

## Anhang: Allgemeine Geschäftsbedingungen

Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Realisierung von Websites

### **1. Anwendungsbereich**

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln die rechtlichen Beziehungen zwischen dem Kunden und Rettenmund Solutions in Bezug auf Konzeption, Gestaltung und Realisierung von Internet Auftritten, E-Commerce Lösungen und Intranets (nachstehend bezeichnet mit "Website"). Die vom Kunden gegengezeichnete Auftragsbestätigung und allfällige Anhänge derselben bezüglich Termine, Projektorganisation, Mitwirkungspflichten des Kunden und Konditionen bilden einen integrierenden Bestandteil des Vertrages. Abweichende Vereinbarungen bedürfen der Unterschrift beider Vertragsparteien.

### **2. Leistungen von Rettenmund Solutions**

Rettenmund Solutions berät und unterstützt den Kunden beim Aufbau und/oder Ausbau einer Website und realisiert diese gemäss den in Zusammenarbeit mit dem Kunden erarbeiteten Spezifikationen.

Rettenmund Solutions erbringt ihre Leistungen typischerweise in drei Phasen: (i) Konzeptphase, (ii) Realisierungsphase und (iii) Resultatphase (Optimierung der Website und Schulung der Mitarbeiter des Kunden). Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus der Auftragsbestätigung. Leistungen im Rahmen der Konzeptphase sowie der Resultatphase unterstehen dem Auftragsrecht (Art. 394 ff. OR), solche im Rahmen der Realisierungsphase dem Werkvertragsrecht (Art. 363 ff. OR), sofern nichts Abweichendes vereinbart ist.

Rettenmund Solutions erbringt die Leistungen sorgfältig und fachgerecht sowie unter Einhaltung der vereinbarten Spezifikationen. Die Mitarbeiter von Rettenmund Solutions werden laufend in neuen Internettechnologien weitergebildet und bieten Gewähr für innovative Dienstleistungen auf dem jeweils aktuellen Stand der Technik. Rettenmund Solutions ist berechtigt, geeignete Subakkordanten mit der Leistungserbringung zu beauftragen. Für deren Leistungen haftet sie wie für eigene.

### **3. Mitwirkungspflichten des Kunden**

Die Website kommuniziert Inhalte des Kunden und unterstützt dessen Geschäftsprozesse. Die Mitwirkung des Kunden ist daher für den Erfolg unabdingbar. Der Kunde unterstützt Rettenmund Solutions bei der Erbringung der Dienstleistungen durch Zurverfügungstellung der erforderlichen Informationen im von Rettenmund Solutions angeforderten Format, Sicherstellung einer permanenten Zugriffsberechtigung auf alle zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen erforderlichen Komponenten des EDV Systems des Kunden sowie

Zurverfügungstellung geeigneter Mitarbeiter in genügender Anzahl, um die vertraglichen Mitwirkungspflichten des Kunden zu erfüllen.

Alle Kosten, die aus den Leistungen des Kunden entstehen, werden vom Kunden getragen. Entsteht für Rettenmund Solutions Mehraufwand, weil der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht erfüllt, so wird dieser nach vorheriger Absprache mit dem Kunden in Rechnung gestellt.

### **4. Termine**

Die festgelegten Termine in Auftragsbestätigungen sind verbindlich. Periodische Standortbestimmungen dienen dazu, deren Einhaltung zu gewährleisten. Abweichungen sollen möglichst frühzeitig festgestellt werden. Allfällig notwendige Anpassungen des Terminplans bedürften der Zustimmung beider Vertragspartner, wobei diese Zustimmung nicht aus unangemessenen Gründen verweigert werden darf. Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nach, stehen die nachfolgenden Terminverpflichtungen von Rettenmund Solutions für die Dauer des Verzugs still.

