

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Netkom IT Services GmbH

1. Zustandekommen, Geltung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

1.1. Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend: «**AGB**») regeln die gegenseitigen Rechte und Pflichten der Netkom IT Service GmbH, Poststrasse 1, CH-5707 Seengen (nachfolgend: «**Netkom**») einerseits und dem Kunden der Netkom (nachfolgend: «**Kunde**») andererseits. Ein Vertragsverhältnis über die Nutzung von Leistungen der Netkom kommt mit der Annahme einer Kundenbestellung durch Netkom zustande.

1.2. Erfolgt die Kundenbestellung über den Bestellmodus auf der Homepage der Netkom oder in anderer elektronischer Weise, so gilt diese bis zur Annahme bzw. Nichtannahme durch Netkom als verbindlich.

1.3. Die vorliegenden AGB dienen als Vertragsgrundlage und gelten auch ohne ausdrücklichen Hinweis für alle Verträge zwischen den Parteien. Allfällige Geschäfts- bzw. Einkaufsbedingungen des Kunden gelten als wegbedungen. Vereinbarungen, die von den vorliegenden AGB abweichen, einschliesslich dieser Schriftformklausel, bedürfen der Schriftform.

1.4. Anders lautende Regelungen in Einzelverträgen zwischen den Parteien gehen diesen AGB vor.

2. Leistungsumfang/Leistungspflichten der Netkom

2.1. Netkom bietet Dienstleistungen und Produkte aller Art im Bereich Internet und Informatik an und stellt diese im Rahmen des Vertrags mit dem Kunden und den betrieblich zur Verfügung stehenden Ressourcen bereit.

2.2. Die Leistungspflicht von Netkom (nachstehend auch: «**Netkom-Dienste**»), ergibt sich aus den Leistungsbeschreibungen des Angebotes von Netkom sowie aus den Verträgen mit dem Kunden. Teilweise sind diese Leistungsbeschreibungen auch auf der Homepage von Netkom – www.netkom.ch – jederzeit ersichtlich. Die Netkom-Dienste werden laufend gewartet.

2.3. Das Internet ist ein weltweites System unabhängiger, miteinander verbundener Netzwerke und Rechner. Netkom hat nur auf diejenigen Systeme Einfluss, die sich in ihrem Netzwerk befinden, und kann daher keine fehlerfreien Dienste garantieren.

2.4. Netkom ist jederzeit berechtigt, die Netkom-Dienste sowie die AGB anzupassen. Der Kunde wird über Änderungen der Netkom-Dienste oder der AGB per E-Mail oder Brief notifiziert. Sofern der Kunde die Anpassungen nicht akzeptieren möchte, muss der Kunde dies der Netkom innerhalb von 60 Kalendertagen per eingeschriebenem Brief schriftlich mitteilen und der Vertrag mit dem Kunden gilt dann nach Ablauf der vertraglichen Kündigungsfrist als beendet. Ohne eine solche schriftliche Mitteilung des Kunden gelten die Anpassungen ab dem 61. Kalendertag der Notifikation als akzeptiert.

2.5. Soweit Netkom kostenlose Leistungen erbringt, können diese jederzeit und ohne Vorankündigung eingestellt werden. Ein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadensersatzanspruch ergibt sich daraus nicht.

2.6. Zur Vertragserfüllung kann Netkom Drittanbieter und Unterlieferanten hinzuziehen.

2.7. Netkom bemüht sich um die permanente Verfügbarkeit ihrer Infrastruktur (Rechencenter, Server, Internetleitungen etc.). Zu Reparaturzwecken bei unerwarteten Systemausfällen kann Netkom jederzeit und ohne Ankündigung die Verfügbarkeit der Leistungen einschränken und einzelne Systeme neu starten.

2.8. Liefer- und Leistungsverzögerungen aufgrund höherer Gewalt und aufgrund von Ereignissen, welche Netkom die Erbringung der Netkom-Dienste wesentlich erschweren

oder unmöglich machen – insbesondere Streik, Aussperrung, behördliche Anordnungen, der Ausfall von Kommunikationsnetzen und Gateways anderer Betreiber, auch wenn sie bei Lieferanten oder Unterauftragnehmern von Netkom oder deren Unterlieferanten, Unterauftragnehmern bzw. bei von Netkom autorisierten Betreibern von Subknotenrechnern eintreten – berechtigen Netkom, die Lieferfrist bzw. Leistungserbringung um die Dauer des Ereignisses, zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit, zu verlängern. Dauern solche Ereignisse ununterbrochen länger als 2 Wochen, ist Netkom berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen.

3. Pflichten des Kunden

3.1. Je nach Umfang der Netkom-Dienste kann eine enge Zusammenarbeit zwischen Netkom und dem Kunden erforderlich sein. Diesfalls werden einzelvertraglich Zwischenziele und gegenseitige Mitwirkungs- und Abnahmepflichten definiert. Kommt der Kunde diesen Mitwirkungs- und Abnahmepflichten nicht nach, ist Netkom von ihrer weiteren Leistungspflicht entbunden. Ferner kann Netkom nach erfolgter Abmahnung dem Kunden die ihr bis dahin angefallenen Kosten zur sofortigen Zahlung in Rechnung stellen.

3.2. Der Kunde verpflichtet sich, der Netkom alle für die Vertragserfüllung erforderlichen Informationen, Vorgaben und Daten aus seiner Betriebssphäre auf eigene Kosten zu liefern. Er ist insbesondere verpflichtet:

3.2.1. Netkom erforderliche Informationen über vorhandene technische Einrichtungen zur Nutzung von Netkom-Diensten sowie Schnittstellen mitzuteilen oder – soweit erforderlich – die Installation notwendiger technischer Einrichtungen bei ihm durch Netkom zu ermöglichen;

3.2.2. eine gegenüber der Netkom ermächtigte Kontaktperson zur Vornahme verbindlicher Entscheidungen und Anweisungen zu nennen;

3.2.3. zur sofortigen Anzeige aller relevante Änderungen aus seinem Betriebsbereich, welche Auswirkungen auf die Erbringung der Netkom-Dienste haben können;

3.2.4. Netkom erkennbare Mängel oder Schäden unverzüglich anzuzeigen (Störungsmeldung) und im Rahmen des Zumutbaren alle Massnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel oder Schäden und ihrer Ursachen ermöglichen oder die Beseitigung der Störung erleichtern und beschleunigen;

3.2.5. Netkom innerhalb eines Monats jeden der folgenden Umstände anzuzeigen: jede Änderung der Personen- oder Firmendaten des Kunden; bei Personengesellschaften das Hinzutreten oder Ausscheiden von Personen; jede weitere tatsächliche oder rechtliche Gegebenheit, welche einen bedeutenden Einfluss auf den Vertrag mit Netkom hat bzw. haben kann.

3.3. Netkom die Möglichkeit zur Fernwartung zur Verfügung zu stellen und bei Notwendigkeit Zugang zu den Räumlichkeiten und Zugriffes auf die EDV-Anlage, Programmbibliothek und Daten des Kunden zu verschaffen, soweit dies für die Durchführung der Netkom-Dienste erforderlich ist.

3.4. Der Kunde ist für das einwandfreie Funktionieren aktueller Hard- und Softwarekomponenten (insbesondere Programme, Lizenzierung, Konfiguration und neueste Updates) auf seinen Endgeräten verantwortlich. Netkom übernimmt keine Garantie, dass Netkom-Dienste auf technisch mangelhaft ausgestatteten oder veralteten Systemen des Kunden einwandfrei funktionieren.

3.5. Der Kunde ist verpflichtet, seine Zugangsdaten geheim zu halten, vor dem Zugriff Dritter zu schützen, und mindestens zweimal pro Jahr zu ändern.

3.6. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, die Netkom-Dienste ausschliesslich gemäss diesen AGB, den jeweiligen Herstellerbestimmungen, sach- und zweckgerecht zu nutzen.

3.7 Der Kunde verpflichtet sich zur Sicherstellung und Übernahme der Verantwortung für die Erfüllung behördlicher Auflagen und regulatorischer Vorschriften, sowie für die Erteilung behördlicher Genehmigungen besorgt zu sein, soweit diese gegenwärtig oder künftig für die Nutzung von Netkom-Diensten erforderlich sein sollten.

4. Nutzungsregeln, Verantwortung für Webinhalte und Übermittlung oder Abrufen von Daten

4.1. Der Kunde ist verantwortlich für die Nutzung der Netkom-Dienste von seinen Zugängen aus, namentlich für eigene Web Inhalte oder Datenspeicherung. Er ist insbesondere verpflichtet,

4.1.1. weder Informationen mit rechts- oder sittenwidrigen Inhalten oder in Verletzung von Rechten Dritter abzurufen oder anzubieten, noch in irgendeiner Weise oder durch das Setzen von Links auf solche Inhalte, die von Dritten angeboten werden, hinzuweisen;

4.1.2. die anwendbaren Gesetze einzuhalten und die Urheber-, Persönlichkeits-, Namens- und Markenrechte Dritter zu respektieren;

4.1.3. die Netkom-Dienste nicht zur Schädigung oder Belästigung Dritter, insbesondere nicht unbefugtes Eindringen in fremde Systeme (Hacking), Verbreitung von Viren jeder Art oder durch unverlangte Zusendung von E-Mails (Spamming, Junkmail und dgl.) zu nutzen;

4.1.4. dafür zu sorgen, dass seine auf dem Server von Netkom eingesetzten Skripten und Programme nicht mit Fehlern behaftet sind, oder so umfangreich sind, dass dadurch die Leistungserbringung durch Netkom gestört werden könnte;

4.1.5. es zu unterlassen, Netzwerke nach offenen Ports (Zugängen) fremder Rechnersysteme zu durchsuchen; durch Konfiguration von Serverdiensten (wie z.B. Proxy-, News-, Mail- und Webserverdienste) zu bewirken, dass unbeabsichtigtes Replizieren von Daten verursacht wird (Dupes, Mail Relaying); Mail- und Newsheader sowie IP-Adressen zu fälschen.

