



20:35 15:32 07:46 10:47  
08:30 13:05  
**13:12**

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

V1.0, 15.02.2017





**INHALTSVERZEICHNIS**

<b>1 Gegenstand</b> .....	<b>5</b>
<b>2 Leistungen von e24</b> .....	<b>5</b>
<b>3 Mitwirkungspflichten des Kunden</b> .....	<b>5</b>
<b>4 Vergütung und Spesen</b> .....	<b>6</b>
<b>5 Informationspflichten</b> .....	<b>7</b>
<b>6 Eigentum-, Schutz- und Nutzungsrechte</b> .....	<b>7</b>
6.1 Eigentum an Sachen .....	7
6.2 Schutz- und Nutzungsrechte .....	7
<b>7 Verzug von e24</b> .....	<b>7</b>
<b>8 Annahme, Abnahme und Mängelrüge</b> .....	<b>8</b>
<b>9 Gewährleistung von e24</b> .....	<b>8</b>
9.1 Im Allgemeinen .....	8
9.2 Sachgewährleistungen für Betriebs-, Wartungs- und Pflegeleistungen .....	8
9.3 Sachgewährleistung für einmalig zu erbringende werkvertragliche Leistungen .....	9
9.4 Rechtsgewährleistung .....	9
9.5 Gewährleistung für Leistungen und Produkte Dritter .....	9
9.6 Gewährleistungsausschlüsse .....	10
9.7 Gewährleistung des Kunden .....	10
<b>10 Haftung</b> .....	<b>10</b>
<b>11 Datenschutz, Geheimhaltung und Einhaltung von Gesetzen und Regulatorien</b> .....	<b>11</b>
11.1 Datenschutz .....	11
11.2 Geheimhaltung .....	12
11.3 Einhaltung von Gesetzen und Regulatorien im Allgemeinen, Massnahmen gegen Missbrauch und Störungen .....	12
<b>12 Vertragsänderungen</b> .....	<b>12</b>
<b>13 Inkrafttreten, Vertragsdauer, Kündigung</b> .....	<b>13</b>
<b>14 Folgen der Beendigung</b> .....	<b>13</b>
14.1 Allgemein .....	13
14.2 Beendigung von Betriebsleistungen .....	14
14.3 Entschädigungspflichten des Kunden .....	14
<b>15 Weitere Bestimmungen</b> .....	<b>14</b>

**16 Anwendbares Recht und Gerichtsstand .....15**

## 1 Gegenstand

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln die allgemeinen Aspekte der Geschäftsbeziehung für den Bezug resp. die Erbringung von Mobile Commerce Dienstleistungen von e24.

Die Leistungen werden in Einzelverträgen zwischen den Parteien vereinbart.

Es kann auf diese AGB von einem Einzelvertrag, Anhang oder Nachtrag bzw. von einer entsprechenden Offerte aus verwiesen werden. Diese AGB sind integrierter Bestandteil dieser Einzelverträge bzw. des Anhangs oder Nachtrags. Soweit nachfolgend auf „Verträge“ verwiesen wird, sind damit Einzelverträge bzw. Anhänge oder Nachträge und diese AGB gemeint.

Andere Allgemeine Vertragsbedingungen, auf die der Kunde in Erklärungen, namentlich Aufträgen, Offerten oder Einladungen zu Offerten hinweist, sind nur dann gültig, wenn e24 sie ausdrücklich schriftlich akzeptiert hat. Sie gelten auch in diesem Fall nur für den jeweiligen Vertrag.

## 2 Leistungen von e24

e24 erbringt ihre Leistungen gemäss den Bestimmungen dieser AGB und der Einzel- und Basisverträge.

Die Planung, die Beschaffung, der Betrieb, der Unterhalt, die Wartung, die Überwachung, die Erneuerung bzw. Aufrüstung und der sonstige Einsatz der für die Erbringung der Leistungen der e24 notwendigen Betriebsmittel liegt, soweit nicht anders vereinbart wurde, in der Verantwortung von e24. Dies gilt auch für eingesetzte Hard- und Software, mit Ausnahme der vom Kunden gemäss den vertraglichen Vereinbarungen beizustellenden Betriebsmittel.

Bei einem Versand von Gütern ausserhalb der Schweiz wird der Erfüllungsort in den Einzelverträgen genannt. Die Lieferung erfolgt unter DAP (Incoterms 2010).

e24 darf zur Erfüllung ihrer Verpflichtungen Dritte (insbesondere Subunternehmer) beauftragen.

## 3 Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde hat e24, ihre Mitarbeitenden und die von ihr zur Vertragserfüllung beauftragten Dritten bei der Erbringung ihrer Leistungen in jeder zumutbaren Weise aktiv im erforderlichen Umfang und zeitgerecht zu unterstützen, daran mitzuwirken, die nötigen Vorbereitungs- und Bereitstellungshandlungen (einschliesslich der Beschaffung aller erforderlichen Rechte und Genehmigungen) vorzunehmen und den notwendigen Zugang zu seinen Räumlichkeiten, Zugriff auf seine Systeme und Ressourcen zu gewähren.

Für Betriebsmittel, die in Räumlichkeiten des Kunden installiert werden, stellt der Kunde die Hausinstallation und die Räumlichkeit inkl. Strom, Gebäudeverkabelung, abgetrennter Raum (Zugriff durch Dritte geschützt) etc. gemäss Spezifikationen des Herstellers ohne Kostenfolge zur Verfügung. Sie werden durch den Kunden von unzulässigen Zugriffen und Manipulationen geschützt.

