

# net working AG

---

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

Datum: 30. August 2013

## 1 Anwendungsbereiche

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen ersetzen diejenigen vom 1.4.2010.

Die AGB sind integrierender Bestandteil sämtlicher Vertragsbeziehungen zwischen net working AG (nachfolgend net working genannt) und dem Auftraggeber. Als Auftraggeber gelten sämtliche Kunden von net working, welche Angebote von net working in Anspruch nehmen. Diese AGB finden uneingeschränkt Anwendung, sofern und soweit Spezialbedingungen selbst nicht explizit abweichende Regelungen enthalten. Allgemeine Geschäfts- oder andere Vertragsbedingungen des Auftraggebers können net working nur dann verpflichten, wenn diese von net working schriftlich anerkannt wurden. Diese AGB werden jedem potentiellen Auftraggeber bereits mit der Offerte abgegeben und treten insoweit in Kraft als sie diese Phase betreffen. Der Auftraggeber akzeptiert mit Auftragserteilung die AGB. In der Auftragsbestätigung weist net working ausdrücklich darauf hin, dass die AGB vereinbart sind und sie Bestandteil des Auftrages bilden.

## 2 Vertragsschluss

Ein Auftrag im Sinne dieser AGB ist der Vertrag zwischen net working und einem Auftraggeber über die Erbringung von Agentur Dienstleistungen und/oder Web-, Mobile- und Mailhosting oder anderen genannten Services. Jeder Auftrag bedarf zu seiner Wirksamkeit der schriftlichen oder elektronischen Annahme der Offerte durch den Auftraggeber.

## 3 Angebote von net working

### A) Leistungsbeschreibung

Die folgende Aufzählung ist nicht abschliessend. net working bietet Agentur Dienstleistungen im Bereich von Konzeption, Entwicklung und Design von Software Lösungen wie die Entwicklung von Web- und/oder Mobile Applikationen, in der Beratung und Konzeption von Online, Mobile und Social Media Marketing sowie im Bereich des Web-, Mobile und Mailhostings an. net working erstellt den individuellen Kundenbedürfnissen entsprechende Lösungen. Zum Full-Service-Angebot gehört das gesamtheitliche, interdisziplinäre Projekthandling von der Idee und der Konzeption, Beratung und Schulung über Realisation, Betrieb und Auswertung bis hin zu Monitoring, Benchmarking, Marketingunterstützung und Support / Wartung. Mit dem Produkt ‚SendAway‘ stellen wir ein zeitgemässes und leistungsstarke E-Mail Marketing Software zur Verfügung (weitere Information zur Nutzung von SendAway finden Sie unter [www.sendaway.ch](http://www.sendaway.ch)).

### B) Offert Stellung

Offerten, gelten sofern nicht schriftlich anders vereinbart als Richtofferten. Als schriftlich gemäss dieser AGB gelten Brief, Fax und e-Mail. Die Offerten Stellung einschliesslich Präsentation erfolgt unentgeltlich, sofern in der Offert Anfrage nichts anderes vermerkt ist. Ausnahmen bilden z.B. Konkurrenz-Offerten, die im Auftragsfall unentgeltlich bleiben – im Nicht-Auftragsfall aber ein vordefiniertes ‚Verluthonorar‘ bezahlt werden muss. Eine Offerte ist 60 Tage lang gültig, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde. Alle mit dem Angebot abgegebenen Unterlagen und Konzepte bleiben Eigentum von net working. Ohne Einwilligung von net working darf Dritten

keine Einsicht in die Angebotsunterlagen gewährt werden. Eine Offerte wird angenommen, indem der Auftraggeber dies schriftlich oder elektronisch erklärt.

## **4 Termine**

net working verpflichtet sich, dem Auftraggeber die vereinbarten Dienstleistungen an den in der Auftragsbestätigung festgelegten Terminen zu liefern, während der Auftraggeber sich verpflichtet, diese zur vorbestimmten Zeit abzunehmen und zu bezahlen. Termine können ohne Kostenfolgen für net working verschoben werden und net working ist für die Folgen nicht haftbar, wenn Hindernisse auftreten, die ausserhalb des Einflussbereiches von net working liegen; wie höhere Gewalt, Betriebsstörungen, Arbeitskonflikte oder Leistungsstörungen auf Seiten von Zulieferern sowie behördliche Massnahmen. Bei sonstigen Verzögerungen gelten die in der Auftragsbestätigung getroffenen Regelungen.

net working verpflichtet sich, den Auftraggeber unverzüglich über Verzögerungen zu informieren.

## **5 Vertragserfüllung**

Für Umfang und Ausführung der Agentur Dienstleistung ist die Offerte/Auftragsbestätigung, welche integrierende Bestandteile der jeweiligen Grundverträge bildet, massgebend. Soweit kein besonderer Erfüllungsort von den Parteien verabredet ist oder aus der Natur des Geschäftes hervorgeht, gilt als Lieferung die Umsetzung des Auftrages am Sitz von net working.

Der Auftraggeber ist zur termingerechten Bezahlung verpflichtet.

Die net working ermöglicht dem Vertragspartner oder seinen Kunden die Präsenz auf dem Internet bzw. Zugang zu weiteren unabhängigen Netzwerken und Dienstleistungen. Der Zugriff wird teilweise gewährt, nachdem sich der Nutzer mit Hilfe einer Nutzer-Kennung und eines Passworts legitimiert hat.

Die net working ist im Rahmen betrieblichen Ressourcen bestrebt, den Dienst rund um die Uhr störungsfrei und ohne Unterbrechungen anzubieten. Dafür ist je nach Bedarf auch eine zweifach redundante Hochleistungsplattform mit einem automatischen Failover vorhanden. Über vorhersehbare Betriebsunterbrüche, die zur Störungsbehebung, zur Vornahme von Wartungsarbeiten, zum Ausbau des Dienstes etc. nötig sind, wird der Kunde - soweit möglich - rechtzeitig schriftlich oder per E-Mail informiert. Der Vertrag schliesst einen E-Mail Support sowie telefonischen Support während den Bürozeiten für die Services ein. Zudem wird ein Ticketsystem angeboten.

## **6 Verpflichtungen des Kunden**

Der Auftraggeber ist verpflichtet der net working sämtliche erforderlichen Informationen, die für die Erfüllung der Agentur Dienstleistungen eine Rolle spielen können rechtzeitig zur Verfügung zu stellen, er hat namentlich auch auf besondere technische Voraussetzungen, sowie auf rechtliche Vorschriften hinzuweisen, die für die Auftragserfüllung von Bedeutung sein könnten. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die in der Offerte, Unterlagen, Inhalte und Materialien vereinbarungsgemäss und rechtzeitig zu liefern.

Bei Applikations- Web-, Mobile- oder Mail-Hosting Dienstleistungen ist der Kunde verpflichtet:

- Erkennbare Mängel oder Schäden unverzüglich schriftlich anzuzeigen (Störungsmeldung), sowie 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 oder beschleunigen.
- Nach Abgabe einer Störungsmeldung der net working durch die Überprüfung ihrer Einrichtungen entstandenen Aufwendungen zu ersetzen, wenn und soweit sich nach Prüfung herausstellt, dass die Störung im Verantwortungsbereich des Kunden lag.
- Seine Nutzer-Kennung und sein Zugangspasswort vertraulich zu behandeln. Er hat jederzeit die Möglichkeit, sein Zugangspasswort zu ändern oder ändern zu lassen. Der Kunde ist der net working gegenüber für jede Benützung des Hosting- und/oder Service-Zugangs über seinen Account verantwortlich und haftet für jeden Schaden, der aus dem Missbrauch des Zugangs entsteht.
- Der Kunde verpflichtet sich, die notwendigen Massnahmen zu treffen, damit nicht über seinen Zugang zum Internet bzw. andern Netzwerken unerlaubt in fremde Systeme eingegriffen wird, Programme manipuliert oder Computerviren eingeschleust werden.
- Der Kunde verpflichtet sich gegenüber der net working AG, bei der Nutzung des Internet-Zugangs internationales und schweizerisches Recht sowie allgemein anerkannte Verhaltensregeln einzuhalten. Er ist für den Inhalt der Informationen verantwortlich, die er oder Dritte über seinen Account von der net working übermitteln oder bearbeiten lässt, abrufen oder zum Abrufen bereithält.

Insbesondere dürfen über den Internet-Zugang des Kunden die folgenden Informationsgehalte nicht verbreitet werden:

- Gewaltdarstellungen im Sinne von Art. 135 des Schweizerischen Strafgesetzbuches (StGB)
- pornographische Schriften, Ton- oder Bildaufnahmen und Darstellungen im Sinne von Art. 197 StGB
- Aufrufe zur Gewalt im Sinne von Art. 259 StGB
- Rassendiskriminierung im Sinne von Art. 261bis StGB
- Anleitungen oder Anstiftung zu strafbarem Verhalten
- Unerlaubte Glücksspiele im Sinne des Lotterieggesetzes
- Informationen, die Urheberrechte, verwandte Schutzrechte oder andere Immaterialgüterrechte Dritter verletzen.
- Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass Jugendliche unter 16 bzw. 18 Jahren keinen Zugang zu Websites haben, die nur für Personen über 16 bzw. 18 Jahren bestimmt sind.
- Damit Abonnements mit freiem Datentransfer langfristig angeboten werden können, verpflichten sich die Kunden der net working zum Fair Use, d.h. die übermässige oder unnötige Nutzung des Abonnements wird vermieden (z.B. Massenmailing, reine Downloadseiten usw.).
- Der Kunde verpflichtet sich beim Webhosting, keine Werberundschreiben oder Massenmailings (Mailingaktionen) via Electronic Mail über E-Mail Adressen seiner Domain zu initiieren welche als SPAM aufgefasst werden können.

Die net working AG behält sich das Recht vor, einen Service des Kunden bei missbräuchlicher Verwendung mit sofortiger Wirkung auf Kosten des Kunden zu sperren.

Als missbräuchliche Verwendung gilt namentlich die Nichterfüllung der oben sowie der unten (Ziffer 7) genannten vertraglichen Pflichten des Kunden. Die Sperrung bleibt solange bestehen, bis der jeweilige Sachverhalt geklärt ist bzw. der Kunde den Beweis für die tatsächliche Unbedenklichkeit der Inhalte erbringt. Die net working AG behält sich zudem das Recht vor, den Webhosting Service des Kunden auf dessen Kosten zu sperren, falls dessen Benutzerverhalten in irgendeiner Weise (Chat, Forum usw.) das Betriebsverhalten des Servers beeinträchtigt. Schadenersatzansprüche seitens net working AG bleiben in jedem Fall der missbräuchlichen Verwendung des Webhosting Services oder des Verstosses gegen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen ausdrücklich vorbehalten.

Schadenersatzansprüche gegen die net working AG können in jedem Fall der missbräuchlichen Verwendung des Webhosting Services oder des Verstosses gegen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht geltend gemacht werden.

## **7 E-Mail/SMS/MMS/Fax**

Der Kunde hat die Zugänge in seinem persönlichen elektronischen Postfach (E-Mail) regelmässig zu kontrollieren. Das Versenden von elektronischen Werbemitteln wie E-Mails, SMS etc. durch den Vertragspartner an Dritte, ohne von diesen dazu aufgefordert worden zu sein, ist unzulässig. net working AG behält sich bei Bekanntwerden vor, das Zugangskonto des Kunden ohne Ankündigung bis zur Klärung des Sachverhalts zu sperren.

Das Versenden unerwünschter Massenmails (u.a. Spamming, Mail Bombing) über die Server der net working AG ist untersagt. Ebenso ist der Betrieb von Mailinglisten in einem Ausmass, welches die Betriebsstabilität unserer Systeme gefährden könnte, strikte untersagt. Solche Verhaltensweisen gelten als missbräuchliche Verwendung des Service und haben die oben (Ziffer 6) genannten Sanktionen zur Folge.

