

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB) DER BIG IT AG

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das Rechtsverhältnis zwischen der BIG IT AG und dem Kunden, welche die Dienste der BIG IT AG in Anspruch nehmen.

1. Gegenstand und Geltungsbereich

1.1 Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Firma **BIG IT AG**, regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung von Offerten und Verträge.

- Von Dienstleistungen für Informatik, Überwachungssysteme, Internet, Telekommunikation, Datacenter und Hosting.
- Den Verkauf von Hard- und Software

1.2 Alle Geschäftsaktivitäten der **BIG IT AG** unterliegen dieser AGB, soweit keine Abweichungen in Verträgen oder Offerten selbst vorliegen.

A. DIENSTLEISTUNGEN

2. Offerten und Verträge

2.1 Offerten und Verträge der **BIG IT AG**, werden auf Angaben des Kunden unentgeltlich erstellt.

3. Auftragserteilung

3.1 Die Auftragserteilung gilt in mündlicher oder schriftlicher Form.
Ein Auftrag gilt in folgenden Fällen als erteilt:

- Bei Vorlage einer schriftlichen Offerte, welche der Kunde mündlich oder schriftlich akzeptiert

- Bei einer mündlichen Offerte, welche der Kunde akzeptiert und die Umsetzung des Auftrags durch die **BIG IT AG** begonnen hat
- Bei Vorlage einer mündlichen, telefonischen oder schriftlichen Terminvereinbarung

4. Leistungsänderungen

- 4.1 Beide Parteien können jederzeit schriftlich oder mündlich Leistungsänderungen beantragen.
- 4.2 Wünscht der Kunde eine Änderung, so teilt ihm die **BIG IT AG**, innert 10 Arbeitstagen mit, ob die Änderung möglich ist und welche Auswirkungen sie auf die zu erbringenden Leistungen, sowie auf Vergütung und Termine hat. Der Kunde entscheidet innert 10 Arbeitstagen, ab Erhalt der Mitteilung, ob die Änderung ausgeführt werden soll.
- 4.3 Wünscht die **BIG IT AG** eine Änderung, so kann der Kunde einen entsprechenden Antrag innert 10 Arbeitstagen, ab Erhalt der Mitteilung annehmen oder ablehnen.

5. Abnahme einer Dienstleistung

- 5.1 Die **BIG IT AG**, zeigt dem Kunden rechtzeitig die Fertigstellung der vereinbarten Leistungen an.
- 5.2 Der Kunde prüft die Leistungen, sobald es nach dem üblichen Geschäftsgang möglich ist, und zeigt der **BIG IT AG** allfällige Mängel an.
- 5.4 Führt der Kunde die Abnahmeprüfung trotz Mahnung nicht innerhalb einer angemessenen Nachfrist durch, werden allfällige Mängel nicht kostenlos übernommen.

B. KAUF VON HARD- UND SOFTWARE

6. Verkaufs-Konditionen

- 6.1 Die Ware wird, falls nicht anders angegeben, zum Richtpreis des Herstellers verrechnet.
- 6.2 Falls nicht anders vereinbart, sind alle Produktpreise exklusive Verpackung- und Versandkosten.

7. Übergabe und Installation

- 7.1 Die **BIG IT AG**, übernimmt die Installation der Hardware (inkl. dazugehörige Betriebssoftware).

8. Nutzung der Betriebssoftware

- 8.1 Art und Umfang der Nutzung, der untrennbar mit der Hardware verbundenen Betriebssoftware, richten sich nach dem bestimmungsgemässen Gebrauch der Hardware.
- 8.2 Der Kunde darf die Hardware (inkl. dazugehöriger Betriebssoftware) an Dritte weiterveräußern, soweit er die eigene Nutzung aufgibt.