Ist die Nichteinhaltung eines Termins auf das Verschulden von Rettenmund Solutions zurückzuführen, hat der Kunde das Recht, eine angemessene Nachfrist von mindestens zwei Monaten zur Erfüllung anzusetzen. Kann Rettenmund Solutions auch innerhalb dieser Nachfrist das Arbeitsergebnis nicht erbringen, ist der Kunde berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, wobei er unter Vorbehalt der weitergehenden gesetzlichen Haftung von Rettenmund Solutions für rechtswidrige Absicht oder grobe Fahrlässigkeit ausschliesslich Schadenersatz für nachgewiesene Mehrkosten und Verspätungsschaden geltend machen kann.

### **5. Abnahme**

Im Rahmen der Abnahme wird vom Kunden festgestellt, ob die von Rettenmund Solutions erbrachten Leistungen den vereinbarten Spezifikationen entsprechen. Sofern nichts anderes vereinbart wird, beginnt der Kunde nach Anzeige der Abnahmebereitschaft durch Rettenmund Solutions am nächst folgenden Arbeitstag mit der Abnahmeprüfung. Der Kunde verpflichtet sich, seinen Mitwirkungspflichten bei der Abnahme nachzukommen und genügend ausgebildete Mitarbeiter dafür einzusetzen. Die Abnahme wird durch den Kunden schriftlich oder per E-Mail bestätigt.

Der produktive Einsatz von Dienstleistungsergebnissen durch den Kunden gilt in jedem Falle als Abnahme der produktiv eingesetzten Leistungskomponenten.

Zeigen sich bei der Abnahme Mängel, hat der Kunde zunächst ausschliesslich ein Recht auf Nachbesserung innert längstens einem Monat. Bleibt eine Abnahme zum dritten Mal erfolglos, kann der Kunde Rettenmund Solutions schriftlich eine angemessene, nicht unter einem Monat liegende Nachfrist zur Behebung der Mängel

ansetzen. Gelingt es Rettenmund Solutions auch innerhalb dieser Nachfrist nicht, die Mängel zu beseitigen, hat der Kunde das Recht, Minderung der Vergütung im Umfang des von ihm nachgewiesenen Minderwertes geltend zu machen.

## **6. Änderungen**

Während der Dauer der Erbringung von Dienstleistungen können beide Vertragspartner jederzeit schriftlich Änderungen der vereinbarten Leistungen vorschlagen. Im Falle eines Änderungsantrages seitens des Kunden hat ihm Rettenmund Solutions innert einer Frist, die in der Regel 20 Tage nicht übersteigt mitzuteilen, ob die Änderung möglich ist und welche Auswirkungen sie auf den Vertrag, insbesondere auf Preis und Termine, hat. Bis zum Entscheid über den Änderungsantrag wird das Projekt gemäss ursprünglichem Auftrag weitergeführt, soweit dies sinnvoll ist.

## **7. Nutzungsrechte**

Die Nutzungsrechte an Konzeptleistungen verbleiben vollumfänglich bei Rettenmund Solutions. Auf Wunsch kann der Kunde nach Abschluss der Konzeptphase das Realisierungsrecht an den Konzeptleistungen sowie an den Gestaltungsleistungen der Rettenmund Solutions erwerben.

Rettenmund Solutions realisiert Websites soweit möglich und sinnvoll unter Verwendung von Open Source Produkten (Standardsoftware-Produkte). Die für den Betrieb der Website über Internet erforderlichen Lizenzen hat der Kunde zu beschaffen, wobei ihn Rettenmund Solutions beratend unterstützt.

Mit vollständiger Bezahlung der vereinbarten Entschädigung erwirbt der Kunde an den von Rettenmund Solutions realisierten Elementen der Website das zeitlich und geographisch unbeschränkte sowie nicht ausschliessliche Recht, diese Elemente auf einem Internetserver einschliesslich Mirrorsites über Internet zugänglich zu machen.

Sämtliche übrigen Rechte einschliesslich Urheberrechte verbleiben bei Rettenmund Solutions. Beabsichtigt der Kunde, Elemente der Website für andere Zwecke zu verwenden (beispielsweise in Printmedien oder unter zusätzlichen Top Level Domains), ist darüber eine separate Vereinbarung zu treffen.

Die Nutzungsrechte an den vom Kunden gelieferten Inhalten (Texte, Grafiken, Fotos usw.) verbleiben beim Kunden. Der Kunde steht dafür ein, dass er über die erforderlichen Nutzungsrechte verfügt und diese Inhalte den gesetzlichen Bestimmungen entsprechen. Der Kunde hält Rettenmund Solutions von diesbezüglichen Ansprüchen Dritter frei.

## **8. Gestaltungskredit**

Rettenmund Solutions ist berechtigt, auf ihrer eigenen Website sowie in anderen Kommunikationsmassnahmen darauf hinzuweisen, dass sie die Website des Kunden realisiert hat und durch Hyperlinks eine direkte Verbindung zu dieser herzustellen, sofern diese öffentlich abrufbar ist.

## **9. Garantie**

Rettenmund Solutions garantiert, dass die unter diesem Vertrag realisierte Website im Zeitpunkt der Abnahme den vertraglichen Spezifikationen entspricht. Internetstandards und die auf Seiten der Benutzer verwendete Zugriffssoftware (Browser) entwickeln sich jedoch laufend weiter und erfordern eine ständige Anpassung der Website. Rettenmund Solutions kann daher nicht dafür einstehen, dass die Funktionsfähigkeit bei veränderter Systemumgebung erhalten bleibt. Rettenmund Solutions ist jedoch bereit, im Rahmen eines separat abzuschliessenden Wartungs- und Weiterentwicklungsvertrages die Funktionsfähigkeit der Website nach dem jeweiligen Stand der Technik zu erhalten.

Bei Mängeln der Website, die innerhalb von 3 Monaten nach Abnahme auftreten, steht dem Kunden ausschliesslich das Recht auf Nachbesserung innert längstens einem Monat zu, sofern der Kunde solche Mängel innerhalb von fünf Arbeitstagen nach Entdeckung schriftlich rügt. Gelingt es Rettenmund Solutions nicht, innerhalb der Nachbesserungsfrist von einem Monat ab Eingang der Mängelrüge den Nachweis der Erfüllung der vertraglich definierten Kriterien zu erbringen, kann der Kunde eine angemessene Nachfrist ansetzen, die mindestens einen Monat beträgt. Gelingt es Rettenmund Solutions auch innerhalb dieser Nachfrist nicht, die Mängel zu beseitigen, hat der Kunde das Recht, Minderung der Vergütung im Umfang des von ihm nachgewiesenen Minderwertes geltend zu machen.

Die Garantieleistungen umfassen weder Instandsetzung noch erhöhten Aufwand infolge äusserer Einflüsse wie etwa eine veränderte Systemumgebung beim Kunden oder im Internet, unrichtiger Bedienung oder anderer Gründe, die vom Kunden oder Dritten zu vertreten sind. Die Garantie erlischt, wenn der Kunde Änderungen am Programmcode vornimmt oder vornehmen lässt. Der Kunde verpflichtet sich, Rettenmund Solutions über derartige Änderungen schriftlich zu informieren, wenn die Website nicht bei Rettenmund Solutions gehostet wird.

Umfasst der Leistungsumfang die Lieferung von Hardware und/oder Software von Drittherstellern, kommen diesbezüglich die Garantiebestimmungen der betreffenden Hersteller zur Anwendung.

## **10. Haftung**

Jede Haftung von Rettenmund Solutions oder ihrer Erfüllungsgehilfen für andere oder weitergehende Ansprüche und Schäden, insbesondere Ansprüche auf Ersatz von mittelbaren, indirekten oder Folgeschäden wie entgangenen Gewinn, Verdienst- oder Produktionsausfall sowie Datenverlust - unabhängig von ihrem Rechtsgrund - ist ausdrücklich ausgeschlossen. Vorbehalten bleibt die weitergehende zwingende gesetzliche Haftpflicht, so etwa für schuldhaft herbeigeführte Personenschäden.

## **11. Vergütung**

Wenn nichts anderes vereinbart wird, fakturiert Rettenmund Solutions ihre Leistungen monatlich. Rechnungen der Rettenmund Solutions sind innerhalb von 10 Tagen zur Zahlung fällig. Der Verzugszins beträgt 5%.

Enthält die Auftragsbestätigung ein Kostendach und erkennt Rettenmund Solutions, dass dieses zur Realisierung des Leistungsumfangs nicht ausreicht, teilt sie dies dem Kunden umgehend mit und informiert ihn über den erwarteten Zusatzaufwand. Akzeptiert der Kunde den Zusatzaufwand, wird ein neues Kostendach vereinbart. Andernfalls hat der Kunde die Wahl, entweder den Leistungsumfang zu reduzieren oder vom Vertrag zurückzutreten. Im Falle des Vertragsrücktritts sind die von Rettenmund Solutions bereits erbrachten Leistungen zu vergüten.

## **12. Verantwortlichkeit für Daten**

Die Vertragspartner sind sich bewusst, dass Abschluss und Erfüllung dieses Vertrages zu einer Bearbeitung personenbezogener Daten über die Vertragspartner, deren Mitarbeiter, Kunden, Unterauftragnehmer usw. führen können. Sie erklären sich damit einverstanden, dass solche Daten zur Abwicklung und Pflege ihrer Geschäftsbeziehungen verwendet und zu diesem Zweck auch an Dritte in der Schweiz und im Ausland bekanntgegeben werden können. Der bekanntgebende Partner wird in solchen Fällen durch geeignete organisatorische, technische und vertragliche Vorkehrungen für die Gewährleistung des Datenschutzes sorgen.

## **13. Vertraulichkeit**

Beide Vertragspartner verpflichten sich selber wie auch ihre Mitarbeiter und beigezogene Hilfspersonen gegenseitig zur Wahrung der Vertraulichkeit aller nicht allgemein bekannten Unterlagen und Informationen, welche sich auf die geschäftliche Sphäre des anderen Partners beziehen und ihnen bei Vorbereitung und Durchführung dieses Vertrages zugänglich werden. Diese Pflicht bleibt, solange daran ein berechtigtes Interesse besteht, auch nach der Beendigung des Vertragsverhältnisses aufrecht.

## **14. Verrechnungsverbot**

Die Verrechnung irgendwelcher Ansprüche eines Vertragspartners mit Gegenforderungen des anderen Partners bedarf der vorgängigen schriftlichen Vereinbarung der Vertragspartner.

## **15. Teilnichtigkeit / Anfechtbarkeit**

Die Nichtigkeit oder Anfechtbarkeit einer oder mehrerer Bestimmungen des Vertrages zwischen den Parteien hebt dessen Gültigkeit nicht auf. Die Parteien ersetzen in einem solchen Fall die ungültige oder anfechtbare Bestimmung durch eine andere gültige und durchsetzbare Regelung, welche der aufgehobenen Bestimmung in ihrem rechtlichen und wirtschaftlichen Gehalt möglichst nahe kommt. Diese Regelung gilt entsprechend für das Ausfüllen von Vertragslücken.

## **16. Anwendbares Recht / Gerichtsstand**

Das Vertragsverhältnis der Parteien unterliegt ausschliesslich schweizerischem Recht. Als Gerichtsstand für allfällige Streitigkeiten vereinbaren die Parteien das Geschäftsdomizil von Rettenmund Solutions. Rettenmund Solutions ist berechtigt, den Kunden an dessen Domizil zu

belangen.

## **Wichtiger Hinweis:**

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie die im Verlauf der Vertragsverhandlungen erstellten Offerten und Konzeptvorschläge stellen geistiges Eigentum der Rettenmund Solutions dar. Sie dürfen nicht ohne vorgängige schriftliche Einwilligung von Rettenmund Solutions weiterverwendet oder zur Weiterverwendung an Dritte weitergegeben werden.

© Rettenmund Solutions. Bern, Juni 2013.