

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Für Cloud und Managed Services / 5. Nov 2022 - Version 2.1

## 1. Zustandekommen des Vertrages

1.1 Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend: «AGB») regeln die gegenseitigen Rechte und Pflichten der IFP Informatik AG, CH-9403 Goldach (nachfolgend: «IFP») einerseits und dem Kunden der IFP (nachfolgend: «Kunde») anderseits.

1.2 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.

1.3 IFP ist berechtigt, die vorliegenden AGB und Dienste anzupassen, soweit IFP dies aus technischen Gründen oder aufgrund der Marktentwicklung für sinnvoll erachtet und dadurch die Interessen des Kunden – insbesondere die Angemessenheit von Leistung und Gegenleistung – nicht unzumutbar beeinträchtigt werden.

1.4 Der Inhalt und der Umfang der durch IFP zu erbringenden Leistungen wird in den Leistungsbeschreibungen der betreffenden Services sowie in der durch den Kunden und IFP unterzeichneten Vertragsurkunde detailliert geregelt. Die gesamte vertragliche Vereinbarung zwischen dem Kunden und IFP besteht aus den folgenden Dokumenten:

1. Nachträge / Vertragszusätze
2. Dienstleistung-Vertrag
3. Leistungsbeschrieb pro Service
4. IFP Sicherheitskonzept
5. AGB

Bei einem Widerspruch zwischen den einzelnen Dokumenten gilt die oben genannte Rangordnung

## 2. Beginn, Dauer und Beendigung des Dienstleistungsvertrages

2.1 Der Vertrag mit IFP über die Nutzung von Leistungen der IFP kommt mit Absenden des Online-Bestellformulars oder in anderer elektronischer Weise oder mit Unterzeichnung eines schriftlichen Bestellformulars / Vertrag zustande.

2.2 Der Dienstleistungsvertrag wird, sofern dies im Dienstleistungsvertrag nicht anders vereinbart wird, auf die bei der Bestellung festgelegten Vertragslaufzeit abgeschlossen. Die Abrechnung erfolgt, falls nicht anders vereinbart, für die gesamte Vertragslaufzeit im Voraus. Der Vertrag erneuert sich 30 Tage vor Ablauf automatisch um die bei der Bestellung festgelegte Vertragslaufzeit.

2.3 Jede Vertragspartei kann den Dienstleistungsvertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 30 Tagen auf Ende der Vertragslaufzeit auflösen. Entweder mittels eingeschriebenem Brief oder im Kundencenter.

2.4 Aus wichtigem Grund können beide Parteien den Dienstleistungsvertrag jederzeit mit sofortiger Wirkung auflösen. Dies trifft insbesondere dann zu, wenn die zur Verfügung stehenden Dienstleistungen von IFP oder die mittels dieser Dienstleistung bezogenen Drittleistungen rechts-,

vertrags- oder zweckwidrig bezogen, verwendet, an nicht autorisierte Dritte zugänglich gemacht oder weitergegeben sowie wenn die Nutzungsbestimmungen von IFP oder Dritten missachtet werden.

2.5 Bei fristloser oder fristgemässer Beendigung des Vertrages löscht IFP nach Ablauf einer 10-tägigen Sicherheitsfrist alle Daten des Kunden auf ihren Systemen. Der Kunde ist für eine rechzeitige Sicherung seiner Daten selbst verantwortlich.

### **3. Leistungen von IFP**

3.1 IFP bietet Dienstleistungen aller Art im Bereich Internet an und stellt ihre Dienstleistungen im Rahmen des Vertrags mit dem Kunden und den betrieblich zur Verfügung stehenden Ressourcen bereit.

3.2 Die Leistungspflicht von IFP, ergibt sich aus den Leistungsbeschreibungen der IFP sowie aus den Verträgen mit dem Kunden.

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

3.4 IFP erbringt die Dienstleistungen professionell und sorgfältig gemäss dem aktuellen Stand der Technik. Die Dienstleistungen stehen dem Teilnehmer grundsätzlich während 24 Stunden und 7 Tage pro Woche zur Benutzung offen. IFP kann jedoch keine Gewähr für die Unterbruchs- und störungsfreie Funktion der Dienstleistungen oder für einen absoluten Schutz ihres Netzes vor unerlaubten Zugriffen oder unerlaubtem Abhören übernehmen. Bei Störungen im Bezug und der Nutzung von Dienstleistungen steht dem Teilnehmer lediglich das Recht auf Rücktritt von diesem Vertrag zu, sofern er IFP über die Störung umgehend schriftlich informiert und zur Behebung zweimal eine angemessene Frist angesetzt hat. Angekündigte Unterbrechungen der Dienste, insbesondere infolge von Wartungsarbeiten des entsprechenden Medienlieferanten gelten nicht als Störungen.

