ziffer enthaltenen Bedingungen gelten für alle Programme, welche CCM zusammen mit einem Support-Service zur Verfügung stellt und für die kein gesonderter Lizenzvertrag besteht.
- 3.2. Mit der Erbringung dieser Support-Services überlässt CCM dem Kunden zur Unterstützung bei der Problemdiagnose oder des System-Supports ein nicht ausschliessliches Recht zur Nutzung des Programms auf der dafür vorgesehenen Hardware.
- 3.3. Stellt CCM keine Sicherungskopie des Programms zur Verfügung, hat der Kunde das Recht, eine Kopie unter der Voraussetzung zu erstellen, dass er Copyright-Vermerke oder sonstige Urheberrechtshinweise auf der Kopie anbringt. Die Sicherungskopie unterliegt den gleichen Bedingungen wie das Original. Der Kunde ist nicht berechtigt,
 1. die hardwarelesbaren Instruktionen des Programms zu verändern oder Daten in ein anderes Programm zu integrieren;
 2. das Programm zu disassemblieren, zu dekompileieren oder anderweitig umzuwandeln;
 3. Unterlizenzen zu erteilen, die Lizenz abzutreten oder anderweitig zu übertragen; oder

4. das Programm an Dritte zu vertreiben.

3.4. CCM übernimmt keine Gewährleistung für das Programm.

3.5. Das Recht zur Nutzung erlischt, wenn

1. der Support-Service gekündigt wird, CCM den Support-Service zurückzieht oder die Vertragslaufzeit endet;
2. das Programm für die Erbringung des Support-Services nicht mehr benötigt wird; oder
3. der Kunde die produktive Nutzung der für dieses Programm bestimmten Hardware beendet.

4 Preise und Zahlungsbedingungen

- 4.1. Die für einen Support-Service zu bezahlenden Gebühren richten sich nach einer oder mehreren der folgenden Gebührenarten: Einmalbeträge oder wiederkehrende Gebühren (z. B. monatlich oder jährlich). Daneben können zusätzliche Gebühren und/oder Kosten (wie z. B. Expresszuschläge oder Reisekosten) anfallen. CCM wird den Kunden im Einzelfall über derartige zusätzliche Gebühren/Kosten im Voraus informieren.
- 4.2. Wiederkehrende Gebühren für Support-Services können dem Kunden nach Vereinbarung monatlich, vierteljährlich, jährlich oder in anderen Zeitabständen in Rechnung gestellt werden (Berechnungsperiode). Beginnt ein Support-Service während einer Berechnungsperiode, wird die Servicegebühr – soweit nicht anders vereinbart – anteilig berechnet.
- 4.3. Vorausbezahlte Support-Services müssen vom Kunden während der vereinbarten Vertragslaufzeit in Anspruch genommen werden. Sofern nicht abweichend geregelt, erhält der Kunde keine Gutschrift oder Rückvergütung für nicht in Anspruch genommene Services.
- 4.4. CCM kann wiederkehrende Gebühren für Support-Services durch schriftliche Mitteilung mit einer Frist von drei (3) Monaten erhöhen. Die Erhöhung wird mit Rechnungsstellung, zum Beginn eines Berechnungszeitraums oder zum in der Mitteilung genannten Datum wirksam.
- 4.5. Die im Auftragsdokument angegebenen Servicegebühren sind – soweit nicht anders vereinbart – Nettogebühren exklusive Mehrwertsteuer. Die Mehrwertsteuer wird mit dem zur Zeit der Leistungserbringung geltenden Mehrwertsteuersatz in Rechnung gestellt. Wird innerhalb des Vertragszeitraums der Mehrwertsteuersatz geändert, gelten die Zeiträume mit den jeweiligen Mehrwertsteuersätzen als getrennt vereinbart.
- 4.6. Rechnungen sind bei Erhalt ohne Abzug fällig. Ist 30 Tage nach Fälligkeit die Zahlung nicht eingegangen, kann CCM Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe verlangen.
- 4.7. Der Kunde kann nur aufrechnen oder Zahlungen zurückbehalten, wenn seine Gegenforderung unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.