9. Annahmeverzug

- 9.1 Definition Annahmeverzug: Ein Annahmeverzug tritt ein, wenn die **BIG IT AG**, Ware bei Fälligkeit der Lieferung anbietet und der Kunde die Ware nicht annimmt. Bei Annahmeverzug, kann die **BIG IT AG** die bestellte Ware in ihrem Lager hinterlegen. Geschuldete Dienstleistungen verfallen, sofern deren nachträgliche Erbringung für die **BIG IT AG** mit einem übermässigen Mehraufwand, ohne Zusatzentschädigung, verbunden ist. Entstehende Gefahr und Kosten, durch die Ware, gehen zu Lasten des Kunden.

10. Lieferfristen

10.1 Lieferfristen werden durch die **BIG IT AG** nach bestem Ermessen festgelegt. Unvorhersehbare Ereignisse,

- insbesondere Elementarschäden (Feuer, Wasser, Erdbeben, etc.)
- kriegerische Wirren (Sabotage, Terroranschläge, Streiks, Explosionsauswirkungen)
- andere ausserhalb des Einflussbereiches der **BIG IT AG** liegende Ereignisse, können dazu führen, dass ursprünglich zugesagte Lieferfristen nicht eingehalten werden können

11. Verzug

11.1 Befindet sich die **BIG IT AG** mit der Lieferung von Hard- oder Software im Verzug, so hat ihr der Kunde eine Nachfrist von mindestens 60 Tagen zu gewähren. Bei Lieferungen von Dienstleistungen, eine solche von mindestens 30 Tage. Sollte die **BIG IT AG** diese gesetzte Nachfrist nicht einhalten können, ist der Kunde berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten.

11.2 Die Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen gegenüber der **BIG IT AG**, infolge Lieferverzugs, ist ausgeschlossen.

12. Eigentumsvorbehalt

12.1 Bis zur vollständigen Zahlung des Kaufpreises bleiben die gelieferten Gegenstände, Eigentum der **BIG IT AG** und dürfen weder verkauft noch verpfändet werden.

12.2 Der Kunde ermächtigt die **BIG IT AG** hiermit, den Eigentumsvorbehalt beim zuständigen Betreibungsamt anzumelden.

12.3 Bis zur vollständigen Zahlung des Kaufpreises, hat der Kunde die **BIG IT AG**, von einem allfälligen Sitzwechsel im Voraus, zu benachrichtigen.

13. Versicherung

13.1 Der Kunde ist verpflichtet die gekauften Gegenstände, vom Tag der Übernahme in voller Höhe des Kaufpreises, zu versichern. Er tritt hiermit der **BIG IT AG** die Leistungen des Versicherers, in der Höhe des noch geschuldeten Teiles des Kaufpreises, ab.

14. Garantie

14.1 Vom Datum der Lieferung an, übernimmt die **BIG IT AG** die Garantie für die Dauer von:

- 3 Monate für Software
- 24 Monate für Hardware und Zubehör

Für die Produkte, bei normalem Gebrauch, frei von Material- und Herstellungsfehlern. Für Standardprodukte, gelten die lokalen Garantiekonditionen der entsprechenden Hersteller. Wünscht der Kunde weitergehende Leistungen als der Hersteller garantiert oder anbietet, kann die **BIG IT AG** nach Möglichkeit diese Leistungen, gegen Verrechnung, erbringen.

14.2 Allfällige Beanstandungen des Kunden haben innerhalb der Garantiefrist, schriftlich und unter genauer Beschreibung des Mangels, zu erfolgen.

14.3 Im Falle eines Mangels oder einer Störung während der Garantiefrist, hat der Kunde Anrecht auf kostenlose Behebung, wobei die **BIG IT AG** entscheidet, ob der defekte Anlageteil im Einzelfall repariert oder ersetzt werden soll. Die **BIG IT AG**, kann anstelle eines Ersatzes auch den bezahlten Kaufbetrag vergüten. Über die Art der Garantieabwicklung, entscheidet die **BIG IT AG**.

14.4 Nicht im Umfang der Garantieleistungen sind enthalten:

- Die Behebung von Störungen, welche durch Eingriffe von nicht autorisierten Personen verursacht wurden
- Mängel infolge Verwendung von, nicht von der **BIG IT AG** empfohlenem Softwarezubehör und/oder Verbrauchsmaterial

- Schäden infolge unsachgemässer Bedienung, Elementarschäden und die Folgen von Stromausfällen
- Supportleistungen und Aufwendungen für die Installation, die Anpassung und die Integration von gelieferten Hard- und Softwarekomponenten, in bestehende EDV- / Überwachungs- und Netzwerkkumgebungen

14.5 Jede weitergehende Gewährleistung oder Haftung für direkte oder indirekte Schäden, sowie die Geltendmachung von Ansprüche für Aufwendungen im Zusammenhang mit dem Verkauf und dem Gebrauch bzw. dem Zusammenspiel der gelieferten Produkte, wird ausdrücklich ausgeschlossen.

Allfällige abweichende Vereinbarungen bezüglich Gewährleistung, Haftung und Projektverantwortung sind nur gültig, sofern sie zwischen den Parteien in einem separaten Vertrag schriftlich vereinbart wurden.

15. Dokumentation

15.1 Die **BIG IT AG**, liefert dem Kunden Dokumentationen in elektronischer oder in Papier-Form (insbesondere Installations- und Benutzerhandbuch) in den vereinbarten Sprachen.

15.2 Der Kunde darf die Dokumentation für den vertragsgemässen Gebrauch kopieren und verwenden.

16. Instruktion

16.1 Die **BIG IT AG**, übernimmt eine erste Instruktion.

C. INFORMATIK WARTUNG UND SUPPORT

17. Inhalt und Umfang der Wartung

17.1 Die zu erbringenden Leistungen werden im Vertrag individuell vereinbart.

18. Support

18.1 Die zu erbringenden Supportleistungen werden im Vertrag individuell vereinbart.

18.2 Den Support der **BIG IT AG**, umfasst – unter Vorbehalt einer anders lautenden vertraglichen Vereinbarung - Beratung und Unterstützung des Kunden hinsichtlich Nutzung der, den Vertragsgegenstand bildenden Hardware (inkl. dazugehöriger Betriebssoftware).

18.3 Im Vertrag ist festzuhalten, ob und wie Anfragen und Meldungen schriftlich, telefonisch oder elektronisch übermittelt werden können.

19. Bereitschafts-, Reaktions- und Störungsbehebungszeit

19.1 Bereitschaftszeit:

Während der im Vertrag festgelegten Wartungsbereitschaftszeit, nimmt die **BIG IT AG** Meldungen bezüglich Störungen und Anfragen über die vereinbarten Kommunikationswege entgegen. Art und Umfang der während der Bereitschaftszeit zu erbringenden Leistungen werden vertraglich vereinbart.

19.2 Reaktionszeit:

Die Reaktionszeit umfasst den Zeitraum, in welchem die **BIG IT AG** ab Eingang der Meldung einer Störung, mit deren Analyse (evtl. per Telefon) begonnen hat, oder beim Kunden eintritt. Diese wird im Vertrag vereinbart.

Die Parteien vereinbaren bei der Analyse der Störung die Zuordnung der jeweiligen Priorität gemeinsam, anhand der technischen und wirtschaftlichen Bedürfnisse des Kunden.

19.3 Störungsbehebungszeit:

Die Störungsbehebungszeit umfasst den maximalen Zeitraum ab Eingang der Meldung einer Störung bei der **BIG IT AG**, bis zu deren erfolgreicher Behebung. Diese wird im Vertrag festgelegt.

20. **Rapporte:**

Die **BIG IT AG**, erstellt nach Abschluss der Wartungsarbeiten einen Rapport und händigt dem Kunden eine Kopie davon aus.

21. **Vertrags-Beginn und -Dauer**

21.1 Der Vertrag tritt mit der Unterzeichnung durch beide Parteien in Kraft, soweit in der Vertragsurkunde kein anderer Beginn genannt ist. Er wird entweder auf bestimmte oder unbestimmte Zeit abgeschlossen.

21.2 Ist die Wartung auf unbestimmte Zeit abgeschlossen, so kann sie mangels anderer Abrede, vom Kunden mit einer 3 monatigen Kündigungsfrist auf das Ende eines Kalendermonates schriftlich gekündigt werden.
Die Kündigung kann sich dabei auch auf einzelne Leistungen erstrecken.

21.3 Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigen Gründen bleibt beiden Parteien jederzeit vorbehalten.

Als wichtige Gründe gelten insbesondere:

- Der Eintritt von Ereignissen oder Verhältnissen, welche die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses für die kündigende Partei unzumutbar machen, so insbesondere die andauernde bzw. wiederholte Verletzung wesentlicher Vertragspflichten
- Die amtliche Publikation der Konkurseröffnung oder der Nachlassstundung über eine Partei

D. VERTRÄGE FÜR TELEKOMMUNIKATION, DATENCENTER UND HOSTING

22. Vertragsabschluss

22.1 Verträge für Telekommunikation, Datencenter und Hosting, erfolgen schriftlich oder elektronisch auf unseren vorgegebenen Standardanmeldungen. Der Kunde anerkennt mit der Antragstellung auf einen Vertrag, gleichzeitig die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen der **BIG IT AG** und verpflichtet sich zu wahrheitsgemässen Angaben.

23. Kündigung und Beendigung des Vertrages

23.1 Die Mindestdauer und die Kündigungsfrist, sowie den Kündigungstermin werden bestimmt durch den jeweiligen Vertrag (DSL / Webhosting siehe Punkt: 28-34). Erfolgt die Kündigung vor Ablauf der vereinbarten Mindestdauer oder auf einen nicht vereinbarten Termin, ist die Rückvergütung des Betrages nicht möglich.

23.2 Die Kündigung hat mit fristgerechtem, eingeschriebenem Brief zu erfolgen.

23.3 Bei Kündigung vor Inbetriebnahme der Dienstleistung durch den Kunden, schuldet der Kunde sämtliche in diesem Zusammenhang entstandenen Kosten.

23.4 Löst die **BIG IT AG** den Vertrag auf, weil der Kunde rechts- oder vertragswidrig gehandelt hat oder die gebotenen Dienstleistungen anderweitig missbraucht hat, so schuldet der Kunde der **BIG IT AG**, sämtliche in diesem Zusammenhang entstandenen Kosten.

24. Haftung

24.1 Die **BIG IT AG** übernimmt keine Haftung für Schäden, welche durch Drittpersonen oder durch den Kunden durch unsachgemässe Benutzung verursacht werden.

24.2 Die **BIG IT AG** kann nicht verantwortlich gemacht werden,

- für Schäden welche durch Ausfall unseres Dienstes entstanden sind
- für technischen oder wirtschaftlichen Verlust
- für indirekten Schaden wie entgangenen Gewinn

- für Folgeschaden aus Produktionsausfall
- für Datenverlust

25. Rechte und Pflichten des Kunden

- 25.1 Der Kunde/Benutzer hat das Recht, seine Waren, Dienstleistungen und sonstige Angebote dem gewählten Vertrag entsprechend im Internet zu präsentieren.
- 25.2 Er ist für den Inhalt und die Darstellung seiner Präsentation vollumfänglich verantwortlich. Rassistische, pornographische, gewalttätige sowie sonstige gesetzeswidrige Aktivitäten (inklusive Bannerwerbungen, Massensendungen und Links zu solchen Inhalten) sind strengstens verboten.
Der Missbrauch der System-Ressourcen jeglicher Art ist nicht gestattet.
Bei offensichtlicher Missachtung der oben erwähnten Verbote, wird der Account mit sofortiger Wirkung gesperrt und fristlos gekündigt. Die **BIG IT AG** übernimmt in keiner Weise die Haftung für jegliche mit dem Verstoss zusammenhängenden Strafen oder Bussen.

26. Störungsbehebung

- 26.1 Für Störungen unserer Dienstleistungen stellt, die **BIG IT AG** einen telefonischen 24 Stunden - Support zur Verfügung.
- 26.2 Die Behebung von Störungen erfolgt schnellstmöglich. Bei Betriebsunterbrüchen infolge Störungsbehebung, Wartungsarbeiten, Einführung und Installation neuer Technologien oder ähnlicher Sachverhalte können gegen die Gesellschaft keinerlei Forderungen geltend gemacht werden.
- 26.3 Verlangt ein Kunde die Beseitigung von Störungen, die auf Mängel der vom Anwender benützten Ausrüstung oder Fehler in deren Handhabung zurück zu führen ist, trägt der Kunde die entstandenen Kosten.

27. Rechnungsstellung / Zahlungsbedingungen

- 27.1 Die Zahlungspflicht des Kunden beginnt mit dem Vertragsabschluss. Bei Zahlungsverzug erfolgt die Mahnung mit Verzugszinsen von Fr. 10.00. Erfolgt die Zahlung nicht innerhalb der vorgegebenen Zeit, behält sie die **BIG IT AG** vor, rechtliche Schritte und die Sperrung des Zugangs einzuleiten. Für die Sperrung wird eine Bearbeitungsgebühr von Fr. 40.00 erhoben.
- 27.2 Zu viel bezahlte Beträge für Abonnemente, werden dem nächsten Kalenderjahr/Periode gutgeschrieben.

28. ABONNEMENTE FÜR WEBHOSTING

28.1 Abrechnungsperioden + Abonnementsdauer

- 28.2 Die Verrechnung erfolgt im Voraus.
- 28.3 Für ein angebrochenes Kalenderjahr, werden die verbleibenden Monate bis Ende Dezember verrechnet.
- 28.4 Alle Rechnungen sind innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungsdatum, ohne Abzug zahlbar. Bei Zahlungsverzug wird eine Mahngebühr von Fr. 10.00 fällig.

29. Domain-Namensänderungen

- 29.1 Für eine Domain-Namensänderung wird eine Gebühr von Fr. 20.00 verrechnet.

30. Abonnement-Down- oder Upgrades

- 30.1 Abonnement – Downgrade sind nur auf Kündigungstermin möglich und müssen spätestens 30 Tage vor Kündigungstermin gemeldet werden.
Abonnement – Upgrade sind jederzeit kostenlos möglich.

31. Kündigungen

- 31.1 Die Abonnementsdauer beträgt ein Kalenderjahr. Wird das Abonnement auf Ende des Kalenderjahres nicht gekündigt, verlängert sich das Abonnement um ein weiteres Kalenderjahr.
- 31.2 Die Kündigungsfrist beträgt 30 Tage auf Ende des Kalenderjahrs (31 Dez.). Die Kündigung muss schriftlich (eingeschrieben) erfolgen. Erfolgt die Kündigung vor Ablauf des Kalenderjahres, ist die Rückvergütung des Betrages (auch pro rata temporis) ausgeschlossen.

32. ABONNEMENTE FÜR DSL

32.1 Abrechnungsperiode + Abonnementsdauer

- 32.2 Mindestabonnementsdauer beträgt 3 Monate (ausser bei: **FTTH** in Luzern und Frauenfeld und bei **LiteX**: ganze Schweiz)
- 32.3 Die Verrechnung erfolgt immer für 3 Monate im Voraus. Alle Rechnungen sind innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zahlbar. Bei Zahlungsverzug wird eine Mahngebühr von Fr. 10.00 fällig.

33. Abonnement - Down- oder Upgrades

- 33.1 Eine Upgrades-Vertragsänderung ist jeder Zeit möglich. Downgrades-Vertragsänderungen werden nur auf Ende einer Rechnungsperiode (im Quartal) ausgeführt.

