

Allgemeine Geschäftsbedingungen

e4u Solutions GmbH

Gültig ab: 25.11.2024

1. Anwendungsbereich und Geltung

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend «AGB» genannt) regeln den Abschluss, Inhalt und Abwicklung von Verträgen, Aufträgen und Geschäftsbeziehungen zwischen der e4u Solutions GmbH, 3904 Naters (nachfolgend «e4u» genannt) und dem Kunden (nachfolgend «Kunde» genannt) für alle Arten von Leistungen im Tätigkeitsbereich der e4u. Der Einfachheit halber wird auf die Nennung der weiblichen Form verzichtet.

1.2 Diese AGB regeln werkvertragliche, auftragsrechtliche sowie kauf- und mieterrechtliche Leistungen, einschliesslich aber nicht beschränkt auf Softwarelizenzierung, Erwerb, Wartung bzw. Pflege von Hardware und Software, Support, Dienstleistungen für Entwicklung, Anpassung, Einführung, Betrieb von Applikationen, Outsourcing, Online Services und Kommunikationsdienste

1.3 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden oder andere abweichende Konditionen gelten nur dann, wenn diese von der e4u ausdrücklich schriftlich anerkannt werden

1.4 Nachträgliche Änderungen oder Ergänzungen dieser AGB durch e4u werden zum Vertragsbestandteil, wenn der Kunde nicht innert 15 Tagen seit Kenntnisnahme der geänderten Geschäftsbestimmungen widerspricht

2. Vertragsbestandteile und Rangfolge

2.1 Bei Widersprüchen zwischen den Bedingungen der Vertragsbestandteile hat die Vertragsurkunde Vorrang vor den Bedingungen dieser AGB. In den Dokumenten der e4u erwähnte Rangfolgen geniessen Priorität. Verweise auf weitere Dokumente liegen in der Rangfolge, sofern im Vertrag nicht anders geregelt, nach den AGB.

3. Angebot

3.1 Das Angebot, einschliesslich Präsentationen, erfolgt grundsätzlich unentgeltlich, sofern ein Vertragsabschluss zustande kommt. Sollte kein Vertragsabschluss zustande kommen, behält sich e4u das Recht vor, die Aufwendungen für das Zusammenstellen des Angebotes zum Standardsatz in Rechnung zu stellen.

3.2 Weicht das Angebot von der Offertenanfrage des Kunden ab, so weist e4u darauf hin.

3.3 Sofern nicht anders angegeben, bleibt die e4u vom Datum der Einreichung des Angebotes während 10 Tagen gebunden.

4. Vertragsabschluss / Kommunikation

4.1 Mit der Bestellung des Kunden (mündlich oder schriftlich) liegt ein Vertragsabschluss vor. Die e4u behält sich das Recht vor, die Bestellung nicht anzunehmen. Die e4u informiert und kommuniziert generell per Ticketsystem oder E-Mail. Die Angabe einer gültigen E-Mail-Adresse liegt im Interesse des Kunden. Der Kunde ist verpflichtet, e4u jederzeit seine aktuellen Daten wie Namens- und Adressdaten bekannt zu geben und entsprechende Änderungen unverzüglich online oder schriftlich mitzuteilen.

5. Ausführung

5.1 Die Vertragspartner sind verpflichtet, sich gegenseitig sofort alle Umstände aus ihren Bereichen anzuzeigen, welche die vertragsgemässe Erfüllung gefährden, gefährden könnten oder verzögern könnten.

5.2 Die Ausführung von Leistungen erfolgt unter Anwendung anerkannter Methoden und aktuellen Standards und unter Beachtung der vom Kunden vertragsgemäss schriftlich erteilten Weisungen.

5.3 e4u informiert den Kunden regelmässig über den Fortschritt der Arbeiten und holt bei Unklarheiten erforderliche Angaben des Kunden ein. Diese Angaben können vorab mündlich erfolgen, müssen jedoch in schriftlicher Form bestätigt werden.