Der Kunde ist verpflichtet, für beizustellende Betriebsmittel ausschliesslich aktuelle vom jeweiligen Hersteller unterstützte Versionen / Patch-Stand etc. einzusetzen. Er schliesst für die gesamte Dauer der Leistungserbringung von e24 geeignete Wartungs-/Support-Verträge ab. Ausnahmen davon sowie Änderungen an den bereitgestellten Betriebsmitteln und daraus resultierende Folgen sind vorgängig mit e24 zu vereinbaren.

Der Kunde ist für den Schutz der ihm von e24 zur Nutzung bereitgestellten Komponenten und Sicherheitselemente /namentlich Passwörter, Token, System-Zugangsinformationen, Chiffrier- und Sicherheitsvorrichtungen, Authentifizierungsmethoden etc.) verantwortlich. Bei Feststellung deren Verlustes (inkl. Offenlegung von Sicherheitselementen) oder bei begründetem Verdacht auf deren unzulässiger Manipulation informiert er e24 unverzüglich.

Zusätzlich gelten die in den Einzelverträgen aufgeführten spezifischen Mitwirkungspflichten.

Der Kunde trägt sämtliche Kosten, die ihm bei der Erfüllung seiner Mitwirkungspflichten entstehen, selbst.

e24 bemüht sich, ihre Leistungen auch dann zu erfüllen, wenn der Kunde seinen Unterstützungs- und Mitwirkungspflichten nicht nachkommt, kann eine Erfüllung jedoch nicht gewährleisten.

Kommt der Kunde seinen Pflichten oder seinen Obliegenheiten nicht oder nicht gehörig nach, so hat er e24 den daraus entstehenden Mehraufwand zu den jeweils vertraglich vereinbarten Stunden- oder Tagessätzen oder subsidiär den jeweils üblichen Standardansätzen von e24 (beide nachfolgend "anwendbare Stunden- oder Tagessätze") zu vergüten. Trägt e24 eine Mitverantwortung, wird der Mehraufwand anteilmässig von beiden Parteien getragen.

Der Kunde ist nicht ermächtigt, Anschaffungen oder Ausgaben im Namen oder auf Rechnung von e24 zu veranlassen oder vorzunehmen oder e24 anderweitig zu vertreten.

#### **4 Vergütung und Spesen**

Der Kunde hat die in den Einzelverträgen vorgesehenen Vergütungen für die von e24 erbrachten Leistungen zu bezahlen.

Sämtliche Preise verstehen sich exklusive Steuern, Abgaben und Gebühren. Alle Steuern, Abgaben und/oder Gebühren, einschliesslich aber nicht beschränkt auf Quellensteuern und/oder Abzugssteuern, die von Regierungsbehörden oder in deren Namen auf Transaktionen unter diesen AGB erhoben werden, sind vom Kunden zu tragen, ausser der Kunde weist eine entsprechende Freistellung nach. Falls der Kunde eine solche Steuer oder Abgabe von Zahlungen unter diesem Vertrag einbehalten oder abziehen muss, erhöht der Kunde die Zahlung um diesen zusätzlichen Betrag, damit e24 nach diesem Einbehalt oder Abzug derjenige Betrag zufließt, der ohne einen solchen Einbehalt oder Abzug bezahlt worden wäre. Es können weitere Steuern, Abgaben und/oder Gebühren anfallen, wenn Mitarbeitende der e24 Dienstleistungen ausserhalb ihres normalen Steuerdomizils erbringen. Soweit praktikabel, ist e24 bemüht, diese Steuern, Abgaben und/oder Gebühren zu vermeiden und wird den Kunden im Voraus informieren, wenn zusätzliche Steuern, Abgaben und /oder Gebühren anfallen und durch den Kunden zu bezahlen sind.

Die Vergütungen werden gemäss dem vereinbarten Zahlungsplan fällig. Fehlt ein solcher, sind einmalige Vergütungen im Voraus zu entrichten, wiederkehrende monatlich im Nachhinein. e24 macht fällige Forderungen mittels Rechnung geltend. Rechnungen sind innert 30 Kalendertagen netto zahlbar.

Inkorrekte Rechnungspositionen berechtigen den Kunden nicht zum Zahlungsrückbehalt korrekter Rechnungspositionen.

Bei fernmelderechtlichen Sprach- und Datendiensten gelten Rechnungspositionen, welche auf Basis von Verkehrsdaten abgerechnet werden, als genehmigt, sofern der Kunde diese nicht innert 6 Monaten ab Rechnungsdatum schriftlich und begründet beanstandet hat.

Ein Verzug des Kunden trifft nach Ablauf der Zahlungsfrist ein. Es gilt der gesetzliche Verzugszins. Befindet sich der Kunde mit einer Zahlung im Verzug, kann e24 die Erbringung weiterer Leistungen im Rahmen der Einzelverträge von der vollständigen Bezahlung offener Rechnungen und, nach ihrem Ermessen, auch von Vorauszahlungen oder anderen Sicherheiten abhängig machen.

Vom Kunden geforderte Leistungen, deren Preise nicht speziell vereinbart wurden, werden nach effektivem Aufwand zu den anwendbaren Stunden- oder Tagessätzen in Rechnung gestellt.

Reise-, Verpflegungs- und Übernachtungsspesen gehen ohne anders lautende Vereinbarung zu Lasten des Kunden und werden separat in Rechnung gestellt.

## 5 Informationspflichten

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

## 6 Eigentum-, Schutz- und Nutzungsrechte

### 6.1 Eigentum an Sachen

Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes schriftlich vereinbart wird, sehen die Verträge keinen Übergang von Eigentum vor.