4.1.6. Netkom-Dienste an Dritte in keiner Art und Weise zu verkaufen, zu sub-lizenzieren, zur Verwendung zu überlassen oder den Zugriff zu ermöglichen, ausser seinen Direktoren, leitenden Angestellten, Mitarbeitenden, Agenten, Partner oder Lieferanten, vorausgesetzt diese haben Vertragsbestimmungen mit ähnlichen Verpflichtungen wie in dieser Bestimmung unterzeichnet oder wurden explizit in schriftlicher Form von Netkom dazu ermächtigt.

4.2. Netkom ist in keiner Weise verpflichtet, Inhalte von Kundenangeboten auf ihre Konformität mit Gesetzen und die Einhaltung dieser AGB hin zu prüfen. Netkom behält sich aber vor, bei Hinweisen auf oder Vermutung einer Verletzung ohne Vorankündigung einseitig fristlos zu kündigen und die entsprechenden Dienste per sofort abzuschalten. Schadenersatzforderungen ebenso wie die Offenlegungen gegenüber anfordernden Behörden bleiben vorbehalten, ebenso entsprechende rechtliche und strafrechtliche Schritte.

4.3. Verstösst der Kunde gegen Ziff. 4.1 hiervor oder auch nur wenn Hinweise auf einen Verstoß vorliegen, ob der Inhalt der vom Kunden genutzten Website gegen anwendbares Recht oder die Rechte Dritter verstösst, ist Netkom berechtigt, diese bis zur gerichtlichen Feststellung der Rechtslage oder bis zum Nachweis der Wiederherstellung des vertragsgemässen Zustands durch den Kunden zu sperren. Darüber hinaus ist Netkom – nach erfolgloser Abmahnung des Kunden – berechtigt, das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen. Ein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadenersatzanspruch für den Kunden ergibt sich daraus nicht.

5. Gewährleistung

5.1. Netkom leistet dem Kunden Gewähr dafür, dass die Netkom-Dienste bei vertrags- und ordnungsgemässer Nutzung durch den Kunden den in der Offerte der Netkom definierten Spezifikationen entsprechen und davon nicht so weit abweichen, dass deren Zweck aufgehoben oder erheblich gemindert ist. Der Kunde hat zunächst ausschliesslich Anspruch auf kostenlose Fehlerbehebung. Gelingt Netkom nicht, den gewährleistungspflichtigen Fehler zu beheben, hat der Kunde – nach freier Wahl von Netkom – ausschliesslich Anspruch auf:

5.1.1. eine Umgehungslösung; oder

5.1.2. fristlose Kündigung des entsprechenden Netkom-Dienstes und Rückerstattung bereits im Voraus bezahlter Entschädigungen abzüglich Zeitanteil für bereits erfolgte Nutzungsdauer.

Jegliche weitere Gewährleistung wird ausgeschlossen. Insbesondere entfällt die Gewährleistung der Netkom in dem Umfang, als eine Abweichung von der beschriebenen oder erlaubten Nutzung oder auf sonst nicht von Netkom oder vertretende Umstände zurückzuführen ist, wie unter anderem aber nicht abschliessend Nichteinhaltung der Vorgaben der Netkom oder der Hersteller von Hard- und Software, Änderungen an Schnittstellen des Kunden durch den Kunden oder Dritte, mangelhafte Nutzung durch den Kunden, Störungen oder Ausfälle der Stromzufuhr, Einwirkungen auf die Netkom-Dienste ausserhalb dem Einflussbereich der Netkom oder Verletzungen dieser AGB durch den Kunden. Netkom leistet eine Gewähr für eine ununterbrochene und fehlerfreie Funktion.

5.2. Garantieansprüche werden im Rahmen von Ziffer 7.1 dieser AGB durch entsprechend geschultes Fachpersonal erbracht und übernommen.

Ausserhalb der Garantieansprüche werden anfallende, notwendige Transport- und/oder Reisekosten zur Erbringung von Dienstleistungen sowie die Kosten für jegliches Verbrauchsmaterial (wechselbare Datenträger, Farbbänder, Toner und dgl.) dem Kunden verrechnet.

5.3. Verkauft Netkom Drittprodukte (insbesondere Hard- und Software) an den Kunden, gelten die Gewährleistungsbestimmungen und sonstigen Bestimmungen des jeweiligen Herstellers dieser Drittprodukte. Mängel und Fehlfunktionen dieser Drittprodukte und damit verursachte Einschränkungen und Schäden sind direkt gegenüber dem Hersteller dieser Drittprodukte geltend zu machen. Sofern Netkom-Dienste gegenüber dem Kunden erbringt, welche auf Mängeln von Drittprodukten zurückzuführen sind, ist Netkom vom Kunden für den erbrachten Aufwand zu entschädigen.

6. Nutzungsrechte von Software und Produkt- bzw. Servicebezeichnungen sowie „Managed Services“

6.1. Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, gilt folgende Regelung betreffend Nutzungsrechte an Software und Produkt-bzw. Servicebezeichnungen hinsichtlich der von Netkom gemanagten Services: Dem Kunden wird ein nicht ausschliessliches, auf die Dauer des Vertrages mit Netkom befristetes und nicht übertragbares Nutzungsrecht an Software sowie sonstigen Netkom-Diensten für den eigenen, internen Gebrauch eingeräumt. Die Software darf Dritten nicht zugänglich gemacht werden. Für Standardprodukte Dritter gelten deren Lizenzbestimmungen, soweit sie weitergehende Einschränkungen enthalten. Die Übergabe des Quellcodes erfolgt nur, wenn dies ausdrücklich vereinbart ist.