6. Bezug von Subunternehmern / Externe Unternehmen

6.1 e4u behält sich das Recht vor, Subunternehmer unter ihrer Leitung beizuziehen. Der Bezug von Subunternehmern wird dem Kunden vorgängig schriftlich mitgeteilt. e4u bleibt gegenüber dem Kunden für das Erbringen der Leistung verantwortlich. Die Leistung der Subunternehmer wird einer ständigen Kontrolle unterzogen. Sollten trotz der Kontrollen nach Auftragsabschluss Mängel auftauchen, welche auf den Subunternehmer zurück zu führen sind, behält sich e4u das Recht vor, diese Mängel beim Subunternehmer einzuklagen, deren Beseitigung einzufordern oder diese selbst zu beseitigen und dem Subunternehmer vollumfänglich inkl. aller Folgekosten in Rechnung zu stellen. e4u kann nicht für die Mängel verantwortlich gemacht werden.

6.2 Ist es zur Vertragserfüllung nötig, externe Unternehmen aus anderen Kernbereichen (wie z. B. Elektrik) hinzu zu ziehen, wird dies dem Kunden im Angebot oder sobald es nötig wird mitgeteilt. Die Leitung der Planung und Ausführung bleibt auf Seiten der e4u. e4u behält sich das Recht vor, dem Kunden eine Unternehmensempfehlung mündlich oder schriftlich mitzuteilen. Dem Kunden steht es frei, das empfohlene Unternehmen oder ein eigenes Unternehmen zu Rate zu ziehen. e4u übernimmt in zu keiner Zeit und in keiner Form eine Garantie oder Gewährleistung über die Produktauswahl und Leistungserbringung des empfohlenen / gewählten Unternehmens. Alle anfallenden Kosten gehen zu Lasten des Kunden. Alle Gewährleistungsansprüche sind vom Kunden an das jeweilige Unternehmen zu stellen.

7. Adress- und Bonitätsprüfung, Kreditlimes, Informationspflicht

7.1 Der Kunde willigt ein, dass e4u eine Adress- und oberflächliche Bonitätsprüfung des Kunden durchführen darf. (Keine Bankauskunft).

7.2 e4u legt, basierend auf Umsatz, Zahlungsverhalten und Bonitätsprüfung des Kunden dessen Kreditlimite fest.

7.3 e4u behält sich das Recht vor, ohne Angaben von Gründen eine Teil- oder Vorauszahlung zu verlangen.

7.4 Bei Zahlungsverzug, Indizien der Zahlungsunfähigkeit oder sonstigen Zweifeln an der Kreditwürdigkeit des Kunden behält sich e4u vor, jederzeit die Kreditlimes zu senken bzw. vom Kunden sofortige Zahlung oder angemessene Kreditsicherheiten zu verlangen.

7.5 Der Kunde verpflichtet sich, wesentliche Änderungen in seinem Unternehmen, z.B. betreffend Aktionariat, Rechtsform, Geschäftsadresse, aber auch im Verwaltungsrat oder in der Geschäftsleitung, sowie allfällige die geschäftliche Existenz gefährdende finanzielle Probleme umgehend e4u bekannt zu geben.

8. Pflichten des Kunden

8.1 Der Kunde verpflichtet sich, rechtzeitig alle für die Vertragserfüllung erforderlichen Informationen zu liefern und in seinem Umfeld alle für die Leistungserbringung durch e4u erforderlichen betrieblichen, personellen, organisatorischen, technischen und sonstigen Voraussetzungen zu schaffen und aufrecht zu erhalten, sodass die e4u die Dienstleistungen fristgemäss erbringen kann.

8.2 Allfällige weitere Mitwirkungshandlungen des Kunden werden im Einzelfall in der Vertragsurkunde oder deren Anhängen vereinbart.

