

## Allgemeine Geschäftsbedingungen für den Kauf von Produkten und Bezug von Dienstleistungen (AGB) – Version 1.3

1. Allgemeine Bestimmungen
  - 1.1. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten bei der Geschäftsaufnahme mit inkoform GmbH als stillschweigend anerkannt.
  - 1.2. Änderungen und Ergänzungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform.
  - 1.3. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen bilden integrierender Bestandteil der vertraglichen Beziehungen zwischen inkoform GmbH und dem Kunden. inkoform GmbH behält sich das Recht vor, diese Bedingungen einseitig zu ändern.
  - 1.4. Mit der Mitteilung der Änderungen bzw. Publikation der Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden diese für den Kunden sofort wirksam, sofern nicht innerhalb von 7 Tagen schriftlich Widerspruch erhoben wird.  
Die Rechtsbeziehungen zwischen inkoform GmbH und dem Kunden unterstehen dem Schweizerischen Recht.
2. Geltungsbereich
  - 2.1. Diese AGB gelten für Dienstleistungsaufträge, Produktkäufe sowie alle weiteren Geschäftsbeziehungen.
3. Auftragserteilung und Kündigungsfristen
  - 3.1. Ein Vertrag tritt mit der Auftragserteilung bzw. Zustellung der Auftragsbestätigung in Kraft. Zur Auftragserteilung ist keine bestimmte Form vorgeschrieben. Es besteht kein Rücktrittsrecht von erteilten Aufträgen.
  - 3.2. Abonnementsverträge können jeweils auf das Ende eines Monats unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist gekündigt werden, ausser es sei in der Auftragsbestätigung anders lautend vereinbart. In diesem Fall gilt die an den Kunden zugestellte Auftragsbestätigung als verbindlich.
  - 3.3. Die minimale Vertragsdauer für alle Abonnemente jeglicher Art beträgt 12 Monate.
  - 3.4. Kündigungen von Abonnements haben in jedem Fall schriftlich zu erfolgen. Insbesondere werden keine Kündigungen von Drittpersonen (z.B. Internet-Providern) akzeptiert.
4. Verfügbarkeit der Dienstleistungen
  - 4.1. inkoform GmbH ist für die permanente Verfügbarkeit ihrer Infrastruktur (Server, Internetleitungen, etc.) besorgt. Zu Wartungszwecken und bei unerwarteten Systemausfällen kann inkoform GmbH jederzeit und ohne Ankündigung die Verfügbarkeit der Leistungen einschränken oder für unbestimmte Zeit ausser Betrieb setzen.
  - 4.2. inkoform GmbH behält sich das Recht vor, ohne Angabe von Gründen rechtswidrige Inhalte von den Servern zu löschen und Abonnemente unangekündigt per sofort zu stornieren, falls der Kunde gemäss der Einschätzung des Leistungserbringers den Service beeinträchtigt oder die Vertragsbedingungen verletzt.
5. Garantie
  - 5.1. Garantieleistungen werden grundsätzlich am Domizil von inkoform GmbH durch das Fachpersonal während den normalen Geschäftsöffnungszeiten erbracht. Transportkosten oder allfällige Reisekosten gehen zu Lasten des Kunden. Bei anders lautenden Verträgen werden die Garantieleistungen entsprechend den Vereinbarungen erbracht.
  - 5.2. Für alle Hardware- und Softwareprodukte gelten die jeweiligen Herstellergarantien. Aufwände aus Folgeschäden fallen nicht unter Garantie. Auch die Aufwände, die nach dem Austausch von Hard- oder Software notwendig ist, fallen nicht unter Garantie. Dazu gehören zum Beispiel die Neuinstallation von Programmen, Konfiguration von Hardwareteilen und sonstige im Zusammenhang mit der Garantieleistung des Herstellers verbundenen Aufwände durch inkoform GmbH.
  - 5.3. Fehlleistungen, die aus einer unzureichenden Personalschulung durch den Kunden (Verstoss gegen Richtlinien von inkoform GmbH oder der Produktehersteller) entstehen, sowie Störungen oder Ausfälle der Stromzufuhr, fallen nicht unter Garantie. Wandelung oder Minderung seitens des Käufers sind in jedem Fall ausgeschlossen. Von den Garantieleistungen ist alles Verbrauchsmaterial wie wechselbare Datenträger, Farbbänder, Toner oder ähnliches ausgeschlossen.
6. Elektronische Inhalte
  - 6.1. Der Kunde übernimmt vollumfänglich die Verantwortung für den Inhalt von Webseiten, insbesondere dass alle Hyperlinks und Inhalte (Text, Ton, Grafik, usw.) den gesetzlichen und urheberrechtlichen Bestimmungen entsprechen und nicht gegen die geltende Moral verstossen.
  - 6.2. inkoform GmbH lehnt jegliche Haftung für Inhalte ab, die im Auftrag des Kunden realisiert und veröffentlicht wurden.
  - 6.3. inkoform GmbH übernimmt keine Haftung für die Inhalte elektronischer Mitteilungen, insbesondere E-Mail.
7. Reaktionszeiten im Bedarfsfall (Incident)
  - 7.1. Der Kunde ist verpflichtet, seinen IT-Notfall in geeigneter Form dem Dienstleistungserbringer möglichst aussagekräftig und vollständig zu melden. Eine geeignete Form ist stets schriftlich und unpersönlich an die vereinbarte Destination (E-Mail, Ticketing-System, Hotline o. ä.).
  - 7.2. Der Kunde kann danach oder parallel dazu seinen direkten Ansprechpartner auch informieren, um den Incident rasch möglichst kompetent beheben zu können.

- 7.3. Folgende Reaktionszeiten gelten (ohne spezielle Vereinbarung) zu Bürozeiten 08:00–12:00/13:00–17:00 Uhr:  
- Rückmeldung, dass der Incident eingegangen ist innerhalb 4 Arbeitsstunden inkl. Priorisierung (niedrig/mittel/hoch)  
- Arbeitsaufnahme für Priorität hoch innert 4 Arbeitsstunden nach Rückmeldung, für Priorität mittel innert 16 Arbeitsstunden, für Priorität niedrig innert 1 Arbeitswoche.  
Es wird nach „Best Effort“ gearbeitet.
8. Haftungsbeschränkung und Haftungsausschluss
- 8.1. In keinem Fall besteht eine Haftung für direkte oder indirekte, mittelbare oder unmittelbare Schäden, die sich aus dem Gebrauch oder durch Fehlleistungen der von inkoform GmbH gelieferten Produkte ergeben.
- 8.2. Bei Funktionsstörungen ist inkoform GmbH um eine schnelle Reparatur bemüht. Falls dem Kunden Rechtsansprüche entstehen, kann er auf das Rechtsmittel der Vertragskündigung zurückgreifen. inkoform GmbH ist insbesondere in nachfolgenden Fällen nicht haftbar:
- 8.3. Direkte oder indirekte Folgeschäden bei Funktionsstörungen der inkoform GmbH Infrastruktur, insbesondere von Mietleitungsstörungen oder Störungen weiterer inkoform GmbH-Lieferanten.
- 8.4. Elektronische Nachrichten, die nicht korrekt, gar nicht oder rechtswidrig übermittelt oder von Drittpersonen abgefangen werden.
- 8.5. Fehlende oder mangelhafte Geheimhaltung chiffrierter Daten, auch nicht wenn inkoform GmbH als Zertifikationsstelle auftritt oder andere Kryptologie-Dienstleistungen anbietet.
- 8.6. Verarbeitungsfehler bei der Abwicklung von Geschäftstransaktionen über Internet (Electronic Commerce), insbesondere nicht bei Übermittlungsfehlern von Kreditkartendaten oder sonstigen Zahlungsinformationen.
- 8.7. Fehlende oder mangelhafte Trefferquoten in Internet-Suchmaschinen, auch nicht bei der ausdrücklichen Auftragserteilung des Kunden an inkoform GmbH, Registrierungen vorzunehmen.
- 8.8. Rechtsauseinandersetzungen bei im Auftrag des Kunden durchgeführten Registrierungen oder Löschungen von Domain-Namen.
- 8.9. Schäden, welche durch Virenbefall, Tojaner, Hacker-Aktivitäten usw. entstehen.
- 8.10. Fehlmanipulationen Dritter.