5 Vertragsänderungen

- 5.1. Um Flexibilität innerhalb der Geschäftsbeziehung zu bewahren, kann CCM die Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen sowie leistungsbezogene Bedingungen eines Vertrags durch schriftliche Mitteilung mit einer Frist von drei (3) Monaten ändern. Rückwirkende Änderungen der Bestimmungen sind jedoch ausgeschlossen. Die Änderungen werden zu dem in der Mitteilung genannten Zeitpunkt wirksam und gelten für Neuaufträge, Vertragsverlängerungen und Verträge, unter denen fortlaufende und wiederkehrende Leistungen erbracht werden. Bei bestehenden Verträgen, unter denen fortlaufende und wiederkehrende Leistungen erbracht werden und die eine vorbestimmte, verlängerbare Vertragslaufzeit aufweisen, kann der Kunde verlangen, dass die mitgeteilten Änderungen erst zum Beginn der Verlängerungsperiode wirksam werden, soweit die Änderungen die gegenwärtig geltenden Bestimmungen berühren und für den Kunden nachteilig sind.
- 5.2. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass die nachfolgend benannten Handlungen (oder die Unterlassung von Handlungen) als Zustimmung zu einer mitgeteilten Änderung im vorbenannten Umfang zu verstehen sind, die Änderungen mithin für künftige Leistungen Anwendung finden:

1. Der Kunde erteilt CCM einen Neuauftrag für Support-Services nach dem in der schriftlichen Mitteilung genannten Wirksamkeitszeitpunkt der Änderung.
2. Der Kunde widerspricht einer im Rahmen einer Vertragsverlängerung wirksam werdenden Änderung nicht innerhalb von 90 Tagen nach deren schriftlicher Mitteilung.
3. Der Kunde, bei Verträgen, unter denen fortlaufende oder wiederkehrende Leistungen erbracht werden, innerhalb von 90 Tagen nach schriftlicher Mitteilung der Änderungen weder eine Verschiebung der Änderungen auf den Beginn der nächsten Vertragsperiode verlangt, noch den Vertrag gemäss den bestehenden Bedingungen des laufenden Vertrags kündigt.

In der Mitteilung über die geplante Änderung wird CCM den Kunden auf die vorstehenden Konsequenzen hinweisen.

- 5.3. Preisänderungen für Support-Services sind Gegenstand der Bestimmungen der Ziffer 4 (Preise und Zahlungsbedingungen).
- 5.4. Sonstige Änderungen oder Ergänzungen eines Vertrags bedürfen der Zustimmung beider Parteien und der Schriftform. Dies gilt auch für die Änderung des Schriftformerfordernisses.

6 Sonstige Rechte und Pflichten der Parteien

6.1. Der Kunde und CCM stimmen überein, dass

1. keine der Parteien das Recht hat, Marken, Unternehmenskennzeichen oder sonstige Kennzeichen der anderen oder eines ihrer Unternehmen in der Werbung oder in Veröffentlichungen, ohne vorherige schriftliche Zustimmung des anderen zu benutzen;
2. der Austausch vertraulicher Informationen einer separaten schriftlichen Vereinbarung bedarf;
3. jede Partei der anderen nur die Lizenzen und Rechte einräumt, die ausdrücklich spezifiziert und vereinbart werden;
4. eventuelle Meinungsverschiedenheiten oder Beanstandungen zunächst im partnerschaftlichen Sinne einer Lösung zugeführt werden sollen. Insbesondere wird jede Partei, bevor sie rechtliche Schritte wegen Nichterfüllung einer vertraglichen Verpflichtung unternimmt, der anderen die Erfüllung in angemessener Weise ermöglichen;
5. Ansprüche aus diesem Vertrag einer drei-jährigen Verjährungsfrist unterliegen, soweit nicht eine längere Frist zwingend gesetzlich vorgesehen ist;
6. mit Ausnahme von Zahlungsverpflichtungen keine der Parteien für die Nichterfüllung von Verpflichtungen aus Gründen, die ausserhalb ihres eigenen Einflussbereichs liegen, verantwortlich ist;
7. die Abtretung von Rechten aus einem Vertrag, mit Ausnahme von Zahlungsansprüchen von CCM, der vorherigen schriftlichen Zustimmung der anderen Partei bedarf, soweit es sich nicht um eine Übertragung innerhalb des Unternehmens (vgl. Definition gemäss Ziffer 13.2. Nr. 1) der abtretenden Partei oder auf einen Rechtsnachfolger handelt. Die Zustimmung kann nur aus wichtigem Grund verweigert werden. Die Veräusserung eines Unternehmensteils von CCM, die alle CCM Kunden gleichermassen betrifft, wird nicht als Abtretung im vorbenannten Sinne betrachtet. Darüber hinaus kann ein Dritter keinerlei Rechte aus diesem Vertrag ableiten;
8. der Kunde nicht berechtigt ist, Leistungen unter diesem Vertrag oder Teile hiervon seinerseits auf den Markt zu bringen oder in anderer Weise bereitzustellen;
9. der Kunde die Verantwortung für die durch den Einsatz der Support-Services angestrebten und damit erzielten Ergebnisse trägt. Die organisatorische Einbindung der Materialien von CCM in den Betriebsablauf des Kunden ist von diesem eigenverantwortlich vorzunehmen;
10. der Kunde CCM ausreichenden, freien und sicheren Zugang zu seinen Räumlichkeiten und Systemen (inkl. remote access) gewährt sowie Informationen, Unterstützung durch Mitarbeiter und sonstige Ressourcen bereitstellt, soweit dies zur Leistungserbringung erforderlich ist;
11. beide Parteien für die Einhaltung der jeweils für sie anwendbaren Import- und Exportgesetze und -bestimmungen (einschliesslich US-Bestimmungen, die ein Exportverbot bzw. eine Einschränkung hinsichtlich bestimmter Nutzungsarten oder Nutzern vorsehen) verantwortlich;