## **8 Datensicherheit**

Von Daten, die vom Kunden - gleich in welcher Form - an die net working AG übermittelt werden, stellt der Kunde Sicherungskopien her. Auch wenn die Server der net working AG in der Regel regelmässig gesichert werden, ist der Kunde für die Sicherung der übermittelten Daten verantwortlich. Für den Fall des Datenverlusts ist der Kunde verpflichtet, die betreffenden Daten nochmals und unentgeltlich an die net working AG zu übermitteln.

## **9 Datenschutzrisiken**

Bei der Benutzung des Internets bestehen für den Kunden verschiedene Datenschutzrisiken. Insbesondere ist der Datenschutz bei der unverschlüsselten Übermittlung von Daten nicht gewährleistet. Ebenso muss damit gerechnet werden, dass unverschlüsselt übermittelte E-Mails, SMS etc. von Dritten unberechtigterweise gelesen, verändert oder unterdrückt werden können. Die Verschlüsselung und Chiffrierung von übertragenen Informationen können den Schutz vor unbefugtem Zugriff verbessern. Firewalls können das unerwünschte Eindringen von nicht Zugriffsberechtigten Dritten möglicherweise verhindern oder jedenfalls erschweren. Die Ergreifung von Massnahmen zur Verbesserung des Datenschutzes liegt im Verantwortungsbereich des Kunden.

## 10 Vergütung und Zahlungsbedingungen

net working erbringt ihre Leistungen zu Festpreisen oder nach Aufwand mit oder ohne Kostendach. Sie gibt in ihrer Offerte die Kostenarten und Kostensätze bekannt. (exkl. Mehrwertsteuer). Einmalige Gebühren und die ersten drei Monatsraten der Betriebskosten (z.B. Hosting) werden bei der Aufschaltung des Services oder gemäss Offerte fällig. net working ist berechtigt, zusätzlich Rechnung zu stellen für Fremd- und Eigenleistungen für die angebotenen Dienstleistungen und ausserordentliche Aufwendungen. Diese Kosten werden nach tatsächlichem Aufwand in Rechnung gestellt.

Die Dienstleistungen der net working sind innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Skontoabzug oder individuell getroffener Regelung zur Zahlung fällig. Hält der Auftraggeber die Zahlungstermine nicht ein, hat er ohne Mahnung ab 60 Tage nach Rechnungsdatum an einen Verzugszins von 5% zu entrichten.

net working ist befugt Web-, Mobile- oder Mailhosting-Accounts oder andere Services nach Ablauf der Zahlungsfrist zu deaktivieren und samt deren Inhalt zu löschen.

Für die entstandenen Umtriebe einer Deaktivierung und einer Wiederaktivierung wird eine Aufwandsentschädigung in der Höhe von mindestens CHF 300.- fällig

Preisänderungen sind jederzeit vorbehalten.

## 11 Gewährleistung

net working verpflichtet sich zur Sorgfalt und erbringt ihre Dienstleistungen in vertragskonformer Qualität. Sie verpflichtet sich weiter zur sorgfältigen Auswahl, Ausbildung und fachmännischen Arbeitsweise der eingesetzten Mitarbeiter sowie zu deren Überwachung.

Für Mängel mit Bezug auf Agentur Leistungen der net working, die nicht unverzüglich nach der Abnahme, spätestens aber 1 (einen) Monat nach der Ablieferung, schriftlich gemeldet werden, übernimmt net working keine Gewährleistung.

Bei Mängeln, die zum Zeitpunkt der Ablieferung nachweislich bestanden haben und rechtzeitig gemeldet wurden, ist der Kunde ausschliesslich berechtigt die Nachbesserung zu verlangen. Minderung ist erst nach wiederholter, erfolgloser Nachbesserung zulässig. Die Wandelung ist ausgeschlossen. Der Kunde ist nicht berechtigt Mängel durch einen Dritten beheben zu lassen. Bei Missachtung dieser Bestimmung wird jede Gewährleistung abgelehnt.

## 12 Haftung

Die net working AG lehnt jede Gewährleistung bzw. Haftung für Fehler der von net working AG vertriebenen Software sowie für den Verlust oder die unbefugte Veränderung von Nachrichten ab.