6.2. Falls im Zusammenhang mit dem Vertragsgegenstand (Softwareentwicklung oder Durchführung sonstiger Projekte) Ansprüche wegen Verletzung von Schutzrechten geltend gemacht werden, ist alleine der Hersteller dieser Software und Produkte gemäss den Herstellerbestimmungen verantwortlich. Der Kunde hat deswegen alle Ansprüche gegenüber dem Hersteller geltend zu machen. Gleichzeitig ist er aber verpflichtet, Netkom innerhalb von 30 Kalendertagen schriftlich zu benachrichtigen.

6.3. Wenn die Nutzung des Vertragsgegenstands durch den Kunden oder Teilen davon durch eine gerichtliche Entscheidung untersagt ist oder wenn nach Auffassung der Netkom eine Klage wegen der Verletzung von Schutzrechten droht, so hat Netkom das Wahlrecht zwischen folgenden Massnahmen:

6.3.1. den Vertragsgegenstand auf Kosten des Kunden durch einen Vertragsgegenstand zu ersetzen, der keine Schutzrechte verletzt und den Anforderungen des Kunden entspricht oder mit dem ersetzten Vertragsgegenstand gleichwertig ist;

6.3.2. den entsprechenden Netkom-Dienst fristlos zu kündigen.

7. Support und Wartungszeiten

7.1. Netkom bietet einen telefonischen Basis-Supportdienst an Werktagen jeweils von 09:00 - 12:00 und 13:30 - 17:00 Uhr am Sitz der Netkom (nicht an Samstagen, Sonntagen und Feiertagen) in deutscher und englischer Sprache. Über den Basis-Support hinausgehende Dienstleistungen werden separat in den Verträgen geregelt.

Alle Fragen oder Störungsmeldungen müssen telefonisch an die Koordinationszentrale der Netkom +41 62 777 61 61 erfolgen. Direkte Anrufe an den Techniker können von dieser Zentrale aus bewilligt werden. Innerhalb von 2 Stunden innert den oben definierten Supportzeiten erhält der Kunde jeweils eine Bestätigung, dass die Meldung bearbeitet wird. Netkom kann jedoch keine Behebung garantieren.

7.2. Die Netkom verpflichtet sich zur Wartung während der Dauer des Vertrages mit dem Kunden. Die Wartung beinhaltet die Behebung allfälliger Fehler (je nach Ursache entsprechend Ziffer 5 dieser AGB kostenlos oder gegen Entschädigung durch den Kunden), die Weiterentwicklung und die Aufdatierung der Netkom-Dienste.

7.3. Fehlerbehebungen, Support und Wartung erfolgen grundsätzlich in Form von Fernwartung.

8. Warenlieferungen, Wiederausfuhr

8.1. Grundsätzlich gelten Lieferzeitangaben als unverbindlich. Liefertermine gelten nur dann als verbindlich, wenn sie von Netkom schriftlich als «verbindlich» zugesichert wurden. Lieferverzögerungen werden dem Kunden schriftlich mitgeteilt. Der Kunde ist nicht berechtigt, infolge Lieferverzug vom Vertrag zurückzutreten und verzichtet gegenüber Netkom auf sämtliche Schadenersatzforderungen. Liefer- und Installationskosten gehen zu Lasten des Kunden.

8.2. Nutzen und Gefahr am Vertragsobjekt gehen auf den Kunden über, sobald die Sendung an die den Transport ausführende Person übergeben worden ist oder zwecks Versendung die Geschäftsräume von Netkom verlassen haben.

8.3. Netkom ist zu Teillieferungen berechtigt. Vorbehalten bleiben anderslautende, schriftliche Vereinbarungen zwischen den Parteien.

8.4. Der Kunde nimmt davon Kenntnis, dass die Wiederausfuhr, namentlich von Hardware, allenfalls aufgrund gesetzlicher Bestimmungen untersagt oder nur nach Erhalt einer besonderen Bewilligung gestattet ist. Bei einer allfälligen Veräusserung eines Produktes durch den Kunden, welches unter das erwähnte Wiederausfuhrverbot

fällt, wird der Kunde dieses Ausfuhrverbot auf den neuen Besitzer überbinden.

9. Preise, Vergütungen, Zahlungsbedingungen, Eigentumsvorbehalt

9.1. Alle vereinbarten Preise für Netkom-Dienste lauten auf Schweizer Franken und verstehen sich, falls nicht anders erwähnt, exklusive Mehrwertsteuer und sonstige öffentliche Abgaben. Die vereinbarten Preise umfassen weder Kosten für Lieferung, Verpackung noch übrige Produktenebenkosten.