3.5 Der Kunde ist bei der Bestellung damit einverstanden, wichtige Informationen über Wartungsfenster, Vorfälle und Systemstatus seiner Produkte zu erhalten. Die Informationen werden per E-Mail verschickt. Sie können diese Art von Informationen jederzeit abbestellen.

3.6 Für Leistungsverzögerungen aufgrund höherer Gewalt und aufgrund von Ereignissen, welche IFP die Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen – sowie der Ausfall von Kommunikationsnetzen und Gateways anderer Betreiber, ist IFP nicht haftbar.

3.7 IFP unterstützt den Kunden bei der Herstellung eines stabilen Zustandes zur Benutzung der Dienstleistungen zum jeweils gültigen Stundenansatz.

3.8 IFP verpflichtet sich innerhalb der üblichen Arbeitszeiten der Geschäftsstelle von IFP, Massnahmen zur Behebung von Störungen und Fehlfunktionen der Dienstleistungen in Angriff zu nehmen bzw. durchzuführen. Als übliche Arbeitszeiten gelten die Wochentage Montag bis Donnerstag, 08.00 – 17.00 Uhr und Freitag 08.00 – 16.00 Uhr, mit Ausnahme der eidgenössischen Feiertage und der kantonalen Feiertage am Sitz von IFP sowie die Zeit vom 24.12. bis 2.1. Ausserhalb der Bürozeiten, gilt das vom Kunden gewählte Service Level Agreement.

3.9 Der Kunde hat einzig dann Anspruch auf Rückerstattung der von IFP in Rechnung gestellten Dienstleistungen, wenn dies in einem einzelvertraglichen Service Level Agreement vorab schriftlich

vereinbart wurde. Bei allen anderen Ausfällen von Dienstleistungen erfolgt keine Rückvergütung von bereits bezahlten Gebühren.

3.10 Allfällige Rückforderungsansprüche des Kunden erlöschen, wenn ein Ausfall nicht innerhalb von 30 Tagen nach Beendigung des betroffenen Kalendermonats schriftlich eingehend bei IFP gerügt und hierfür bei IFP eine entsprechende Gebührenrückforderung geltend gemacht worden ist. Im Falle von gerechtfertigten Forderungen wird IFP diese immer in Form einer Gutschrift mit künftigen Abonnementsgebühren verrechnen. Die Beweislast bezüglich der Nichtverfügbarkeit liegt beim Kunden.

#### **4. Pflichten des Kunden**

4.1 Mit Vertragsschluss verpflichtet sich der Kunde zur Abnahme und Bezahlung der vertragsgegenständlichen Dienstleistungen/Produkte.

Der Kunde verzichtet auf die Verbreitung von Informationen und Bildmaterial mit rechtswidrigem Inhalt. Untersagt sind insbesondere:

- Aufrufe zur Gewalt im Sinne von Art. 259 StGB
- Rassendiskriminierung im Sinne von Art. 261 StGB
- Anleitungen oder Anstiftung zu strafbarem Verhalten
- Unerlaubte Glücksspiele im Sinne des Lotteriegesetzes
- Ehrverletzende Äusserungen über Dritte oder persönlichkeitsverletzende Publikationen
- Informationen, die Urheberrechte, verwandte Schutzrechte oder andere Immaterialgüterrechte Dritter verletzen.
- Die IFP-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, Junk-Mail und dgl.) zu nutzen
- Inhalte erotischen Charakters sind mittels geeigneter Massnahmen vor dem Zugriff Minderjähriger zu schützen. Der Betrieb von sogenannten Downloadsites ist grundsätzlich unerwünscht und in jedem Fall mit dem Provider im Vorfeld zu klären.
- Der Betrieb von Webseiten mit urheberrechtlich geschütztem Inhalt (MP3, «Warez», «Appz») ist verboten, ausser der Betreiber ist im Besitz rechtsgültiger Lizenzen, welche ihm den Vertrieb in der Schweiz gestatten. Solche Lizenzen sind IFP auf Aufforderung hin vorzulegen. IFP behält sich das Recht vor, entsprechende Inhalte nach eigenem Ermessen zu sperren und den Vertrag fristlos zu kündigen, wobei keine bereits geleisteten Zahlungen zurückerstattet werden.
- Es ist 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 (Duplicates, Mail Relaying);
- Mail- und Newsheader sowie IP-Adressen zu fälschen;
- Download Seiten, TOR Dienste (oder andere Anonymisierungsdienste) oder Seiten, welche hohen Traffic auslösen, zu betreiben.

## 5. Gewährleistung

5.1 Verkauft IFP Drittprodukte (insbesondere Hard- und Software) an den Kunden, profitiert dieser von derselben Gewährleistung, wie sie IFP vom Hersteller der Drittprodukte eingeräumt wird. Aufwendungen von IFP aus Folgeschäden infolge mangelhafter Hard- oder Software fallen nicht unter die Herstellergarantie. Ebenso die Aufwendungen, die nach Lieferung von Hard- und Software Dritter von IFP beim Kunden erbracht werden, fallen nicht unter die Herstellergarantie. Dazu gehören insbesondere die Neuinstallation von Programmen, Konfiguration von Hardwareteilen und sonstige, in Zusammenhang mit der Lieferung der Hard- und Software stehende Aufwendungen.

5.2 Garantieleistungen werden grundsätzlich während der normalen Geschäftsoffnungszeiten am Domizil von IFP durch entsprechend geschultes Fachpersonal erbracht. Bei IFP anfallende, notwendige Transport- und/oder Reisekosten zur Erbringung von Garantieleistungen gehen zu Lasten des Kunden.

## 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 IFP gemanagten Services: Dem Kunden wird ein nicht ausschliessliches, zeitlich unbeschränktes und nicht übertragbares Nutzungsrecht an Software sowie Waren- bzw. Dienstleistungszeichen für den eigenen, internen Gebrauch eingeräumt. Ergänzende Regelungen zur Softwarenutzung werden hiermit einbezogen. Die Software darf Dritten nicht zugänglich gemacht werden. Für Standardprodukte Dritter gelten deren Lizenzbestimmungen, soweit sie weitergehende Einschränkungen enthalten.

6.2 Wird abweichend von Ziff. 6.1 hiervor vereinbart, dass Nutzungsrechte für Software auf Dritte übertragen werden können, müssen alle Kopien den Original-Copyright-Vermerk sowie alle sonstigen Schutzvermerke tragen.

6.3 Falls im Zusammenhang mit dem Vertragsgegenstand (Softwareentwicklung oder Durchführung sonstiger Projekte) Ansprüche wegen Verletzung von Schutzrechten geltend gemacht werden, ist der Kunde verpflichtet, IFP innerhalb von 5 Kalendertagen schriftlich zu benachrichtigen. Der Kunde darf ohne vorgängige Zustimmung von IFP keine Prozesshandlungen vornehmen und IFP auf Verlangen die Verteidigung gegen derartige Ansprüche überlassen, insbesondere die Prozessführung, einschliesslich eines Vergleichsabschlusses.

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

Massnahmen:

den Vertragsgegenstand derart verändern, dass er keine Schutzrechte mehr verletzt;  
dem Kunden das Recht verschaffen, den Vertragsgegenstand weiter zu nutzen;  
den Vertragsgegenstand durch einen Vertragsgegenstand ersetzen, der keine Schutzrechte verletzt und der entweder den Anforderungen des Kunden entspricht oder mit dem ersetzenen Vertragsgegenstand gleichwertig ist;  
den Vertragsgegenstand zurücknehmen und dem Kunden das bezahlte Entgelt abzüglich eines angemessenen Betrages für die Nutzung und den Wertverlust zu erstatten.

6.5 Die vorstehende Verpflichtung entfällt für Vertragsgegenstände, bei denen die Schutzrechtsverletzung auf einem vom Kunden stammenden Konzept oder darauf beruht, dass der Vertragsgegenstand vom Kunden geändert oder zusammen mit nicht von IFP gelieferten Vertragsgegenständen betrieben wurde.

## **7. Preise, Vergütungen, Zahlungsbedingungen, Eigentumsvorbehalt**

7.1 Alle vereinbarten Preise für IFP-Dienste lauten auf Schweizer Franken und verstehen sich exklusive Mehrwertsteuer.

7.2 Die Zahlungsfristen richten sich nach dem Vertrag mit IFP. 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 Frist keine Einwände, gilt die Rechnung als vom Kunden für gut befunden.

7.3 Die Preise für die IFP-Dienste ergeben sich aus der jeweils aktuellen Preisliste. Preisänderungen werden dem Kunden so früh wie möglich mitgeteilt. IFP kann während der Vertragslaufzeit Preisänderungen in angemessenem Umfang vornehmen, wenn sich wesentliche Kostenfaktoren verändert haben. Dasselbe Recht hat IFP im Fall eines ungewöhnlich intensiven oder besondere Kosten verursachenden Umfangs der Nutzung der IFP-Dienste durch den Kunden.

7.4 Inkassonebenkosten hat der Kunde der IFP zu erstatten.

7.5 Gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Zahlung des Kaufpreises im Eigentum der IFP. IFP 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 IFP als Eigentümerin bzw. Berechtigte, jedoch ohne Verpflichtung für sie. Erlischt das (Mit-) Eigentum der IFP durch Verbindung oder Veräußerung, so gilt als vereinbart, dass die daraus resultierenden Ansprüche des Kunden – bei Verbindung wertanteilmässig – auf IFP übergehen.