Die net working haftet nicht für Betriebsunterbrüche, insbesondere aufgrund von Störungsbehebung, Wartungsarbeiten, der Umstellung der Infrastruktur (Umschaltungen usw.), der Einführung neuer oder anderer Technologien, oder Störungen innerhalb des Internets oder des Kommunikationsnetzes. Umstellungen auf neue Technologien werden im Minimum 1 Woche zum Voraus dem Kunden angekündigt.

net working haftet bei Kreditkartenanbindungen, e-Shops oder anderer Services weder für mittelbaren noch unmittelbaren Schaden bei Störungen an der Infrastruktur, ausser bei erwiesener, grober Fahrlässigkeit. In jedem Fall ist die Haftung der net working auf den unmittelbaren Schaden beschränkt. Die Haftung für Folgeschäden jeder Art, insbesondere für entgangenen ist ausgeschlossen.

net working haftet nicht für Mängel von verwendeten Drittprodukten, insbesondere bei der Verwendung von Plugins für WordPress und allen kostenpflichtigen oder kostenlosen Software Bibliotheken. Die Behebung dieser Mängel ist durch den Kunden zu vergüten.

### **13 Geheimhaltungspflicht**

Die Vertragspartner behandeln alle Informationen vertraulich, die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind. Die net working stellt zudem die vertrauliche Behandlung durch ihre Mitarbeiter sicher.

Vertrauliche Informationen umfassen nicht solche Informationen, die

- dem anderen Vertragspartner bereits bekannt waren, bevor sie ihm der geschützte Vertragspartner zugänglich gemacht hat,
- allgemein bekannt sind oder werden, ohne dass der andere Vertragspartner dies zu vertreten hat,
- dem anderen Vertragspartner durch einen Dritten rechtmässig und ohne Weitergabebeschränkungen bekannt gemacht wurden,
- vom anderen Vertragspartner selbst entwickelt wurden, ohne hierbei die vertraulichen Informationen des geschützten Vertragspartners zu nutzen oder sich darauf zu beziehen.

Öffentliche Kommunikation über spezifische Leistungen im Zusammenhang mit diesem Vertragsverhältnis bedürfen der schriftlichen Zustimmung des Vertragspartners.

Im Zweifel sind Tatsachen vertraulich zu behandeln. Diese Geheimhaltungspflicht besteht schon vor Vertragsabschluss und dauert nach Beendigung des Vertragsverhältnisses fort. Vorbehalten bleiben gesetzliche Aufklärungs- und Auskunftsvorschriften.

Der Auftraggeber anerkennt den Wettbewerbswert und den Vertrauenscharakter der während der Vertragserfüllung erhaltenen und erarbeiteten Informationen, Konzepte, Dokumente und Unterlagen sowie den Umstand, dass net working Schaden erwachsen könnte, wenn diese Informationen und Kenntnisse einem Dritten offengelegt werden. Der Auftraggeber verpflichtet sich deshalb, das in diesem Sinn umschriebene Konkurrenzverbot zu beachten. net working ist berechtigt eine Konventionalstrafe unter Berücksichtigung der Schwere der Verstösse zu verlangen.

### **14 Folgen der Mitarbeiterabwerbung**

Der Auftraggeber anerkennt aufgrund des oben beschriebenen Projekt-Knowhows, dass die Mitarbeitenden bei net working AG einen erheblichen Wert verkörpern, welcher geschützt werden muss.

Die aktive Abwerbung eines in einem Projekt involvierten Mitarbeitenden der net working führt zu einer Entschädigungspflicht durch den Auftraggeber in der Höhe von mindestens einem Jahresgehalt.

## **15 Immaterialgüterrechte / Geistiges Eigentum an Arbeitsresultaten**

Alle bei der Vertragserfüllung entstehenden geschützten Immaterialgüterrechte sowie nicht geschützten Immaterialgüter gehören net working, sofern keine abweichende schriftliche Regelung vorliegt.