### 6.2 Schutz- und Nutzungsrechte

e24 räumt dem Kunden für ihn selbst das unübertragbare, nicht ausschliessliche Recht zur Nutzung der in den Verträgen vereinbarten Leistungen von e24 ein. Inhalt und Umfang dieses Rechts ergeben sich aus den Verträgen. Bei Leistungen, die gemäss Einzelvertrag nur für eine bestimmte Zeitdauer zu erbringen sind, beschränkt sich dieses Recht auf die Dauer des Einzelvertrages.

Sind für den Kunden erkennbar Produkte von Dritten Teil der Leistungen von e24, anerkennt der Kunde zusätzlich die diesen Produkten zugehörigen Nutzungs- und Lizenz-Bedingungen dieser Dritten.

Alle Rechte an bestehendem oder bei der Vertragserfüllung entstehendem geistigen Eigentum (Urheberrechte, Patentrechte, Know-how etc.) bezüglich Leistungen von e24 verbleiben bei e24 oder dem berechtigten Dritten. Beide sind in der weiteren Verwertung und anderen Nutzung dieses geistigen Eigentums nicht eingeschränkt und gegenüber dem Kunden in keiner Pflicht. Soweit die Parteien geistiges Eigentum gemeinsam geschaffen haben, räumen sie sich gegenseitig auf Dauer die Befugnis ein, diese Rechte unter Beachtung der Geheimhaltungspflicht unabhängig voneinander uneingeschränkt zu nutzen und zu verwerten. Im Falle von Software hat der Kunde ohne anders lautende schriftliche Vereinbarung keinen Anspruch auf den Source Code und darf diesen auch nicht verwenden oder beschaffen. Der Kunde anerkennt den Bestand des geistigen Eigentums von e24 und von etwaigen Dritten an den von e24 erbrachten Leistungen und wird nichts unternehmen, was dessen Wert beeinträchtigen kann. Er wird im Rahmen seiner Möglichkeiten eine unbefugte Nutzung verhindern. Dieser Absatz gilt über die Beendigung der Verträge hinaus.

## 7 Verzug von e24

Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart worden ist, tritt ein Verzug von e24 nach Ablauf einer vom Kunden in einer schriftlichen Mahnung angesetzten angemessenen Nachfrist ein. Termine gelten mit der Bereitstellung der Leistung von e24 als eingehalten.

Befindet sich e24 in Verzug, so hat der Kunde eine angemessene Frist zur nachträglichen Erfüllung anzusetzen. Kommt e24 bis zum Ablauf dieser Frist ihrer Leistungsverpflichtung nicht nach, ist der Kunde berechtigt, vom entsprechenden Einzelvertrag zurückzutreten. Diejenigen Leistungen (oder Teile davon), die bereits im Wesentlichen vertragsgemäss erbracht wurden und vom Kunden als solche in objektiv zumutbarer Weise verwendet werden können, sind voll zu vergüten. Ein etwaiger Vertragsrücktritt berührt diese Leistungen nicht, für sie gelten die entsprechenden Vertragsbestimmungen weiter. Bei Vertragsrücktritt sind im Weiteren die Regelungen in Ziffer 14 zu beachten.

Bei einer Terminüberschreitung im Rahmen von Dauerschuldverhältnissen, wie insbesondere bei Nichteinhaltung von Service Levels, finden ausschliesslich die dazu einzelvertraglich vereinbarten Folgen Anwendung.

## 8 Annahme, Abnahme und Mängelrüge

Der Kunde ist verpflichtet, alle Leistungen von e24 sofort nach deren Bereitstellung entgegenzunehmen (Annahme).

Werkvertragliche Leistungen benötigen zusätzlich eine Abnahme durch den Kunden.

Vor der Abnahme erfolgt in der Regel eine Abnahmeprüfung durch den Kunden. Über die Abnahmeprüfung und deren Ergebnis wird ein schriftliches Abnahmeprotokoll erstellt, das von beiden Parteien unterzeichnet wird. e24 hat Anspruch auf eine schriftliche Abnahmeerklärung. Wurde keine Abnahmeprüfung vereinbart oder verzichtet der Kunde auf eine solche, sind allfällige Mängel vom Kunden innert 20 Kalendertagen ab Bereitstellung schriftlich zu rügen.

e24 kann die Abnahme von Teilleistungen verlangen, sofern dies für den Kunden zumutbar ist. Diesfalls können bei der nachfolgenden Schlussabnahme allfällige Mängel nur noch geltend gemacht werden, soweit diese bei einer früheren (Teil-) Abnahme nicht erkannt wurden und nicht erkannt werden konnten.

Nicht erhebliche Mängel berechtigen den Kunden nicht zur Verweigerung der Abnahme, doch sind diese Mängel durch e24 innert angemessener Frist zu beheben. Zeigen sich erhebliche Mängel, so wird die Abnahme zurückgestellt. e24 behebt die festgestellten Mängel innert angemessener Frist und stellt das betroffene Lieferobjekt erneut zur Abnahme durch den Kunden bereit.

Verweigert der Kunde die Abnahme gestützt auf erhebliche Mängel, nachdem er e24 pro Lieferobjekt mindestens zweimal Gelegenheit zur gehörigen Bereitstellung gegeben hat, kann er vom entsprechenden Einzelvertrag zurücktreten. Diejenigen Leistungen (oder Teile davon), die bereits im Wesentlichen vertragsgemäss erbracht wurden und vom Kunden als solche in objektiv zumutbarer Weise verwendet werden können, sind voll zu vergüten. Ein etwaiger Vertragsrücktritt berührt diese Leistungen nicht; für sie gelten die entsprechenden Vertragsbestimmungen weiter. Bei Vertragsrücktritt sind im Weiteren die Regelungen in Ziffer 14 zu beachten.