## **8. Verzug**

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

8.2 Bei Zahlungsverzug ist IFP ausserdem berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 5% zu erheben.

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

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

## **9. Verrechnungs- und Retentionsrecht, Abtretung, Übertragung**

9.1 IFP kann Ihre Forderung mit Gegenforderungen des Kunden verrechnen. Der Kunde ist nicht berechtigt, allfällige Gegenforderungen mit Forderungen der IFP zu verrechnen.

9.2 Der Kunde verpflichtet sich, auf die Geltendmachung von Retentionsrechten gegenüber IFP zu verzichten.

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

## **10. Haftungsausschluss und –beschränkung**

10.1 IFP gewährt für Ihre Dienstleistungen weder den ununterbrochenen störungsfreien Betrieb noch den störungsfreien Betrieb zu einem bestimmten Zeitpunkt. Die Haftung für Betriebsunterbrüche, die insbesondere der Störungsbehebung, der Wartung oder der Einführung neuer Technologien dienen ist hiermit wegbedungen.

10.2 IFP übernimmt keine Garantie für die Integrität der gespeicherten oder über ihr System oder das Internet übermittelten Daten. Jede Gewährleistung für die versehentliche Offenlegung sowie Beschädigung oder das Löschen von Daten, die über ihr System gesendet und empfangen werden bzw. dort gespeichert sind, wird ausgeschlossen.

10.3 IFP haftet weder für direkte oder indirekte noch mittelbare oder unmittelbare Schäden, die sich aus dem Gebrauch oder durch Fehlleistungen der von IFP gelieferten/erbrachten Dienste ergeben.

10.4 IFP haftet insbesondere nicht in folgenden Fällen:

Direkte oder indirekte Folgeschäden bei Funktionsstörungen der IFP-Infrastruktur.

Elektronische Nachrichten, die nicht korrekt, gar nicht, rechtswidrigerweise übermittelt oder von Drittpersonen abgefangen werden;

Fehlende oder mangelhafte Geheimhaltung chiffrierter Daten.

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

Rechtsauseinandersetzungen infolge von Domain-Namen-Registrierungen oder Domain-Namen-Löschungen, welche IFP im Auftrag des Kunden veranlasst hat.

10.5 Jede Haftung von IFP und ihrer Erfüllungsgehilfen für einen bestimmten technischen oder wirtschaftlichen Erfolg, für indirekten Schaden wie entgangenem Gewinn, Ansprüche Dritter sowie für Folgeschäden aus Produktionsausfall, Datenverlust und die Haftung für leichte Fahrlässigkeit sind unter Vorbehalt weitergehender zwingender gesetzlicher Haftungsbestimmungen ausdrücklich wegbedungen.

10.6 IFP ist in keiner Weise verpflichtet, Inhalte von Kundenangeboten auf ihre Rechtskonformität hin zu prüfen.

10.7 Die IFP haften bei Verschulden für Personen- und Sachschäden bis zum Preis des mangelhaften Produktes oder der fehlerhaften Dienstleistung. Im Falle wiederkehrender Dienstleistungen gilt eine Jahresgebühr als Preis der Dienstleistung, jedoch im Maximum 50'000.- CHF.

## **11. Datenschutzpolitik**

Kundendaten werden gemäss dem Datenschutzgesetz bearbeitet. Der Kunde gestattet IFP ausdrücklich, Kundendaten zu Marketingzwecken (z.B. zur Kundeninformationen über neue Leistungen oder Produkte) zu verwenden. IFP verkauft oder vermietet in keinem Fall Kundendaten in

Teilen oder als Ganzes an Dritte. Es werden nur Daten gespeichert, welche zur Abwicklung des Anbieter-/Kundenverhältnisses notwendig sind.

## **12. Vertraulichkeit**

12.1 Die Parteien verpflichten sich, als vertraulich bezeichnete Informationen des Vertragspartners geheim zu halten und namentlich nicht befugten Dritten zugänglich zu machen. Insbesondere gilt der Inhalt von Verträgen inkl. Anhänger als vertraulich.

12.2 IFP ist bei Feststellung rechts- oder sittenwidriger Handlungen berechtigt, Kundenadressen Dritten, namentlich Strafbehörden zu übergeben.

## **13. Erfüllungsort, Gerichtsstand, Anwendbares Recht, Sonstiges**

13.1 Erfüllungsort ist CH-9403 Goldach.

13.2 Ausschliesslicher Gerichtsstand für allfällige Streitigkeiten aus oder aufgrund der vorliegenden AGB bzw. des Kundenvertrags ist CH-9403 Goldach.

13.3 Die vertraglichen Beziehungen zwischen den Parteien unterliegen ausschliesslich schweizerischem materiellem Recht.

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