8.3 Bei der Auswahl oder Erwerb eines nicht von e4u empfohlenen Produktes und/oder Eigenwerb eines empfohlenen Produktes durch den Kunden, obliegt dem Kunden die alleinige Verantwortung für die Auswahl, den Einsatz sowie den Gebrauch der Produkte und deren Eignung zu dem vom Kunden beabsichtigten Zweck. e4u übernimmt in keiner Form die Gewährleistung für die ordnungsmässige, gedachte und geeignete Funktionstüchtigkeit des eingesetzten Produktes. e4u übernimmt für Störungen oder Beschädigungen bei Produkten oder Dienstleistungen von e4u, welche vermutlich oder nachweislich durch das vom Kunden gewählte Produkt verursacht wurden keine Gewährleistung oder Ersatzansprüche. Sämtliche Kosten für die Aufwendungen für den gedachten, ordnungsmässigen Betrieb oder Ersatzprodukte gehen vollumfänglich inkl. Folgekosten zu Lasten des Kunden. Sollten für die Konfiguration, ordnungsmässige Installation o. ä. für das vom Kunden gewählte Produkt Schulungs- oder Weiterbildungskosten anfallen, so werden diese inkl. Arbeitszeit, Spesen und allen weiteren Kosten dem Kunden verrechnet.

8.4 Verzögerungen und Mehraufwand der e4u infolge verspäteter oder nicht korrekter Erfüllung von Vorbereitungs- oder Mitwirkungspflichten des Kunden und dessen Subunternehmer gehen vollumfänglich zu Lasten des Kunden. Arbeiten aufgrund Verzögerungen auf Kundenseite werden nur während den offiziellen Geschäftszeiten ausgeführt. e4u übernimmt keine Kosten für Folge- oder Vermögensschäden durch die verursachte Verzögerung. e4u behält sich das Recht vor, freiwillig dem Kunden zur termingerechten Vertragserfüllung, unter Voraussetzung vorhandener Kapazitäten, die Möglichkeit bereitzustellen, Arbeiten ausserhalb der offiziellen Geschäftszeiten durchzuführen. Allfällige Zuschläge werden pro Tag aufgeführt und abgerechnet.

8.5 Der Kunde übernimmt die Verantwortung für den sachgemässen Gebrauch der Dienstleistungen durch alle Anwender (Mitarbeiter, Gäste, etc.). Insbesondere ist der Kunde dafür besorgt, dass die Anwender keine verbotenen Inhalte abrufen oder Dritten zur Verfügung stellen.

8.6 Der Kunde erstellt für die Dritten ein Benutzungsreglement bzw. weist die Dritten bzw. Nutzer auf den sachgemässen Umgang mit Leistungen der e4u hin.

8.7 Der Kunde ist weiter dafür besorgt, dass sein Personal mit der Nutzung von Leistungen der e4u so vertraut ist, dass das Personal Dritten die korrekte Anwendung erläutern kann.

8.8 Der Kunde ist verpflichtet, bei der Benutzung der Dienstleistungen diese AGB, die übrigen Vertragsbestimmungen sowie die gesetzlichen Vorschriften (Radio- und Fernsehgesetz sowie Fernmelde- und Datenschutzes) einzuhalten. e4u übt keine Kontrolle über die Informationsinhalte des Kunden aus. Für Inhalte und Applikationen ist der Kunde alleine verantwortlich. Weder transportierte Daten noch über das Internet zugängliche, gespeicherte Dateien, z.B. auf Servern, dürfen jedoch Inhalte enthalten, die gemäss Schweizerischem Strafgesetzbuch strafbar sind, oder gegen internationale Rechtsnormen verstoßen, z.B. Gewalt Darstellungen, sog. Harter Pornographie, Aufruf zur Gewalt und rassistische Propaganda, Störungen der Kultus- und Glaubensfreiheit, usw. Als Missbrauch gilt namentlich auch der Weiterverkauf der Dienstleistungen an Dritte ohne entsprechende, aktive Reseller Lizenz oder anderweitige Vollmachten. Ressourcen wie Speicherplatz, Arbeitsspeicher, Datentransferkapazität usw. dürfen ausschliesslich zum ordentlichen Betrieb eines Hostings bzw. Webseltes genutzt werden. Ressourcenintensive Daten, Downloads und Software sind generell nicht gestattet. Dazu gehören insbesondere aber nicht abschliessend Musik, Filme, hochauflösende Bilder und Grafiken, Spiele, Software, Streaming, Banner-/Chat-/File-Sharing-Programme, (Sicherungs-) Kopien externer Daten etc. Sämtliche eingesetzte Applikationen u. Anwendungen sind durch den Kunden derart dauerhaft zu kopieren und umzusetzen, sodass die Stabilität, Performance und Sicherheit der Server und der Netze nicht gefährdet wird. Die Beurteilung darüber obliegt ausschliesslich e4u. Soweit erforderlich und zumutbar wirkt der Kunde bei einer Änderung z.B. durch eine Anpassung des Webseiten-Codes mit. Der Kunde ist verpflichtet seine Zugangsdaten vertraulich zu behandeln und nicht an Dritte weiter zu geben. e4u übernimmt keine Verantwortung für die dem Kunden aus einer missbräuchlichen Verwendung seiner Zugangsdaten entstehen.