12. der Kunde die ihm obliegenden Mitwirkungspflichten fristgemäss erfüllt. Geschieht dies nicht oder nicht rechtzeitig und entstehen dadurch Verzögerungen und/oder Mehraufwand, kann CCM – unbeschadet weitergehender gesetzlicher Rechte – Änderungen des Zeitplans und der vereinbarten Preise/Gebühren verlangen. Ferner kann CCM dem Kunden eine angemessene Nachfrist zur Erfüllung der Mitwirkungspflichten setzen nach deren Ablauf CCM zur Kündigung des Vertrags berechtigt ist. Eine automatische Vertrags-aufhebung nach Ablauf der Frist erfolgt jedoch nicht.

6.2. Der Kunde ist damit einverstanden, dass CCM die Leistungsbeziehung mit dem Kunden als Referenz benennt und insbesondere in Webseiten, Printmedien und sonstigen Werbematerialien auf die Leistungserbringung gegenüber dem Kunden hinweist.

7 Haftung

7.1. Bei leicht fahrlässiger Schadensverursachung haftet CCM für sämtliche während der Laufzeit des Vertrags – gleich aus welchem Rechtsgrund (einschliesslich Ansprüchen aus Vertragsverletzung sowie unerlaubter Handlung) – entstandenen Schäden, bis zu einem Betrag von insgesamt 5'850CHF (fünftausendachtundfünfzig Schweizer Franken). Dies umfasst auch den Ersatz vergeblicher Aufwendungen.

7.2. CCM haftet bei leicht fahrlässigem Verhalten nicht für mittelbare Schäden oder Folgeschäden, selbst wenn CCM über die Möglichkeit solcher Schäden informiert wurde. Dies umfasst auch den Ersatz vergeblicher Aufwendungen, sofern es sich hierbei um mittelbare oder Folgeschäden handelt.

7.3. Im Falle des Verzugs erstattet CCM dem Kunden den durch den Verzug nachweislich entstandenen Schaden im Rahmen der Ziffern 7.1.

8 Schutzrechte Dritter

8.1. Für den Geltungsbereich dieser Ziffer umfasst der Begriff Produkt auch Software.

8.2. CCM wird den Kunden auf eigene Kosten gegen alle Ansprüche Dritter verteidigen, die aus einer Verletzung eines gewerblichen Schutzrechts oder Urheberrechts durch vertragsgemäss genutzte und von CCM gelieferte Produkte hergeleitet werden, und dem Kunden Kosten und Schadensersatzbeträge erstatten, die von einem Gericht auferlegt wurden oder in einem Vergleich enthalten sind, der zuvor von CCM gebilligt wurde, sofern der Kunde (1) CCM von der Geltendmachung solcher Ansprüche unverzüglich schriftlich benachrichtigt und (2) CCM alle Abwehrmassnahmen und Vergleichsverhandlungen vorbehalten bleiben. Der Kunde wird CCM hierbei unterstützen.

8.3. Sind solche Ansprüche geltend gemacht worden oder ist deren Geltendmachung zu erwarten, kann CCM auf ihre Kosten ein Nutzungsrecht erwerben oder die Teile ändern oder gegen ein gleichwertiges Teil austauschen. Ist dies mit angemessenem Aufwand nicht möglich, erklärt sich der Kunde damit einverstanden, nach schriftlicher Aufforderung durch CCM das betroffene Teil an diese zu retournieren. In diesem Fall erstattet CCM dem Kunden den Wert des betroffenen Teils sowie eigene Schäden des Kunden nach Massgabe von Ziffer 14 (Haftung).

Diese Verpflichtungen von CCM gegenüber dem Kunden hinsichtlich Ansprüchen aus der Verletzung von Schutzrechten Dritter sind abschliessend.