34. Kündigungen

- 34.1 Eine Vertragskündigung muss mindestens 3 Monate vor Vertragsbeendigung schriftlich und eingeschrieben bei **BIG IT AG** eingehen. Ohne schriftliche Kündigung verlängert sich der Vertrag jeweils automatisch um eine weitere Periode von 1 Monat.
- 34.2 Erfolgt die Kündigung vor Ablauf der Verrechnung – Periode, ist die Rückvergütung des Betrages (auch pro rata temporis) ausgeschlossen.

E. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

35. Geheimhaltung und Datenschutz

35.1 Die **BIG IT AG** verpflichten sich, die Bestimmungen des schweizerischen Datenschutzgesetzes einzuhalten. Sie verpflichtet sich, die wirtschaftlich zumutbaren sowie technisch und organisatorisch möglichen Vorkehrungen zu treffen, damit die im Rahmen der Vertragsabwicklung anfallenden Daten gegen unbefugte Kenntnisnahme Dritter wirksam geschützt sind.

36. Personendaten

36.1 Die **BIG IT AG** bearbeitet Personendaten nur für den Zweck und im Umfang der Dienstleistungen. Für gespeicherte oder archivierte Personendaten (Internet, Intranet, E-Mails oder Telefonaufzeichnungen) von Kunden und deren Mitarbeitenden, liegen in der Verantwortung der Kunden. Diese übernehmen den Informationszwang gegenüber ihren Kunden und Mitarbeitenden. Die **BIG IT AG** haftet für keinen Verstoß gegen das Datenschutzgesetz, bei einer Installation von Mailstores oder anderen datenaufzeichnenden oder/und archivierenden Hard- oder Software.

36.2 Die **BIG IT AG** überträgt diesen Schutz auch auf ihre Mitarbeitende.

37. Haftung

37.1 Die Geltung der gesetzlichen Haftungs- und Gewährleistungsbestimmungen (namentlich die Gewährleistung der **BIG IT AG** für Sachmängel), wird im Rahmen des gesetzlich Zulässigen wegbedungen.

38. Programmlizenzen

38.1 Die Beschaffung und der Nachweis von Lizenzrechten, für alle installierten Programme, ist alleinige Sache des Kunden. Die **BIG IT AG** übernimmt nach Möglichkeiten die Lieferung der Software, nicht aber die Verantwortung für die korrekte Lizenzierung.

39. Zahlungsbedingungen

- 39.1 Dienstleistungen der **BIG IT AG**, werden zum Stundenansatz und/oder zu Pauschalpreisen verrechnet.
- 39.2 Die von der **BIG IT AG** erstellten Offerten oder Verträge, sind unverbindlich: Preis- und Produktänderungen bleiben vorbehalten.
- 39.3 Die von der **BIG IT AG** erstellten Offerten und Verträge werden in Schweizer Franken (CHF) exklusive Mehrwertsteuer (MwSt.) verrechnet.
- 39.4 Der von der **BIG IT AG** für Dienstleistungen und/oder Material verrechnete Betrag, wird vom Kunden unmittelbar nach Erhalt der Dienstleistungen und/oder Material, geschuldet.
- 39.5 Falls nicht anders schriftlich vereinbart, wird der von der **BIG IT AG** in Rechnung gestellte Betrag, innert 10 (zehn) Tagen ab Rechnungsdatum, fällig.
- 39.6 Bei Zahlungsverzug wird ein Verzugszins erhoben. Zudem wird jeglicher zusätzlicher Inkassoaufwand, der BIG IT oder der Aufwand durch die **BIG IT AG** beauftragte Inkassostelle, voll gefordert.

40. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

- 40.1 Das Vertragsverhältnis untersteht dem internen schweizerischen Recht.
- 40.2 Zuständig für die gerichtliche Beurteilung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Vertrag, sind die ordentlichen Gerichte am Sitz der **BIG IT AG**.

Dietikon den, 1. 1. 2019