9.2. Grundsätzlich müssen alle pauschal vereinbarten Preise für Netkom-Dienste im Voraus bezahlt werden, so für Installation und Wartung. Die von der Netkom gestellten Rechnungen sind netto innert 30 Tagen zahlbar. Nach Ablauf der Zahlungsfrist befindet sich der Kunde automatisch, ohne Mahnung in Verzug. Allfällige Einwände gegen die Rechnung sind innerhalb der Zahlungsfrist vom Kunden schriftlich zu erheben. Erfolgen innert der Zahlungsfrist keine Einwände, gilt die Rechnung als vom Kunden akzeptiert.

9.3. Nach Aufwand berechnete Netkom-Dienste, wie Support und Fehlerbehebungen, werden monatlich nachträglich in Rechnung gestellt, so unter anderem effektiv in Anspruch genommener Support. Support erfolgt grundsätzlich durch Fernwartung. Verlangt der Kunde oder das Problem den Einsatz eines Mitarbeiters von Netkom vor Ort, wird auch die Fahrzeit als Arbeitszeit verrechnet, zusätzlich zu den Fahrkosten und allfällige Übernachtungskosten.

9.4. Die Preise für die Netkom-Dienste ergeben sich aus der jeweils aktuellen Preisliste. Preisänderungen werden dem Kunden so früh wie möglich mitgeteilt. Netkom kann ohne Einhaltung der Kündigungsfrist Preisanpassungen im Rahmen von bis zu maximal 10% p.a. verlangen (Währungsrisiko und Lizenzauflage durch Lieferanten).

9.5 Bei Kundenaufträgen ab CHF 5'000.00 gelten folgende Zahlungskonditionen: Der Kunde bezahlt 50% des Auftragswertes bei Auftragserteilung, der Restbetrag wird nach abgeschlossener Arbeit oder in Teilrechnungen nach Arbeitsfortschritt jeweils per Ende Monat fakturiert. Für Bestellungen von Produkten, die Netkom nicht im Sortiment führt, oder bei Bestellungen mit hohem Hardware-Anteil kann Netkom vom Kunden eine angemessene Anzahlung verlangen.

9.6. Inkassonebenkosten (Gebühren für nicht eingelöste Schecks, zurückgereichte Lastschriften und dgl.) hat der Kunde der Netkom zu erstatten.

9.7. Gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Zahlung des Kaufpreises im Eigentum der Netkom. Netkom behält sich entsprechend vor, im zuständigen Register einen Eigentumsvorbehalt eintragen zu lassen. Die Verpfändung oder Sicherungsübereignung der Ware durch den Kunden ist unzulässig. Schutzrechte gehen nicht auf den Kunden über. Verarbeitung oder Umbildung erfolgen stets für Netkom als Eigentümerin bzw. Berechtigte, jedoch ohne Verpflichtung für sie. Erlischt das (Mit-) Eigentum der Netkom durch Verbindung oder Veräusserung, so gilt als vereinbart, dass die daraus resultierenden Ansprüche des Kunden – bei Verbindungswertanteilmässig – auf Netkom übergehen.

9.8. Zu viel bezahlte Beträge werden für Abonnemente unter Abzug einer Bearbeitungsgebühr von mindestens CHF 20.00 bei Inland- und mindestens CHF 50.00 bei Auslandskunden auf Verlangen des Kunden – vorbehaltlich Ziffer 12.1 hiernach zurückvergütet. Ohne ausdrückliches Verlangen auf Rückzahlung, ist Netkom berechtigt, zu viel bezahlte Beträge zurückzubehalten und dem Kunden als Vorauszahlung künftiger Forderungen anzurechnen. Der Kunde hat kein Anrecht auf eine Verzinsung der Vorauszahlung.

9.9. Alle vereinbarten Beträge, welche dieser Bestimmung oder Verträgen zwischen Kunde und Netkom unterliegen, verstehen sich exklusive Steuerabzüge und einzubehaltende Steuern oder exklusive Gebühren und Abgaben. Alle diese zusätzlichen Kosten, einschliesslich aber nicht beschränkt auf Frachtkosten, Versicherungsprämien, Gebühren für Genehmigungen, Abgaben und Zölle, werden vom Kunden getragen.

10. Verzug

10.1. Bei Zahlungsverzug des Kunden ist Netkom berechtigt, ihre Leistungen einzustellen oder zu sperren. Der Kunde hat in diesem Fall keinen Anspruch auf Leistungserfüllung durch Netkom und bleibt verpflichtet, die periodisch fälligen Entgelte zu zahlen. Für die Wiederaufschaltung wird eine Bearbeitungsgebühr von mindestens CHF 50.00 erhoben.

10.2. Bei Zahlungsverzug ist Netkom ausserdem berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 8% p.a. zu erheben.

10.3. Kommt der Kunde für zwei aufeinanderfolgende Rechnungsperioden mit der Bezahlung der Entgelte bzw. eines Teils davon in Verzug, kann Netkom das Vertragsverhältnis fristlos kündigen.

10.4. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzugs behält sich Netkom vor, insbesondere für Kosten, die Netkom durch Mahnungs- und Zwangsvollstreckungsverfahren entstehen. Für Mahnungen kann Netkom Mahngebühren von mindestens CHF 20.00 pro Mahnung erheben.