Die Leistungen gelten automatisch als abgenommen, wenn der Kunde nicht binnen 20 Kalendertagen nach der Bereitstellung der Leistung schriftlich unter spezifischer Aufführung erheblicher Mängel erklärt, dass er die Abnahme verweigert. Leistungen gelten zudem ohne Weiteres als abgenommen, sobald der Kunde die Lieferobjekte operativ oder kommerziell benutzt bzw. benutzen lässt.

Weitere Details betreffend das Abnahmeverfahren können im entsprechenden Einzelvertrag vereinbart werden.

## 9 Gewährleistung von e24

### 9.1 Im Allgemeinen

e24 erbringt ihre Leistungen fachmännisch und sorgfältig. Eine werkvertragliche Leistung ist nur dann geschuldet, wenn der Einzelvertrag dies explizit so festlegt.

### 9.2 Sachgewährleistungen für Betriebs-, Wartungs- und Pflegeleistungen

e24 gewährleistet, die in den Einzelverträgen vereinbarten Service Levels einzuhalten. Einen darüber hinausgehenden, völlig fehlerfreien, ungestörten oder ununterbrochenen Betrieb kann e24 nicht gewährleisten.

e24 misst die Einhaltung der Service Levels und erstattet dem Kunden Bericht. Dieser gilt bis zum Beweis des Gegenteils als richtig. Der Kunde kann Einblick in die den Kunden betreffenden Messresultate und Aufzeichnungen verlangen. Bei Nichteinhaltung der Service Levels finden ausschliesslich die dazu einzelvertraglich vereinbarten Folgen Anwendung.

Leistungen, für die keine Service Levels vereinbart wurden, werden nach „Best Effort“ erbracht. „Best Effort“ bedeutet, dass sich e24 in angemessener und branchenüblicher Weise mit den ihr zur Verfügung stehenden



Ressourcen um die Leistungserbringung bzw. Störungsbehebung bemüht, ohne jedoch eine Zusicherung abzugeben.

### **9.3 Sachgewährleistung für einmalig zu erbringende werkvertragliche Leistungen**

e24 gewährleistet, dass ihre Leistungen den in den Einzelverträgen vereinbarten Spezifikationen, Zusicherungen und Eigenschaften entsprechen.

Die Dauer der Gewährleistung beträgt sechs Monate ab erfolgter Abnahme.

Wird das Werk nach erfolgreicher Abnahme von e24 betrieben, gewartet oder gepflegt, so erfolgt die Mängelbehebung ausschliesslich gemäss den Regelungen und Prozessen des entsprechenden Einzelvertrages für Betriebs-, Wartungs- oder Pflegeleistungen.

Liegt ein von der Gewährleistung erfasster Mangel vor, kann der Kunde zunächst nur eine unentgeltliche Nachbesserung verlangen. Kann der Mangel nicht innert einer der Mangelursache angemessenen Frist behoben werden, so setzt der Kunde eine angemessene Nachfrist zur Behebung des Mangels an. Scheitert die Nachbesserung definitiv, kann der Kunde:

- a) eine angemessene Preisminderung verlangen, oder
- b) bei einem erheblichen Mangel, der den Kunden an der Nutzung des Werkes hindert, vom entsprechenden Einzelvertrag zurücktreten, sofern der Kunde den Vertragsrücktritt unter Einräumung einer letzten angemessenen Frist schriftlich angedroht und e24 den Mangel bis zum Ablauf dieser letzten Frist nicht erfolgreich behoben hat. Diejenigen Leistungen (oder Teile davon), die bereits im Wesentlichen vertragsgemäss erbracht wurden und vom Kunden als solche in objektiv zumutbarer Weise verwendet werden können, sind voll zu vergüten. Ein etwaiger Vertragsrücktritt berührt diese Leistungen nicht; für sie gelten die entsprechenden Vertragsbestimmungen weiter. Bei Vertragsrücktritt sind im Weiteren die Regelungen in Ziffer 14 zu beachten.

### **9.4 Rechtsgewährleistung**

e24 gewährleistet, dass sie mit ihren Leistungen keine Dritten in der Schweiz zustehenden Schutzrechte verletzt (nachstehend „Schutzrechte“).

Versucht ein Dritter, den Kunden gestützt auf angeblich bessere Schutzrechte an der vertragsgemässen Benutzung der Leistungen von e24 im Rahmen der spezifizierten Einsatzbedingungen zu hindern, so zeigt der Kunde dies e24 innert fünf Kalendertagen schriftlich an. Unter der Voraussetzung der fristgerechten Anzeige und zumutbaren Unterstützung durch den Kunden wird e24 nach eigenem Ermessen entweder ihr Leistungen (einschliesslich Software) so abändern, dass sie bei Erfüllung aller wesentlichen Anforderungen des Kunden Schutzrechte nicht verletzen, oder dem Kunden auf ihre Kosten eine Lizenz des Dritten verschaffen oder den Drittanspruch bestreiten.

Kommt es zu einer gerichtlichen Klage des Dritten gegen den Kunden, überlässt der Kunde e24 die alleinige Kontrolle über die Prozessführung und nimmt alle dazu notwendigen Handlungen vor. Unter dieser Voraussetzung übernimmt e24 die Kosten der Prozessführung (einschliesslich angemessener Anwaltskosten) und ersetzt dem Kunden im Rahmen der Haftungsbeschränkung gemäss Ziffer 10 jeden aus einem rechtskräftigen Urteil gegen den Kunden resultierenden direkten Schaden. Der Kunde verliert die Ansprüche gemäss dieser Rechtsgewährleistung, wenn er e24 die Kontrolle über die Prozessführung entzieht oder nicht überlässt. Insbesondere wenn er ohne ausdrückliche Genehmigung durch e24 Drittansprüche durch Vergleich oder Anerkennung ganz oder teilweise erledigt. e24 wird diese Genehmigung nicht ohne wichtigen Grund verweigern.