8.9 Domains
Transfer oder Kündigung von Domainnamen sind nur durch den Halter möglich.

8.10 E-Mail
Es ist dem Kunden nicht gestattet, ohne Erlaubnis des Empfängers Werbe-E-Mails zu versenden. Im Speziellen ist das Versenden von Massenmails (Spamming, Bombing) über den Provider verboten. Bei Verdacht auf Spam, wird das Konto gesperrt und automatisch ein neues Passwort gesetzt.

8.11 Datenschutz
Es werden die Bestimmungen des schweizerischen Datenschutzgesetzes und der DSGVO angewandt. Die gespeicherten Daten werden Dritten nicht zugänglich gemacht. Der Kunde erklärt sich mit der Bearbeitung seiner Daten innerhalb der e4u einverstanden. Dem Kunden ist bekannt, dass aufgrund der Struktur des Internet die Möglichkeit besteht, übermittelte Daten abzufangen. Dieses Risiko nimmt der Kunde in Kauf. Der Kunde ist verpflichtet seine Zugangsdaten vertraulich zu behandeln und nicht an Dritte weiter zu geben. Dem Kunden wird empfohlen starke Passwörter zu benutzen. e4u übernimmt keine Verantwortung für die dem Kunden aus einer missbräuchlichen Verwendung seiner Zugangsdaten entstehen.

8.12 Datensicherung
Das Sichern von Daten/E-Mails ist Sache des Kunden. e4u sichert von sich aus ca. 2 Wochen lang. (Ohne Gewähr). Aus rechtlichen Gründen können die Daten nur an den Besitzer (Halter oder technischen Kontakt) übergeben. Wir empfehlen, eigene Backups vorzunehmen und diese extern, z.B. Festplatte, Cloud oder NAS, zu speichern

8.13 Datensicherung
Das Sichern von Daten/E-Mails ist Sache des Kunden. e4u sichert von sich aus ca. 2 Wochen lang. (Ohne Gewähr). Aus rechtlichen Gründen können die Daten nur an den Besitzer (Halter oder technischen Kontakt) übergeben. Wir empfehlen, eigene Backups vorzunehmen und diese extern, z.B. Festplatte, Cloud oder NAS, zu speichern

8.14 Datensicherung
Das Sichern von Daten/E-Mails ist Sache des Kunden. e4u sichert von sich aus ca. 2 Wochen lang. (Ohne Gewähr). Aus rechtlichen Gründen können die Daten nur an den Besitzer (Halter oder technischen Kontakt) übergeben. Wir empfehlen, eigene Backups vorzunehmen und diese extern, z.B. Festplatte, Cloud oder NAS, zu speichern

8.15 Datensicherung
Das Sichern von Daten/E-Mails ist Sache des Kunden. e4u sichert von sich aus ca. 2 Wochen lang. (Ohne Gewähr). Aus rechtlichen Gründen können die Daten nur an den Besitzer (Halter oder technischen Kontakt) übergeben. Wir empfehlen, eigene Backups vorzunehmen und diese extern, z.B. Festplatte, Cloud oder NAS, zu speichern

9. Preise

9.1 e4u erbringt die Leistung zu Festpreisen (Stückpreise, mengen-/volumenbasierte, zeitabhängige Preise, Pauschalen, fixe Werkspreise) oder nach Aufwand. e4u gibt in seinem Angebot die Kostenarten und -sätze bekannt.

9.2 Erbringt e4u Leistungen nach Aufwand, so liefert sie auf Wunsch zusammen mit der Rechnung einen Arbeitsrapport. Der Rapport nennt pro Tag die Leistungen und den Aufwand der eingesetzten Person.

9.3 Detaillierte Konditionen werden in den jeweiligen Auftragsdokumenten geregelt (Offerte/Auftragsbestätigung/Vertrag)

9.4 Die Vergütung gilt alle Leistungen ab, die zur gehörigen Vertragserfüllung notwendig sind. Durch die Vergütung abgedeckt sind alle in Rechnung gestellten Beträge insbesondere die Installationskosten, die Kosten der Instruktion, die Spesen, die Lizenzgebühren, die Verpackungs-, Transport- und Versicherungskosten. Die Preise der Produkte und Dienstleistungen verstehen sich rein Netto in Schweizer Franken inkl. vorgezogener Recycling-Gebühr (VRG). Die zum Zeitpunkt der Vertragsunterzeichnung geltenden öffentlichen Abgaben (z.B. MWST) werden gesondert ausgewiesen. Die Produkte/Dienste werden zum Zeitpunkt der Auftragsbestätigung durch e4u berechnet.

10. Zahlungsbedingungen

10.1 Die Rechnungsstellung erfolgt nach Erbringung bzw., sofern vertraglich vorgesehen, nach der Abnahme der abgerechneten Leistungen.

10.2 Zahlungsziel der Rechnungen ist 10 Tage nach Erhalt. Vorbehalten bleiben abweichende Vereinbarungen in der Vertragsurkunde, insbesondere ein allfälliger Zahlungsplan. Eine Zahlung gilt erst dann als erfolgt, wenn e4u über den Betrag verfügen kann.

10.3 Rechnungen sind grundsätzlich in voller Höhe und ohne Verzug auszugliehen. Ungerechtfertigte Abzüge werden gegen Verrechnung von Bearbeitungsgebühren in Höhe von 35.- CHF nachbelastet. Die aktuellen Sätze entnehmen Sie bitte aus den aktuell geltenden Stunden- und Abrechnungssätzen von e4u.

10.4 Der Kunde ist nicht berechtigt, allfällige Gegenforderungen mit der Forderung von e4u zu verrechnen. Bei Widerhandlung wird der Aufwand vollumfänglich separat verrechnet.

10.5 Leistet der Kunde die Zahlungen nicht bis zum jeweiligen Fälligkeitsdatum (Verfallstag), so befindet er sich in Verzug. Es treten automatisch die Verzugsregelungen der e4u in Kraft. Die Verzugsregelung lautet wie folgt:

Zahlungsziel: 10 Tage

Verzug: ab dem 11. Tag

Zahlungserinnerung: zum 13. Tag, Zahlungsziel 5 Tage

1. Mahnung: zum 21. Tag, Zahlungsziel 5 Tage

Bearbeitungsgebühr: 25.- CHF

2. Mahnung: zum 29. Tag, Zahlungsziel 5 Tage

Bearbeitungsgebühr: 25.- CHF

3. Mahnung: zum 37. Tag, Zahlungsziel 3 Tage

Bearbeitungsgebühr: 45.- CHF

ab dem 42. Tag

Inkasso / Betreuung: Alle Kosten des Inkassoverfahrens gehen zu Lasten des Kunden. Alle, dem Verzug zugehörige, Dokumente werden automatisch durch das Abrechnungssystem versandt.

10.6 Bei Zahlungsverzug ab Mahnstufe 2 ist e4u berechtigt, sämtliche Leistungen bestehender Verträge und Leistungen daraus mit dem Kunden einzustellen oder zu blockieren.

10.7 Bei periodischer Rechnungsstellung (z. B. Lizenzen) kann e4u die Preise jederzeit mit 30 Tagen Vorankündigung geänderten Verhältnissen anpassen. Soweit die Preiserhöhung die allgemeine Teuerung nicht übersteigt, hat der Kunde kein Kündigungsrecht

10.8 e4u bezieht periodische Leistungen zum Teil auch via lizenzierte Produkte. Ändert ein Lizenzgeber die Konditionen, behält sich e4u das Recht vor, die Leistungen entsprechend anzupassen und das Preismodell zu ändern. Derartige Änderungen stellen für den Kunden keinen wichtigen Grund für eine fristlose Kündigung dar.

10.9 e4u kann den Vertrag jederzeit einseitig ändern. Macht e4u davon Gebrauch, gibt e4u dem Kunden die Änderungen rechtzeitig bekannt (wenn möglich 60 Tage im Voraus). In diesem Fall hat der Kunde die Möglichkeit, den Vertrag innert der Kündigungsfrist aufzulösen. Ohne Kündigung durch den Kunden gelten die Änderungen als vom Kunden akzeptiert.

11. Eigentumsvorbehalt

11.1 Sämtliche Artikel der Rechnung gehen erst nach vollständiger Zahlung des Rechnungsbetrages in das Eigentum des Kunden über. Bis dahin darf er diese weder verkaufen, vermieten, verpfänden oder anderweitig veräussern. e4u ist berechtigt, den Eigentumsvorbehalt nach Art. 715 ZGB am jeweiligen Wohnsitz und/oder Firmensitz des Kunden eintragen zu lassen.

11.2 Bei lizenzierten Produkten oder weiteren dem Kunden zur Verfügung gestellten Rechten kann e4u nach erfolgloser Mahnung dem Kunden die Nutzung verbieten bzw. die Zugriffe auf diese Leistungen bzw. Inhalte verwehren.

12. Reklamationen / Mängel

12.1 Der Kunde hat die Produkte auf Vollständigkeit zu prüfen und offensichtliche Mängel unmittelbar, aber spätestens innert 5 Tagen e4u schriftlich zu melden. Reklamationen von Waren, Diensten und Retouren sind vom Kunden ausschliesslich und falls nicht anders definiert. Max. nach 5 Tagen direkt bei e4u anzubringen und mit e4u zu regeln. e4u behebt die Mängel nach ihrer Wahl in ihren Räumlichkeiten oder beim Kunden, der e4u freien und uneingeschränkten Zugang zu allen nötigen Bereichen zu gewähren hat. Ersetzte Teile werden Eigentum der e4u. Reklamationen von Rechnungen, Gutschriften und alles andere sind max. nach 15 Tagen zu erfolgen. Ansonsten gelten diese als angenommen.

13. Störungsbehebung / Support

13.1 e4u stellt zur Unterstützung ihrer Kunden in technischen Fragen betreffend Handhabung und Installation der angebotenen Dienstleistungen einen Support zur Verfügung. Die Kosten und Betriebszeiten dieses Service werden auf der entsprechenden Plattform publiziert. Kosten für Support durch Dritte werden von uns nicht übernommen, Kosten für Support, welche durch Dritte an e4u verrechnet werden, werden dem Kunden vollumfänglich weiterverrechnet. Die Behebung von Störungen aller Art erfolgt schnellstmöglich. Bei Betriebsunterbrüchen infolge Störungsbehebung, Wartungsarbeiten, Einführung und Installation neuer Technologien oder ähnlicher Sachverhalte können e4u keinerlei Forderungen geltend gemacht werden. Verlangt ein Kunde die Beseitigung von Störungen, die aufgrund der von e4u auf sein Begehren durchgeführten Untersuchung auf Mängel der vom Anwender benützten Ausrüstung in deren Handhabung zurückzuführen lassen, trägt der Kunde die entstandenen Kosten.

14. Leistungsänderungen

14.1 e4u orientiert den Kunden über Verbesserungen und Weiterentwicklungen, die aus technischen oder wirtschaftlichen Gründen eine Änderung der Leistungen angezeigt erscheinen lassen. Des Weiteren informiert e4u den Kunden über die Folgen einer Änderung von Leistungen auf die bestehende Infrastruktur und die Lesbarkeit von Daten.

14.2 Beide Vertragspartner können schriftlich Änderungen der vereinbarten Leistungen über die verantwortlichen Personen beantragen. Sind Auswirkungen auf Kosten oder Termine zu erwarten, sind die Leistungsänderungen in einem zwischen den Vertragspartnern zu vereinbarenden Zeitrahmen zu offerieren. Dieses Angebot umfasst die Einschätzung der Realisierbarkeit, die Umschreibung der notwendigen Zusatzleistungen und die Konsequenzen auf die Leistungen insbesondere bezüglich der Kosten und Termine. