Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) von smart byte GmbH

1. Anwendungs- und Geltungsbereich

1.1. Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln den Abschluss, den Inhalt und die Abwicklung von Verträgen und Aufträgen zwischen Kunden (nachfolgend „Kunde“ genannt) und der smart byte GmbH (nachfolgend „smart byte“ genannt). Dies umfasst insbesondere den Verkauf von Hard- und Software, IT-Beratung und Projektmanagement, die Inbetriebnahme und den Support von IT-Systemen sowie die Bereitstellung von Hosting- und Netzwerkdienstleistungen.

1.2. Diese AGB sind integraler Bestandteil sämtlicher Verträge und Aufträge zwischen dem Kunden und smart byte. Sie gelten auch für alle zukünftigen Beziehungen zwischen den Parteien, ohne dass es einer ausdrücklichen Bestätigung bedarf. Abweichungen oder Ergänzungen zu diesen AGB und abgeschlossenen Verträgen bedürfen der Schriftform.

1.3. Im Fall von Widersprüchen zwischen Verträgen oder Aufträgen und diesen AGB haben die Bestimmungen des jeweiligen Vertrags oder Auftrags Vorrang.

1.4. smart byte behält sich das Recht vor, diese AGB jederzeit zu ändern; die neue Fassung gilt für alle Verträge, die nach ihrem Inkrafttreten abgeschlossen werden.

2. Vertragsabschluss

2.1. Angebote von smart byte sind, sofern nicht anders angegeben, 30 Tage ab Ausstellungsdatum gültig.

2.2. Der Vertragsabschluss erfolgt durch schriftliche Annahme des Angebots oder durch Unterzeichnung eines separaten Vertrags. Aufträge, die nicht gesondert angeboten wurden, werden nach effektivem Aufwand zu den jeweils gültigen Standardansätzen von smart byte abgerechnet.

2.3. Zusatzkosten, die durch spätere Änderungen der Bestellung oder des Vertrags entstehen, trägt der Kunde gemäss der gültigen Preisliste von smart byte.

2.4. Wird ein Auftrag vorzeitig durch den Kunden abgebrochen, werden die bis dahin erbrachten Leistungen unabhängig vom erreichten Ergebnis in Rechnung gestellt.

3. Leistungen

3.1. smart byte erfüllt die vertraglichen Pflichten sorgfältig und fachmännisch gemäss den in Verträgen und Aufträgen vereinbarten Leistungsbeschreibungen.

3.2. Leistungen, die nicht ausdrücklich in den Vertragsdokumenten oder Angeboten aufgeführt sind, sind nicht im Leistungsumfang enthalten und werden separat nach Aufwand berechnet.

3.3. Die zum Angebot gehörenden Unterlagen (wie Abbildungen, Prospekte etc.) sind nur verbindlich, wenn sie von smart byte ausdrücklich als verbindlich bezeichnet werden. Eine werkvertragliche Leistung ist nur dann geschuldet, wenn dies im Vertrag oder Auftrag ausdrücklich als Werk festgelegt ist.

3.4. smart byte ist berechtigt, zur Erfüllung ihrer Verpflichtungen Hilfspersonen, Dritte (insbesondere Subunternehmer) oder deren Mitarbeiter hinzuzuziehen.

3.5. Terminangaben für Lieferung, Installation und Inbetriebnahme sind, sofern nicht ausdrücklich zugesichert, Richtwerte und nicht verbindlich.

4. Lieferungen

4.1. Von smart byte genannte Fristen, insbesondere Liefertermine, sind nur verbindlich, wenn sie schriftlich als verbindlich zugesagt wurden. Auftragsänderungen führen zur Aufhebung vereinbarter Termine und Fristen, sofern nichts anderes vereinbart wurde.

4.2. Betriebsstörungen, verzögerte Belieferung oder Nichtbelieferung durch Vertragspartner von smart byte sowie Ereignisse höherer Gewalt, Streik und andere hindernde Umstände berechtigen smart byte zur Verlängerung der Lieferfristen und / oder zur Aufhebung der Lieferverpflichtung, unter Ausschluss von Schadenersatzansprüchen des Kunden.

4.3. Der Versand von Produkten durch smart byte erfolgt auf Kosten und Gefahr des Kunden. Beschädigte Sendungen müssen beim Empfang der Ware unverzüglich dem Transporteur gemeldet werden.

4.4. Beanstandungen der Lieferung sind innerhalb von 5 Werktagen nach Warenempfang schriftlich bei smart byte geltend zu machen, andernfalls gilt die Lieferung als genehmigt.

5. Hosting- und Netzwerkdienstleistungen

5.1. Die Hosting- und Netzwerkdienstleistungen beginnen mit dem von smart byte bestätigten Startdatum und haben eine Mindestvertragsdauer von einem Jahr, sofern nichts anderes vereinbart wurde. Nach Ablauf dieser Frist kann der Vertrag jeweils zum Ende des Folgemonats gekündigt werden.

5.2. Sofern der Vertrag von keiner Partei gekündigt wird, verlängert sich die Laufzeit automatisch.

5.3. Hosting- und Netzwerkdienstleistungen werden je nach Service entweder monatlich oder jährlich abgerechnet. Die Rechnungsstellung erfolgt jeweils am Ende des Monats bzw. am Ende des Jahres.

5.4. smart byte verpflichtet sich, die Verfügbarkeit der Hosting- und Netzwerkdienstleistungen gemäss vereinbartem Service Level Agreement (SLA) sicherzustellen. Diese Verfügbarkeit bezieht sich auf das Kalenderjahr und umfasst sämtliche vom Kunden in Anspruch genommenen Dienste, soweit nichts anderes ausdrücklich vereinbart wurde.

5.5. Zeiten, in denen die IT-Systeme und Hosting- und Netzwerkdienstleistungen aufgrund angekündigter Wartungsarbeiten nicht verfügbar sind, werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt. smart byte wird den Kunden über geplante Wartungsarbeiten mindestens 48 Stunden im Voraus informieren, soweit nichts anderes ausdrücklich vereinbart wurde.

5.6. Unvorhersehbare Ereignisse höherer Gewalt, wie Naturkatastrophen, Krieg, Terroranschläge, Streik, gesetzliche Bestimmungen, und andere Umstände, die ausserhalb der Kontrolle von smart byte liegen, führen zu einer angemessenen Verlängerung der Verfügbarkeitszeit und berechtigen den Kunden nicht zu Schadenersatzansprüchen.

5.7. Im Falle von nicht angekündigten Ausfällen, die zu einer Verfügbarkeit unter den im SLA vereinbarten Zielwerten führen, hat der Kunde Anspruch auf eine Gutschrift gemäss Hosting- und Netzwerkdienstleistungsvertrag.

5.8. Von der Verfügbarkeitsgarantie ausgenommen sind:

- Ausfälle und Leistungsstörungen, die durch Handlungen oder Unterlassungen des Kunden oder seiner Vertreter verursacht wurden.

- Ausfälle aufgrund von Problemen in der Infrastruktur des Kunden oder dessen Internetverbindung.
- Ausfälle aufgrund von Angriffen auf die IT-Infrastruktur, wie DDoS-Angriffe, sofern diese nicht durch angemessene Schutzmassnahmen von smart byte hätten verhindert werden können.

5.9. smart byte verpflichtet sich, im Falle von Ausfällen alle wirtschaftlich zumutbaren Massnahmen zu ergreifen, um die Verfügbarkeit der Hosting- und Netzwerkdienstleistungen schnellstmöglich wiederherzustellen.

6. Mitwirkungspflicht des Kunden

6.1. Der Kunde verpflichtet sich, alle notwendigen Mitwirkungsleistungen zu erbringen, um die ordnungsgemässe Erbringung der Hosting- und Netzwerkdienstleistungen durch smart byte zu ermöglichen. Dies umfasst insbesondere die rechtzeitige Bereitstellung aller erforderlichen Informationen, Daten und Zugänge.

6.2. Der Kunde stellt sicher, dass seine IT-Infrastruktur die technischen Voraussetzungen erfüllt, die für die Nutzung der Hosting- und Netzwerkdienstleistungen erforderlich sind. Dazu gehört insbesondere die Sicherstellung einer stabilen und schnellen Internetverbindung sowie die Nutzung aktueller und kompatibler Hardware und Software.

6.3. Der Kunde verpflichtet sich, smart byte unverzüglich über alle Umstände zu informieren, die die Erbringung der Dienstleistungen beeinträchtigen könnten. Dazu gehören insbesondere Änderungen an der IT-Infrastruktur, der Einsatz neuer Software oder Änderungen der Konfiguration.

6.4. Der Kunde ist verpflichtet, regelmässige Sicherungskopien seiner Daten anzufertigen, sofern dies nicht ausdrücklich als Teil, der von smart byte erbrachten Dienstleistungen vereinbart wurde. Im Falle eines Datenverlustes obliegt es dem Kunden, die verlorenen Daten aus seinen Sicherungskopien wiederherzustellen.

6.5. Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass seine Systeme und Daten ausreichend gegen unbefugten Zugriff und Cyberangriffe geschützt sind. Dazu gehört insbesondere der Einsatz aktueller Sicherheitssoftware und die regelmässige Aktualisierung der Systeme.

6.6. Der Kunde verpflichtet sich, alle ihm von smart byte mitgeteilten Sicherheitsrichtlinien und -empfehlungen zu befolgen. Dies umfasst insbesondere die regelmässige Änderung von Passwörtern und die Einhaltung der Richtlinien für den Zugriff auf die Hosting- und Netzwerkressourcen.

6.7. Sollte der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nachkommen, und entstehen daraus Verzögerungen oder zusätzliche Aufwände, behält sich smart byte das Recht vor, die daraus resultierenden Kosten dem Kunden in Rechnung zu stellen.

7. Preise und Zahlungsbedingungen

7.1. Die Preise für die von smart byte angebotenen Dienstleistungen und Produkte ergeben sich aus den jeweils gültigen Preislisten oder den individuellen Angeboten. Alle Preise verstehen sich in Schweizer Franken (CHF) und, sofern nicht anders angegeben, exklusive gesetzlicher Mehrwertsteuer.

7.2. Rechnungen sind, sofern nicht anders vereinbart, innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig. Der Abzug von Skonto bedarf einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung.

7.3. Bei Zahlungsverzug des Kunden ist smart byte berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 5% p.a. zu berechnen. Darüber hinaus behält sich smart byte das Recht vor, bei Zahlungsverzug die Erbringung weiterer Dienstleistungen zu verweigern oder bereits erbrachte Dienstleistungen einzuschränken oder zu sperren, bis die ausstehenden Beträge vollständig beglichen sind. Alle durch den Zahlungsverzug entstehenden Mahn- und Inkassokosten gehen zulasten des Kunden.

7.4. Der Kunde ist nicht berechtigt, Zahlungen aufgrund von Beanstandungen oder Gegenforderungen zurückzuhalten oder aufzurechnen, es sei denn, diese Gegenforderungen sind unbestritten oder rechtskräftig festgestellt.

7.5. Kommt der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen wiederholt nicht nach, ist smart byte berechtigt, die Geschäftsbeziehung ausserordentlich und fristlos zu kündigen.

7.6. smart byte behält sich das Recht vor, Preise anzupassen. Änderungen der Preise werden dem Kunden rechtzeitig mitgeteilt und gelten nicht für bereits abgeschlossene Verträge und erteilte Aufträge.

8. Haftung

8.1. smart byte haftet für Schäden, die durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten verursacht wurden, im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen.

8.2. Für leichte Fahrlässigkeit haftet smart byte nur bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten). In diesen Fällen ist die Haftung auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden begrenzt. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung zur Erreichung des Vertragsziels notwendig ist und auf deren Einhaltung der Kunde regelmässig vertrauen darf.

8.3. Die Haftung für indirekte Schäden und Folgeschäden, insbesondere entgangenen Gewinn, Datenverlust oder Ansprüche Dritter, ist ausgeschlossen, es sei denn, diese Schäden wurden vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht.

8.4. smart byte übernimmt keine Haftung für Schäden, die durch unbefugten Zugriff auf die IT-Systeme oder Hosting-Dienstleistungen des Kunden, durch Viren oder andere schädliche Komponenten, die nicht durch angemessene Schutzmassnahmen von smart byte hätten verhindert werden können, entstehen.

8.5. Die Haftung von smart byte ist auf den Betrag begrenzt, der dem jeweiligen Vertrag zugrunde liegt, aus dem der Schaden resultiert.

8.6. Von der Haftungsbegrenzung ausgenommen sind Ansprüche aufgrund von Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz.

8.7. Soweit die Haftung von smart byte ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung ihrer Angestellten, Vertreter und Erfüllungsgehilfen.

8.8. Der Kunde verpflichtet sich, angemessene Massnahmen zur Schadensminderung und -abwehr zu treffen. Insbesondere hat der Kunde regelmässige Sicherungskopien wichtiger Daten anzufertigen und geeignete Sicherheitsvorkehrungen zu treffen.

9. Vertraulichkeit und Datenschutz

9.1. Beide Parteien verpflichten sich, alle im Rahmen der Geschäftsbeziehung erhaltenen vertraulichen Informationen streng vertraulich zu behandeln und diese ohne ausdrückliche Zustimmung der jeweils anderen Partei weder Dritten zugänglich zu machen noch für andere als die vertraglich vereinbarten Zwecke zu verwenden.

Vertrauliche Informationen sind solche, die als solche gekennzeichnet sind oder aufgrund der Umstände ihrer Übermittlung als vertraulich anzusehen sind.

9.2. Die Verpflichtung zur Vertraulichkeit gilt nicht für Informationen, die

- bereits zum Zeitpunkt der Offenlegung durch die offenlegende Partei öffentlich bekannt oder zugänglich waren;
- nachträglich ohne Verletzung der Vertraulichkeitsverpflichtung öffentlich bekannt oder zugänglich werden;
- die empfangende Partei rechtmässig von Dritten erhält, ohne zur Vertraulichkeit verpflichtet zu sein;
- aufgrund gesetzlicher Vorschriften oder behördlicher Anordnung offengelegt werden müssen.

9.3. smart byte verpflichtet sich, die gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz, insbesondere die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und das Bundesgesetz über den Datenschutz (DSG), einzuhalten. Die Einzelheiten zur Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten sind in der **Datenschutzerklärung** geregelt.

9.4. Der Kunde willigt ein, dass seine personenbezogenen Daten, soweit für die Erfüllung des Vertrags notwendig, von smart byte erhoben, verarbeitet und genutzt werden. Dies umfasst insbesondere die Nutzung der Daten für Abrechnungszwecke, zur Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistungen und zur Kundenbetreuung.

9.5. smart byte trifft angemessene technische und organisatorische Massnahmen, um die Sicherheit der personenbezogenen Daten des Kunden zu gewährleisten und diese vor unbefugtem Zugriff, Verlust oder Missbrauch zu schützen.

9.6. Der Kunde hat das Recht, jederzeit Auskunft über die zu seiner Person gespeicherten Daten zu erhalten, deren Berichtigung, Löschung oder Sperrung zu verlangen sowie die Einwilligung zur Datenverarbeitung mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen, soweit dem keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.

9.7. Weitere Informationen zum Datenschutz und zur Verarbeitung personenbezogener Daten durch smart byte sind in der **Datenschutzerklärung** enthalten. Diese ist integraler Bestandteil dieser AGB.

10. Schlussbestimmungen

10.1. Diese AGB und alle Verträge zwischen dem Kunden und smart byte unterliegen dem Schweizer Recht, unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG). Ausschliesslicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesen AGB und den Verträgen ist der Sitz von smart byte.

10.2. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung ist durch eine solche zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung am nächsten kommt. Gleiches gilt im Falle einer Regelungslücke.

10.3. Änderungen und Ergänzungen dieser AGB bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses.

10.4. Alle Mitteilungen im Rahmen dieser AGB und der Verträge sind schriftlich zu erfolgen. Schriftliche Mitteilungen sind per Brief oder E-Mail an die zuletzt bekannt gegebene Adresse der jeweils anderen Partei zu richten.

10.5. Der Kunde ist nicht berechtigt, Rechte und Pflichten aus dem Vertrag, ohne vorherige schriftliche Zustimmung von smart byte auf Dritte zu übertragen.

10.6. Die Vertragssprache ist Deutsch. Sofern diese AGB oder Teile davon in eine andere Sprache übersetzt werden, hat die deutsche Fassung Vorrang.

10.7. Individuelle Vereinbarungen zwischen den Parteien haben Vorrang vor diesen AGB, sofern sie schriftlich vereinbart wurden.