### **9.5 Gewährleistung für Leistungen und Produkte Dritter**

Für Leistungen von durch e24 beauftragten Dritten steht e24 ein wie für eigene Leistungen. Ist der Bezug oder die Beauftragung eines bestimmten Dritten gewünscht oder verlangt, z.B. durch Kunden- oder Systemvorgaben,

wie insbesondere bei spezifischen Hard- oder Softwareherstellern, gewährleistet e24 lediglich eine sorgfältige Instruktion und Überwachung dieser Dritten.

Für den Wiederverkauf von Produkten (z.B. Hard- und Software) Dritter, richtet sich der Umfang der Gewährleistungs- und Garantieansprüche des Kunden ausschliesslich nach den spezifischen Produktunterlagen des Herstellers/Lieferanten.

Für Bestellungen des Kunden via Online Portale, wie z.B. e-Order, gelten zusätzlich die dort aufgeführten Einschränkungen.

## 9.6 Gewährleistungsausschlüsse

Die Gewährleistung ist ausgeschlossen im Falle von Vorkommnissen oder Umständen, deren Ursachen nicht im Machtbereich von e24 liegen und ganz oder teilweise vom Kunden bzw. nicht von durch e24 beauftragten Dritten zu vertreten sind (z.B. Änderungen an der Software oder Kundensoftware, Störungen, die vom Netzwerk des Kunden ausgehen, unsachgemässer Gebrauch) sowie im Falle von höherer Gewalt. Die vertraglichen Gewährleistungen erstrecken sich ebenfalls nicht auf vom Kunden beigestellte Betriebsmittel (namentlich Softwarelizenzen), auch wenn diese von e24 für den oder im Namen des Kunden beschafft wurden.

e24 übernimmt keine Gewährleistung, dass von ihr erstellte oder gelieferte Werke (insbesondere Individualsoftware) sowie von ihr betriebene IT-Systeme ununterbrochen und fehlerfrei in allen vom Kunden gewünschten Kombinationen, mit beliebigen Daten, anderen IT-Systemen und Programmen eingesetzt werden können.

Beansprucht der Kunde für ihn selbst oder für von ihm beauftragte Dritte Berechtigungen auf Systemen oder Applikationen, welche in der Betriebsverantwortung von e24 stehen und kann die Nutzung dieser Berechtigungen zu Vertragsverletzungen führen (insbesondere zur Nichteinhaltung von Service Levels), liegt die Beweislast, dass die Vertragsverletzung nicht durch den Kunden oder den durch ihn beauftragten Dritten verursacht wurde, beim Kunden. e24 ist berechtigt, für diese Zugriffe die technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen festzulegen.

Störungsanalysen, -empfehlungen und -behebungen für Störungen, welche vom Kunden oder durch ihn beauftragte Dritte zu vertreten sind, auf Fehlern in vom Kunden beigestellten Betriebsmitteln (insbesondere Softwarelizenzen) beruhen oder aufgrund von Inkompatibilitäten der vom Kunden beigestellten Betriebsmittel im Zusammenspiel mit der von e24 bereitgestellten Infrastruktur durchgeführt werden, erfolgen nach „Best Effort“ und werden dem Kunden nach effektivem Aufwand in Rechnung gestellt.

## 9.7 Gewährleistung des Kunden

Der Kunde wird e24 im Falle von Rechtsansprüchen von Dritten oder von Behörden, die auf Daten, Inhalte oder die vom Kunden beigestellten Betriebsmittel (insbesondere Softwarelizenzen) beruhen, schadlos halten und für eine angemessene Abwehr von solchen Ansprüchen sorgen und aufkommen.

Sollten e24 begründete Zweifel an der Rechtmässigkeit einer geplanten oder tatsächlichen Verwendung der von e24 erbrachten Leistungen, einschliesslich der von ihr betriebenen oder bereitgestellten Systeme, aufkommen, so darf e24, ohne ersatzpflichtig zu werden, die betreffende Leistung suspendieren oder andere geeignete Massnahmen treffen, auch wenn dies der Leistungspflicht von e24 gemäss den Einzelverträgen entgegensteht. Sie wird den Kunden umgehend informieren.

## 10 Haftung

Bei Vertragsverletzungen haftet e24 für den nachgewiesenen Schaden, sofern sie nicht beweist, dass sie kein Verschulden trifft. Für absichtlich und grobfahrlässig verursachte Schäden haftet e24 unbegrenzt. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet e24 für Personenschäden unbegrenzt, für Sachschäden bis zum Betrag von CHF 500'000.- je Schadenereignis und für Vermögensschäden bis zum Betrag von CHF 50'000.- je Schadenereignis. In keinem

Fall haftet e24 für indirekte Schäden und Folgeschäden, insbesondere entgangenen Gewinn oder Daten- oder Reputationsverluste sowie Ansprüche Dritter.

e24 haftet überdies nicht, wenn die Erbringung der Leistung auf Grund höherer Gewalt zeitweise unterbrochen, ganz oder teilweise beschränkt oder unmöglich ist. Als höhere Gewalt gelten insbesondere Naturereignisse von besonderer Intensität (Lawinen, Überschwemmungen, Erdbeben usw.), kriegerische Ereignisse, Aufruhr, unvorhersehbare behördliche Restriktionen usw. Kann e24 ihren vertraglichen Verpflichtungen nicht nachkommen, wird die Vertragserfüllung oder der Termin für die Vertragserfüllung dem eingetretenen Ereignis entsprechend hinausgeschoben. e24 haftet nicht für allfällige Schäden, die dem Kunden durch das Hinausschieben der Vertragserfüllung entstehen.

In Bezug auf elektronische Kommunikation haftet weder e24 noch von ihr beauftragte Dritte, unter Vorbehalt vorsätzlichen oder grobfahrlässigen Verhaltens, für aus allfälligen Übermittlungsfehlern, Übermittlungsverzögerungen oder Übermittlungsunterbrüchen entstehende Schäden (einschliesslich indirekte und Folgeschäden). Die e24 kann Empfang und Versand von Informationen etc. via elektronischer Adresse insgesamt oder in Bezug auf bestimmte Leistungen jederzeit unterbrechen oder sperren, insbesondere wenn Missbrauch zu befürchten ist.

Bei Personalverleih haftet e24 ausschliesslich für die sorgfältige Auswahl der verliehenen Mitarbeitenden.

Sind in den Einzelverträgen Vertragsstrafen zu Lasten von e24 enthalten und werden diese vom Kunden geltend gemacht, so stehen dem Kunden keine weiteren Ansprüche, auch nicht Schadenersatz oder eine Rückerstattung bzw. Minderung, zu.

Weitergehende Haftungsbestimmungen zu Lasten von e24, gelten - auch in zu diesen AGB vorrangigen Dokumenten - nur, wenn sie ausdrücklich auf die vorliegende Bestimmung Bezug nehmen.

Die vorstehenden Bestimmungen gelten für vertragliche sowie ausservertragliche Ansprüche.

## **11 Datenschutz, Geheimhaltung und Einhaltung von Gesetzen und Regulatorien**

### **11.1 Datenschutz**

Beide Parteien verpflichten sich, ihre Mitarbeitenden, andere Hilfspersonen und beigezogene Dritte, die Bestimmungen des Eidgenössischen Datenschutzgesetzes im Rahmen ihrer eigenen Datenbearbeitung jederzeit einzuhalten. Dies umfasst auch die Vornahme angemessener technischer und organisatorischer Sicherheitsmassnahmen.

Der Kunde hat die Einhaltung der einschlägigen Bestimmungen durch seine Mitarbeitenden und Dritten, die seine Angebote und Systeme nutzen, sicher zu stellen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die betroffenen Personen über die Bearbeitung der sie betreffenden Daten zu informieren und gegebenenfalls die dafür nötigen Einwilligungen einzuholen.

e24 erhebt, speichert und bearbeitet nur Daten, die für die Abwicklung des Vertrages, für die Pflege der Kundenbeziehung, namentlich die Gewährleistung einer hohen Dienstleistungsqualität, für die Sicherheit von Betrieb und Infrastruktur sowie für die Rechnungsstellung benötigt werden.

e24 darf im Zusammenhang mit Abschluss und Abwicklung der Verträge Auskünfte über den Kunden einholen und Daten betreffend seinem Zahlungsverhalten weitergeben, seine Daten für die bedarfsgerechte Gestaltung und Entwicklung ihrer Leistungen und Produkte und für massgeschneiderte Angebote verwenden und seine Daten zu den gleichen Zwecken innerhalb der Sandpiper Gruppe bearbeiten.

Wird eine Leistung von e24 gemeinsam mit Dritten erbracht oder bezieht der Kunde im Rahmen der Verträge Leistungen Dritter, so kann e24 Daten über den bzw. des Kunden an diese Dritte im In- oder Ausland weitergeben, insoweit dies im Rahmen der Leistungserbringung oder für das Inkasso erfolgt oder damit zusammenhängt.

Darüber hinausgehende, z.B. im Rahmen einer Auftragsdatenbearbeitung zu berücksichtigende datenschutzrechtliche Vorgaben, wie namentlich der Umfang und Zweck der Datenbearbeitung sowie die vom Kunden gewünschten Leistungen im Hinblick auf die Datensicherheit, können in den Einzelverträgen vereinbart werden. Die dafür vorgesehenen Verfahren, Kontrollen und entsprechenden Kosten werden ebenfalls in den Einzelverträgen vereinbart.

## 11.2 Geheimhaltung

Beide Parteien verpflichten sich, ihre Mitarbeitenden, andere Hilfspersonen und beigezogene Dritte, alle nicht allgemeinbekannten Informationen, die sie im Zusammenhang mit der Erbringung ihrer Leistungen im Rahmen der Verträge oder mit der Vertragsbeziehung oder über die Kunden und Geschäftsbeziehungen der Gegenseite erfahren, vertraulich zu behandeln. Sie verpflichten sich, diese Informationen Dritten nur sofern und soweit zugänglich zu machen wie die Verträge dies den Parteien erlauben, die andere Partei dies ausdrücklich erlaubt oder dies aufgrund richterlicher Anordnung oder gesetzlicher Pflicht erforderlich wird. e24 ist berechtigt, die Informationen innerhalb der e24 sowie an beauftragte Dritte im In- und Ausland weiterzugeben. Letzteres jedoch nur soweit dies zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen durch die beauftragten Dritten erfolgt. Soweit und sofern Fernmeldedienstleistungen erbracht werden, untersteht e24 dem Fernmelderecht und dem Fernmeldegeheimnis.

e24 ist befugt, Namen und Kennzeichen des Kunden sowie die vereinbarten Leistungen von e24 zu Referenzzwecken zu gebrauchen. Weitergehende Werbung und Publikationen über projektspezifische Leistungen bedürfen der Zustimmung der anderen Partei.