8.4. Ansprüche gegen CCM sind ausgeschlossen, falls sie darauf beruhen, dass

1. vom Kunden bereitgestellte Bestandteile in Produkte eingebaut werden oder CCM Anweisungen des Kunden oder in seinem Auftrag handelnder Dritter zu beachten hat;
2. Produkte vom Kunden verändert werden;

9 Datenverarbeitung für eigene Zwecke

Der Kunde willigt ein, dass die Connect Com AG, Wahligenstr. 4A, 6023 Rothenburg (im Folgenden „CCM“) seine Kontaktdaten zum Zwecke der Abwicklung des Vertragsverhältnisses sowie zur Pflege der Geschäftsbeziehungen mit dem Kunden erhebt, verarbeitet und nutzt. Kontaktdaten sind die geschäftsbezogenen Kontaktinformationen, die CCM durch den Kunden zugänglich gemacht werden; insbesondere Namen, Berufsbezeichnungen, Geschäftsadressen, geschäftliche Telefon- und Fax-Nummern sowie E-Mail-Adressen von Mitarbeitern des Kunden oder von Dritten. Der Kunde willigt

ferner ein, dass die Kontaktdaten den CCM Unternehmen deren jeweiligen Subunternehmern zugänglich gemacht und durch diese im Rahmen der in diesem Absatz genannten Verwendungszwecke verarbeitet und genutzt werden. Zu Marketingzwecken sind die CCM, die CCM Unternehmen berechtigt, die Kontaktdaten von Mitarbeitern des Kunden selbst oder durch Dritte zur Werbung per Telefon, Fax oder E-Mail für Produkte und Dienstleistungen der CCM Schweiz zu verwenden. Der Kunde und seine Mitarbeiter sind berechtigt, der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung ihrer Kontaktdaten zu Marketingzwecken gegenüber der CCM jederzeit zu widersprechen. Der Kunde stimmt im Rahmen der in den beiden vorstehenden Absätzen genannten Verwendungszwecken der Übermittlung der Kontaktdaten in Länder ausserhalb der Europäischen Union unter der Massgabe zu, dass die CCM durch geeignete Massnahmen ein angemessenes Datenschutzniveau sicherstellt. Dies kann z. B. durch Abschluss der von der EU-Kommission veröffentlichten Standardvertragsklauseln oder sonstigen bei der zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde freigegebenen vertraglichen Vereinbarungen erfolgen.

10 Datenverarbeitung für fremde Zwecke (im Auftrag des Kunden)

Soweit CCM oder ein von CCM beauftragter Dritter vorübergehend (z. B. bei der Durchführung von Wartungsarbeiten) auf Speichermedien des Kunden (wie z. B. Festplatten, Speichereinheiten, Chips etc.) zugreift, wird der Kunde dafür sorgen, dass dabei ein Zugriff auf personenbezogene Daten des Kunden verhindert, zumindest aber so gering wie möglich gehalten wird.

Soweit ein solcher Zugriff nicht verhindert werden kann sowie in allen sonstigen Fällen, in denen CCM oder ein von CCM beauftragter Dritter personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet (z. B. bei Entsorgung der Speichermedien) finden die „Ergänzenden Bedingungen CCM Auftragsdatenverarbeitung von Kundendaten gemäss § 11 BDSG“ in der bei Vertragsschluss jeweils aktuellen Version Anwendung, die dem Kunden auf Anforderung zur Verfügung gestellt wird.

11 Allgemeines

- 9.1. Lieferungen und Leistungen von CCM unterliegen ausschliesslich den Geschäftsbedingungen von CCM. Der Geltung von Geschäftsbedingungen des Kunden wird ausdrücklich widersprochen.
- 9.2. Sämtliche Rechte des Kunden können – soweit nicht abweichend vereinbart – nur in der Schweiz wahrgenommen werden.
- 9.3. Soweit nicht gesetzlich vorgeschrieben oder anderweitig vereinbart, ist CCM nicht verpflichtet, Leistungen für Maschinen zu erbringen, die sich ausserhalb der Schweiz befinden
- 9.4. Sollten einzelne Bedingungen oder Vertragsteile unwirksam sein, bleiben die übrigen Bedingungen und Vertragsteile in Kraft.
- 9.5. Ausschliesslicher Gerichtsstand und Erfüllungsort für sämtliche Rechtsstreitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag, gleich aus welchem Rechtsgrund (Verletzung von Pflichten aus dem Schuldverhältnis, unerlaubte Handlung etc.) ist der Sitz von Connect Com AG in 6023 Rothenburg (Luzern, Schweiz).

Inkraftsetzung: 01.01.2024