10.5. Im Weiteren ist Netkom berechtigt, den offenen Rechnungsbetrag zuzüglich Mahngebühren und Verzugszinsen zum Zwecke des Inkassos an Dritte abzutreten oder zu verkaufen. Die Kosten für die Abtretung von Fr. 60.00 belastet Netkom dem Kunden bei Übergabe der Forderung an das Inkassobüro.

11. Sicherheitsleistung

11.1. Bei wiederholtem Zahlungsverzug ist Netkom berechtigt, vom Kunden Vorauszahlung oder eine Sicherheit (Bankgarantie, Bürgschaft etc.) in Höhe der addierten Rechnungsbeträge der letzten 2 Monate vor Eintritt des wiederholten Verzugs oder nach billigem Ermessen gemessen am Durchschnitt des künftig erwarteten Umsatzes zu verlangen.

11.2. Der Kunde verpflichtet sich zur umgehenden Bestellung der von Netkom gewünschten Sicherheit, andernfalls Netkom berechtigt ist, den Vertrag fristlos zu kündigen.

12. Mindestdauer / Kündigung des Vertrags

12.1. Der Vertrag tritt mit Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien in Kraft. Die wiederkehrenden Netkom-Dienste sind jedoch erst mit dem Eingang der ersten Zahlung des Kunden auf dem Konto der Netkom zu leisten.

12.2. Wenn nichts anderes vereinbart wurde, beträgt die Mindestdauer 1 Jahr ab dem 1. Zahlungseingang bei Netkom. Die Kündigungsfrist beträgt dabei 30 Tage auf Ende des Folgemonats. Erfolgt die Kündigung vor Ablauf der vereinbarten Mindestdauer oder auf einen nicht vereinbarten Termin, ist die Rückvergütung des Betrages/der Gebühr pro rata temporis ausgeschlossen und verfällt an Netkom.

12.3. Netkom oder der Kunde kann den Vertrag jederzeit fristlos kündigen, wenn:

12.3.1. über eine der Parteien ein Konkurs-, Insolvenz-, Nachlass- oder ein vergleichbares Verfahren eröffnet wurde oder ein Antrag auf Eröffnung eines solchen Verfahrens gestellt wurde. Die Parteien sind verpflichtet, einander über entsprechende Tatbestände umgehend zu informieren;

12.3.2. bei Feststellung mangelnder Kompatibilität der Systemumgebung des Kunden mit den Netkom-Diensten;

12.3.3. bei vom Kunden bestellte Produkte und Dienste von Drittanbietern eingestellt werden;

12.3.4. bei Verletzung wesentlicher Bestimmungen dieser AGB oder des Vertrages durch den Kunden, neben den in diesen AGB explizit vorgesehenen Fällen.

12.4. Die Kündigung hat mit eingeschriebenem Brief zu erfolgen.

12.5. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses sind die dem Kunden überlassenen, im Eigentum der Netkom stehenden Gegenstände und Unterlagen unverzüglich, spätestens jedoch 14 Kalendertage nach Vertragsbeendigung, unter Kosten- und Gefahrtragung durch den Kunden bis zum Empfang durch Netkom, an Netkom zurück zu geben. Kommt der Kunde dieser Rückgabepflichtung nicht nach, ist er zur Zahlung von Schadensersatz in Höhe des Wiederbeschaffungswertes der Gegenstände und Unterlagen verpflichtet, wenn nicht ein höherer Schaden nachgewiesen wird.

12.6. Bei vorzeitiger Beendigung des Vertrags aus einem vom Kunden zu vertretenden Grund ist Netkom berechtigt, Schadensersatz zu verlangen in Höhe des Entgelts, das für die restliche Vertragszeit angefallen wäre. Darüberhinausgehende Ansprüche bleiben vorbehalten.

12.7. Für den Fall das die Netkom insolvent würde, tritt ein Insolvenzverwalter an die Stelle der Netkom und koordiniert die Herausgabe der Daten. Zudem hat der Kunde jederzeit die Möglichkeit, die Daten aus der Cloud heraus zu kopieren.

13. Verrechnungs- und Retentionsrecht, Abtretung, Übertragung

13.1. Netkom kann Ihre Forderung mit Gegenforderungen des Kunden verrechnen.

13.2. Der Kunde verpflichtet sich, auf die Geltendmachung von Retentionsrechten gegenüber Netkom zu verzichten.

13.3. Sämtliche vertraglichen Rechte und Pflichten sind – anderslautende Vereinbarungen vorbehalten – weder übertragbar noch können sie an Dritte abgetreten werden.

14. Haftungsbeschränkung und Schadloshaltung

14.1. Netkom bemüht sich, den Zugang zu den Netkom-Diensten während 365 Tagen im Jahr und 24 Stunden pro Tag zur Verfügung zu stellen, haftet aber nicht für die zeitweilige Nichtverfügbarkeit, Verzögerungen bei der Übermittlung oder Fehlfunktionen. Die Netkom-Dienste können wegen Wartungsarbeiten, Anpassungen oder aus anderen Gründen zeitweise nicht oder nur beschränkt zur Verfügung stehen, ohne dass dem Kunden hieraus Ansprüche gegenüber Netkom erwachsen. Die Haftung für Betriebsunterbrüche, Fehlfunktionen und Datenverluste ist hiermit wegbedungen.

14.2. Trotz dem Einsatz hoher Sicherheitsstandards der Netkom zum Schutz der Daten des Kunden ist die Übertragung von Daten über das Internet nicht vollkommen sicher. Netkom kann keine Garantie für die vollständige Sicherheit der gespeicherten oder über die Netkom-Dienste oder das Internet übermittelten Daten vor unberechtigtem Zugang oder unberechtigter Nutzung durch Dritte, Viren, Trojanern oder sonstige Dritteinwirkung übernehmen. Jede Eingabe von Daten durch den Kunden erfolgt deshalb auf eigene Gefahr des Kunden.

14.3. Netkom gewährt und haftet soweit gesetzlich geregelt mit Ihrem Backup Produkt für die Aufbewahrung und Sicherstellung von Kundendaten. Die Daten werden in mindestens zwei unterschiedlichen Datencenter in der Schweiz aufbewahrt und sind gegen Zugriff Dritter geschützt.

Der Netkom zur Sicherung überlassene Daten, bleiben jederzeit im Eigentum des Kunden. Netkom hat zu keinem Zeitpunkt und in keiner Form Anrecht auf die Nutzung dieser Daten.

14.4. Netkom haftet nicht, wenn sie aus Gründen, die sie nicht zu vertreten hat, an der zeitgerechten oder sachgemässen Erfüllung gehindert wird. Insbesondere ist jede Haftung für Schäden bei höherer Gewalt und aus der Nichterfüllung von Pflichten des Kunden ausdrücklich ausgeschlossen.

Netkom haftet insbesondere nicht in folgenden Fällen:

14.4.1. Schäden bei Funktionsstörungen infolge mangelnder Kompatibilität mit der Systemumgebung des Kunden oder beim Einsatz veralteter Versionen in der Systemumgebung des Kunden.

14.4.2. Schäden bei Funktionsstörungen von Infrastruktur und sonstigen Leistungen Dritter, auch wenn es sich dabei um vom Netkom beigezogene Unterlieferanten handelt.

14.4.3. Elektronische Nachrichten, die nicht korrekt oder gar nicht übermittelt oder von Drittpersonen abgefangen werden.

14.4.4. Verarbeitungsfehler bei der Abwicklung von Geschäftstransaktionen über Internet (Electronic Commerce), insbesondere bei Übermittlungsfehlern von Kreditkartendaten oder sonstigen Zahlungsinformationen.

14.5. Jede Haftung von Netkom und ihrer Erfüllungsgehilfen für einen bestimmten technischen oder wirtschaftlichen Erfolg, für entgangenen Gewinn, Ansprüche Dritter sowie generell die Haftung für Fahrlässigkeit ist im gesetzlich zulässigen Rahmen wegbedungen.

14.6. Die Verantwortung für die über die Netkom-Dienste gemachten Transaktionen, bearbeiteten Personendaten und die Einhaltung der dafür geltenden gesetzlichen und regulatorischen Vorschriften liegen beim Kunden. Der Kunde verpflichtet sich, Netkom gegenüber Ansprüchen von Behörden oder Dritten in diesem Zusammenhang vollumfänglich schadlos zu halten, einschliesslich für Schäden und Kosten (inklusive Gerichts- und Anwaltskosten), und einen solchen Prozess zu übernehmen.

14.7. Jegliche Haftung von Netkom für die Produkte Dritter sowie die Verletzung von Schutzrechten wird ausgeschlossen. Allein verantwortlich im Falle von Verletzungen von Schutzrechten Dritter sind die Hersteller der betreffenden Produkte und Software.

15. Datenschutz

15.1. Der Kunde ist über Art, Umfang und Zweck der Beschaffung und Bearbeitung der für die Ausführung von Netkom-Diensten erforderlichen Personendaten unterrichtet.

15.2. Netkom verpflichtet sich, die ihr zur Kenntnis gelangten Daten der Kunden nur in Einhaltung der schweizerischen Datenschutzgesetzgebung zu bearbeiten.

15.3. Netkom erfasst bei Auftragserteilung die Kundendaten. Dies erfolgt entweder im Rahmen einer Vertragsanbahnung im direkten Kontakt zwischen dem Kunden und der Netkom oder online über die entsprechenden Webformulare. Zusätzlich werden, je nach Dienstleistung, verschiedene Daten über die technische Infrastruktur des Kunden erfasst, so bspw. Seriennummern von Hardware, Lizenzierungen von Software, Netzwerkumgebung, Zugangsdaten, Installationsroutinen, IP-Adressen etc. Diese Datenerfassung erfolgt ausschliesslich zum Zweck der umfassenden Kundenbetreuung.