## 11.3 Einhaltung von Gesetzen und Regulatorien im Allgemeinen, Massnahmen gegen Missbrauch und Störungen

Die Parteien halten die auf sie anwendbaren Gesetze und Regulatorien ein. e24 hält somit diejenigen Gesetze und Regulatorien ein, welche allgemein auf e24 als Erbringerin von Produkten und Services im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologie anwendbar sind. Der Kunde ist, auch in Bezug auf die unter den vorliegenden AGB bezogenen Produkte und Services, für die Beurteilung und Spezifizierung der Anforderungen aus denjenigen Gesetzen und Regulatorien verantwortlich, welche auf seine Geschäftstätigkeit anwendbar sind.

Jede Partei hält die anwendbaren Export- und Import-Gesetze und -Regulatorien, inklusive derjenigen der Vereinigten Staaten von Amerika, ein.

Bei Feststellung oder begründeten Anzeichen von Sicherheitsbedrohungen, sowie von rechtswidriger oder missbräuchlicher Nutzung oder bei Verwendung Störungen verursachender Betriebsmittel behält sich e24 unter umgehender Benachrichtigung des Kunden die Ergreifung von Massnahmen zur Vermeidung oder Verringerung von drohendem Schaden vor. Die Massnahmen umfassen insbesondere:

a) die Aufforderung zur umgehenden und dauerhaften Unterlassung resp. wirksamen Verhinderung rechtswidriger oder missbräuchlicher Nutzung und Entfernung von Betriebsmitteln, welche Störungen verursachen, sowie die ausserordentliche Kündigung aus wichtigem Grund.

b) die sofortige und vorübergehende Unterbrechung betroffener vertraglicher Leistungen (z.B. vorübergehende Sperrung von Access-Leistungen).

Das Ergreifen solcher Massnahmen stellt keine Vertragsverletzung seitens e24 dar, soweit sie die Ursache der Störung/Bedrohung nicht selbst zu vertreten hat.

## 12 Vertragsänderungen

Vertragsänderungen können von jeder Partei jederzeit vorgeschlagen werden. Alle Änderungen und Abweichungen von den jeweiligen Verträgen bedürfen der Schriftform.

Der Kunde trägt die Konsequenzen (insbesondere Mehrkosten, Terminverzögerungen, Systemunterbrüche) für von ihm vorgeschlagene oder genehmigte Vertragsänderungen. Dies gilt sowohl für Leistungen, die von e24 erbracht werden als auch für vom Kunden selbst oder durch Dritte erbrachte Leistungen.

e24 kann im Zuge der Serviceentwicklung ihre Leistungen und Prozesse jederzeit anpassen, sofern die Nutzung des Kunden dadurch nicht beeinträchtigt wird.

Konditionen sowie für den Kunden objektiv wesentliche Anpassungen der Leistungen und Prozesse an geänderte betriebliche und geschäftliche Verhältnisse kann e24 jeweils auf den 1. Januar jeden Jahres anpassen, sofern und soweit die Anpassungen einem schützenswerten Interesse entsprechen (z.B. neue Standards oder regulatorische Vorgaben, neue Technologien, Lieferantenumstellungen, Anpassungen der Hard- und Software, neue oder veränderte Leistungen des Kunden, Änderungen von Lizenzmodellen, Teuerung) und die daraus resultierenden Anpassungen, insbesondere Preiserhöhungen für den Kunden zumutbar sind. Solche Anpassungen werden dem Kunden von e24 jeweils bis spätestens 15. November des Vorjahres schriftlich bekannt gegeben. Sofern es sich um objektiv wesentliche Anpassungen handelt, steht dem Kunden ein Recht auf Kündigung der betroffenen Verträge auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens der Anpassungen zu, das er binnen 30 Kalendertagen nach dem Datum der Mitteilung der Anpassung ausüben muss. Weitere Ansprüche seitens des Kunden bestehen nicht.

### **13 Inkrafttreten, Vertragsdauer, Kündigung**

Die Verträge treten mit deren Unterzeichnung durch beide Parteien in Kraft. Werden Verträge nicht zeitlich begrenzt, so gelten sie jeweils hinsichtlich der darin enthaltenen Dauerschuldleistung als auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Sie können mangels anderer Abrede jeweils auf Ende Kalenderjahr unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von sechs Monaten aufgelöst werden. Wurde eine Mindestlaufzeit vereinbart, ist eine Kündigung frühestens auf Ablauf der Mindestlaufzeit möglich.

Das Inkrafttreten, die Laufzeit und die ordentlichen Kündigungsmöglichkeiten der Einzelverträge werden in den Einzelverträgen festgelegt, dies unter Vorbehalt des Rechts zur ausserordentlichen Kündigung eines Dauerschuldverhältnisses aus wichtigen Gründen. Als wichtige Gründe gelten insbesondere:

- a) der Eintritt von Ereignissen oder Verhältnissen, welche die Fortsetzung der vereinbarten Zusammenarbeit unter den jeweiligen Verträgen für die kündigende Partei unzumutbar machen, so insbesondere die andauernde schwerwiegende Verletzung wesentlicher Vertragspflichten.
- b) die amtliche Publikation der Konkursöffnung oder Nachlassstundung einer Partei. In diesen Fällen gilt das ausserordentliche Kündigungsrecht nur für die andere Partei.
- c) die unvollständige Leistung einer verlangten Vorauszahlung oder von anderen Sicherheiten.

Lässt sich eine Vertragsverletzung einer Partei beheben, so hat die andere Partei die Vertragsverletzung schriftlich abzumahnern und zu deren Behebung eine Frist von 60 Kalendertagen einzuräumen, bevor sie die Kündigung ausspricht.