- 8.11. Fehlfunktionen von Drittsoftware.
9. Vertraulichkeit
- 9.1. Beide Parteien verpflichten sich generell, als vertraulich bezeichnete Informationen keinem Dritten weiterzugeben, im Besonderen ist der Inhalt von Verträgen sowie dessen Anhänge und Anlagen als vertraulich zu behandeln.
- 9.2. Der Kunde gibt inkoform GmbH das Recht bei rechtswidrigen Handlungen Kundenadressen direkt an Drittfirmen oder die Justizbehörden weiter zu geben.
10. Lieferung  
Die Lieferung von Geräten, Software und Dienstleistungen erfolgt auf den in der Auftragsbestätigung festgelegten Termin unter Vorbehalt allfälliger Umstände, die ausserhalb des Einflusses von inkoform GmbH liegen. Der Käufer ist nicht berechtigt, infolge Lieferverzug vom Kauf zurückzutreten und verzichtet gegenüber inkoform GmbH auf sämtliche Schadenersatzforderungen.
11. Zahlungskonditionen
- 11.1. Alle vereinbarten und deklarierten Preise verstehen sich exklusiv Mehrwertsteuer in Schweizer Franken (CHF). Ohne anders lautende Angaben verstehen sich alle Preise exklusiv Lieferung und Verpackung.
- 11.2. Alle Schulungen zur Bedienung von Hardware bzw. Software usw. sind nicht inbegriffen, ausser wenn es explizit in der schriftlichen Auftragsbestätigung erwähnt ist.
- 11.3. Grundsätzlich sind alle Rechnungen ohne jeden Abzug innert 30 Tagen ab Fakturadatum zahlbar. Ist auf der Rechnung ein Fälligkeitsdatum vermerkt, so hat dieses Gültigkeit.
- 11.4. Bei der Realisierung von Kundenaufträgen gelten folgende Zahlungskonditionen:
- | Aufträge         | Zahlungsmodalität  |
|------------------|--|
| bis CHF 2'000.-  | nach Lieferung   |
| bis CHF 4'000.-  | 50% bei Auftragserteilung<br>+ 50% nach Endlieferung   |
| bis CHF 25'000.- | 1/3 bei Auftragserteilung<br>+ 1/3 nach Meilenstein 1 (Konzept)<br>+ 1/3 Projektende (Abnahme) |
| ab CHF 25'000.-  | wie obige Variante, wenn bei Vertragsabschluss nicht anders definiert                          |
- Andere Zahlungskonditionen können schriftlich definiert werden. Bei grossen Aufträgen wird bspw. 50% des Gesamtvolumen bei Auftragserteilung fällig, der Restbetrag erfolgt jeweils in Teilrechnungen nach abgeschlossener Arbeit oder anteilmässig per Ende Monat, bezahlbar innert 30 Tagen ohne Abzüge. Hardware kann vor Bestellung oder mit einer Fälligkeit von 10 Tagen fakturiert werden.
- 11.5. Die monatlichen Kosten (z.B. Serviceverträge) werden jeweils quartalsweise im Voraus in Rechnung gestellt, zahlbar innert 30 Tagen ohne Abzüge.
- 11.6. Die jährlichen Kosten (z.B. Jahresabonnemente) werden jeweils im Voraus in Rechnung gestellt, zahlbar innert 30 Tagen ohne Abzüge.
- 11.7. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Rückvergütung bereits bezahlter Abonnemente.
- 11.8. Ein Rückbehalt von Zahlungen sowie eine Verrechnung mit Gegenforderungen (z.B. aus Gewährleistung) sind nicht zulässig. Allfällige Mängel des Kaufgegenstandes werden im Rahmen der Garantie behoben.
- 11.9. Die Gebühren für Domain-Namen, SSL-Zertifikaten, Kreditkarten-Verarbeitungen und andere Lizenzen  
- werden von der jeweiligen Verarbeitungsstelle direkt dem Kunden in Rechnung gestellt.  
- durch inkoform GmbH im Rahmen von Punkt 11.6 dem Kunden in Rechnung gestellt, zahlbar innert 30 Tagen.
- Ausschliesslicher Gerichtsstand ist  
CH-3000 Bern
- Bern, 13. August 2014