15.4. Beim Besuch auf der Homepage von Netkom werden von jedem Besucher die folgenden Angaben gespeichert, welche jedoch nur zu Statistikzwecken genutzt werden und keine Rückschlüsse auf den Benutzer zulässt: Verwendete IP-Adresse, Browser inkl. Version, Betriebssystem inkl. Version und (falls vorhanden) die Domain, welche auf www.Netkom.ch geführt hat (Suchmaschine, Banner etc.). Netkom kann die IP-Adresse des Kunden verwenden, um die Einhaltung dieser AGB oder die Sicherheit der Netkom-Dienste, der Netkom- Homepage oder anderer Nutzer sicherzustellen.

15.5. Datennutzung: Die von Netkom erfassten Daten werden nur zum Zweck der Vertragserfüllung genutzt. Darüber hinaus ist Netkom berechtigt, die Daten auch zur Information über andere Produkte der Netkom, über aktuelle Besonderheiten oder Änderungen der Dienste von Netkom sowie zur Zusendung des eigenen Newsletter zu verwenden.

15.6. Da Netkom für die Vertragserfüllung teilweise Drittanbieter und Unterlieferanten beizieht (vgl. Ziffer 2.6 der AGB, unter anderem für Anmietung von Leitungen, Bestellung von Hardware, Software, Lizenzen, Domains, Rechnungserstellung, Forderungsmanagement etc.) kann es im Rahmen der Vertragserfüllung erforderlich sein, dass solche Drittanbieter und Unterlieferanten Zugang zu den Daten des Kunden erhalten. Netkom begleitet in jedem Fall (Installation von Programmen, Reparatur von Serversystemen) die Drittanbieter und unternimmt alles, damit keine Einsicht in Daten durch Drittanbieter erfolgt. Drittanbieter erhalten nur Zugang, wenn diese zuvor die Geheimhaltungsverpflichtung unterzeichnet haben.

15.7. Es werden keine Kundendaten an Dritte übergeben oder mitgeteilt, ausser dies wird richterlich angeordnet. Ausnahme sind Adressinformationen zu Lizenzzwecken, die teilweise auch an Unternehmen ausserhalb der Schweiz bekannt gegeben werden müssen.

15.8. Datensicherheit: Netkom schützt die Kundendaten gemäss den gesetzlichen Anforderungen. Dementsprechend ergreift Netkom angemessene technische und organisatorische Massnahmen, durch die insbesondere der Zugang zu Daten, deren Transport, Speicherung und Eingabe geschützt werden. Zudem hat die Netkom mit den von ihr zur Vertragserfüllung beigezogenen Drittanbietern und Unterlieferanten, welche Zugang zu Daten des Kunden erhalten, angemessene vertragliche Garantien eingeholt, welche einen angemessenen Schutz gewährleisten.

15.9. Auskunft / Änderungen über Datenbearbeitung. Der Kunde ist berechtigt, Auskunft über seine bei Netkom verarbeiteten Daten zu verlangen.

16. Geheimhaltungspflicht

16.1. Die Vertragspartien verpflichten sich gegenseitig zur Geheimhaltung aller der Öffentlichkeit nicht allgemein zugänglichen Daten und Informationen, die sie im Zusammenhang mit der Erfüllung ihres Vertragsverhältnisses über die andere Vertragspartei, deren Kunden und Vertragspartner erhalten. Sie verpflichten sich zur Ergreifung von Massnahmen zum Schutz vor dem unberechtigten Zugriff Dritter und verpflichten beigezogene Subunternehmer, Spezialisten und Hilfspersonen ebenso zur Geheimhaltung. Insbesondere gelten der Inhalt des Vertragsverhältnisses und die vom Kunden in Nutzung der Netkom-Dienste übermittelten und aufbewahrten Daten als geheim.

16.2. Die Netkom-Dienste enthalten Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse der Netkom. Der Kunde verpflichtet sich namentlich, die Netkom-Dienste nicht Dritten zugänglich zu machen.

16.3. Netkom ist bei Hinweisen auf rechts- oder sittenwidriger Handlungen oder auf die Verletzung von Rechten Dritten berechtigt, Kundenidentität und -adressen sowie Inhalte Behörden offenzulegen.

16.4. Die Geheimhaltungspflichten dauern auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses zwischen den Vertragsparteien unbefristet fort. Die Verwendung zu anderen Zwecken als zur Erfüllung dieses Vertrages oder das Zugänglichmachen an Dritte ist auch nach Vertragsende untersagt.

17. Gerichtsstand, Anwendbares Recht, Sonstiges

17.1. Ausschliesslicher Gerichtsstand für allfällige Streitigkeiten zwischen Netkom und einem Kunden ist bei den ordentlichen Gerichten in CH-5600 Lenzburg.

17.2. Die vertraglichen Beziehungen zwischen den Parteien unterliegen ausschliesslich schweizerischem materiellem Recht, unter Ausschluss des internationalen Privatrechts und Abkommen (einschliesslich «Wiener Kaufrecht»).

17.3. Sollten einzelne Bestimmungen der vorliegenden AGB nichtig oder rechtsunwirksam sein, gelten die übrigen Bestimmungen weiter. In diesem Fall werden nichtige oder rechtsunwirksame Bestimmungen durch rechtswirksame ersetzt, die in ihren wirtschaftlichen Auswirkungen jenen der unwirksamen so nahe kommen wie rechtlich möglich.

Seengen, 22. Juni 2017
Die Geschäftsleitung