### **14 Folgen der Beendigung**

#### **14.1 Allgemein**

Die Rücknahme bzw. Rückgabe von der anderen Partei für die Vertragsdauer überlassenem Material (wie z.B. Schlüssel, IT- und Telekommunikationsgeräte, Identifikationsmittel und Dokumente) sowie Räumlichkeiten hat binnen 30 Kalendertagen nach Beendigung des jeweiligen Vertrags zu erfolgen.

Ohne anderweitige vertragliche Regelung wird e24 die vom Kunden zur Verfügung gestellten Daten nach Vertragsbeendigung löschen, soweit dem keine berechtigten Gründe, wie insbesondere eigene gesetzliche Archivierung oder Beweissicherung entgegenstehen.

#### **14.2 Beendigung von Betriebsleistungen**

Bei Vertragsende, unabhängig vom Grund der Vertragsbeendigung, werden beide Parteien zum Zwecke einer ordnungsgemässen Betriebsübergabe zusammenarbeiten.

Vorbehaltlich einer ausserordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund durch e24 gemäss Ziffer 13 verpflichtet sich e24, den Kunden gegen separate Vergütung bei den notwendigen Beendigungshandlungen, inklusive allfälligen Migrationsvorbereitungen im Leistungsbereich des vorliegenden Vertrags bzw. der Einzelverträge zu unterstützen.

Der Kunde seinerseits verpflichtet sich, e24 frühzeitig vor Vertragsende den erwarteten künftigen Unterstützungsbedarf mitzuteilen, um eine entsprechende Ressourcenplanung seitens e24 zu ermöglichen. Die Parteien werden die von e24 zu erbringenden Leistungen frühzeitig schriftlich vereinbaren.

Erbringt e24 Leistungen über den Beendigungszeitpunkt hinaus, ist sie berechtigt, auf den Konditionen der dann aktuellen Fassung der Einzelverträge marktübliche Zuschläge zu erheben. In den Einzelverträgen nicht erfasste oder darüber hinausgehende Leistungen werden von e24 zu den jeweils gültigen Standardansätzen von e24 offeriert.

#### **14.3 Entschädigungspflichten des Kunden**

Bei einer vorzeitigen Beendigung von wiederkehrenden Leistungen hat der Kunde - unabhängig vom Grund der Beendigung - den Restbetrag für allfällig in die wiederkehrenden Leistungen eingerechnete einmalige Leistungen an e24 zu bezahlen.

Weitere Entschädigungspflichten können in den Einzelverträgen vorgesehen werden.

### **15 Weitere Bestimmungen**

Die Verträge (einschliesslich dieser AGB) ersetzen jeweils alle früheren Absprachen, Korrespondenzen, Erklärungen, Verhandlungen oder Vereinbarungen der Parteien über den Vertragsgegenstand der jeweiligen Verträge, es sei denn, es wird in den jeweiligen Verträgen ausdrücklich auf diese verwiesen. Dies gilt auch für Angebote, Ausschreibungen oder Spezifikationen.

Die Gültigkeit der Verträge steht unter dem Vorbehalt, dass die erforderlichen behördlichen Genehmigungen zur Abwicklung der jeweiligen Verträge erteilt werden.

Alle Änderungen und Abweichungen von den jeweiligen Verträgen bedürfen der Schriftform, soweit die Parteien kein anderes Verfahren schriftlich vereinbart haben.

Die Verrechnung von Forderungen durch den Kunden ist nur mit schriftlicher Zustimmung von e24 zulässig.

Die Rechte und Pflichten aus den jeweiligen Verträgen können nur mit schriftlicher Zustimmung der Gegenpartei an Dritte abgetreten und übertragen werden. e24 kann die Rechte und Pflichten jedoch mit befreiender Wirkung jederzeit auf eine andere Gesellschaft der Sandpiper Gruppe abtreten und übertragen.

Die Parteien sind sich einig, dass sie durch die Verträge keine einfache Gesellschaft (Art.530 ff. OR) eingehen. Sollte eine solche wider Erwarten angenommen werden, so soll die Auflösung des Vertrags, mit dem sie zusammenhängt, zugleich zur Auflösung der einfachen Gesellschaft führen.

Sollten sich Teile der Verträge als ungültig oder unwirksam erweisen, so hat dies keinen Einfluss auf die Gültigkeit der restlichen Bestimmungen oder den Bestand der jeweiligen und anderen Einzelverträge. Die ungültige

oder unwirksame Bestimmung soll durch eine Bestimmung ersetzt werden, die dem wirtschaftlichen Ziel der Parteien am nächsten kommt.

## **16 Anwendbares Recht und Gerichtsstand**

Die Vertragsbeziehung der Parteien, einschliesslich dieser AGB und aller darunter abgeschlossener Einzel- und Basisverträge, untersteht ausschliesslich schweizerischen Recht. Die Parteien erklären die Kollisionsnormen des internationalen Privatrechts und das Übereinkommen der Vereinten Nationen über den internationalen Warenkauf vom 11. April 1980 für nicht anwendbar.

Als Gerichtsstand für allfällige Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit der vorliegenden Vertragsbeziehung der Parteien, d.h. dem Rechtsverhältnis aus den Einzel- und Basisverträgen einschliesslich dieser AGB wird ausschliesslich der Sitz der e24 vereinbart. e24 darf den Kunden jedoch auch an dessen Sitz belangen. Vorbehalten bleibt zudem die Einreichung einer Streitverkündungsklage der einen gegen die andere Partei am Gericht der Hauptsache, jedoch nur, wenn sich dieses Gericht der Hauptsache in der Schweiz befindet.