Der Auftraggeber anerkennt das geistige Eigentum, insbesondere das Urheberrecht, der net working an allen von ihr selber kreierten Auftragsergebnissen und sonstigen Immaterialgüter mit individuellem Charakter. Soweit der Auftraggeber seinen vertraglichen Verpflichtungen gegenüber net working nachkommt, ist ihm die Nutzung des geistigen Eigentums im Rahmen des ursprünglichen Verwendungszweckes auf unbeschränkte Zeit erlaubt.

Bei Verwendung von Softwareprodukten der net working erteilt net working dem Kunden ein nicht exklusives, wiederrufbares und nicht übertragbares Nutzungsrecht dieser Softwareprodukte. Eine Vergütung der Nutzung dieser Softwareprodukte (Lizenzgebühr) wird schriftlich geregelt.

## **16 Besondere Bestimmungen / Nutzungsrecht**

Der Auftraggeber haftet für alle Schäden gegenüber den Nutzern wie auch gegenüber dritten Parteien. Diese Schäden beziehen sich auf die Verletzung des Nutzungsrechts wie auch anderer Rechte (z.B. Copyright, Wettbewerbsrecht etc.). Sollte aufgrund eines Services ein Prozess gegen die net working angestrengt werden, so identifiziert sich der Auftraggeber als zuständige Partei in diesem Rechtsstreit.

Die Telefonnummern oder E-Mailadressen der Empfänger von Nachrichten dürfen von beiden Vertragspartnern nicht öffentlich gemacht oder an dritte Parteien weitergegeben oder verkauft werden. Weiterhin sind beide Parteien verpflichtet, die Daten ohne Einwilligung des Users nicht für kommerzielle Zwecke (wie kommerzielle Massenversände, Werbung etc.) zu nutzen. Bezüglich des Datenschutzes unterstehen die Daten der Nutzer den entsprechenden Gesetzen der Schweiz.

## **17 Vertragsdauer und Erneuerung**

Applikations- Web-, Mobile- und Mailhosting-Verträge oder anderen Services haben eine Laufzeit von zwölf (12) Monaten und erneuern sich ohne fristgerechte Kündigung automatisch um weitere zwölf (12) Monate falls nicht vertraglich anders vereinbart.

Wenn der Kunde den Vertrag nicht erneuern will verpflichtet er sich diesen rechtzeitig, also mindestens einen Monat vor dessen Ablauf, zu kündigen Die Verantwortung für die rechtzeitige Vertragserneuerung und die lückenlose Fortdauer des Zugangs zum Internet bzw. des Zugangs zu anderen Netzwerken liegt jedoch beim Kunden.



Für die Vertragserneuerung sind die im Zeitpunkt der Vertragserneuerung geltenden Preise und Allgemeinen Geschäftsbedingungen der net working AG massgebend. Preisanpassungen ermöglichen dem Kunden ein Rücktrittsrecht auf den nächsten Kündigungstermin.

## **18 Übertragung der Rechte und Pflichten aus dem Vertrag**

Der Auftraggeber kann Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur nach schriftlich erteilter Zustimmung von net working auf einen Dritten übertragen.

## **19 Teilnichtigkeit**

Sollte sich eine oder mehrere Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen für nichtig oder ungültig erweisen, tangiert dies die restlichen Bestimmungen nicht; Diese bleiben unverändert bestehen und behalten ihre Gültigkeit. Die nichtige(n) Bestimmung(en) ist (sind) durch möglichst wirtschaftlich gleichwertige, rechtmässige Bestimmungen zu ersetzen.

## **20 Anwendbares Recht und Gerichtsstand**

Ausschliesslicher Gerichtsstand sind die zuständigen Gerichte in Zürich. Auf alle Vertragsverhältnisse ist schweizerisches Recht anwendbar.

Die Parteien bemühen sich, allfällige Streitigkeiten, die sich aus der Umsetzung dieses Vertrages ergeben, auf gutlichem Wege beizulegen.

## **21 Inkrafttreten**

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen ersetzen diejenigen vom 1.4.2010 und 1.10.2012 und treten am 1.9.2013 in Kraft.

1.9.2013, net working AG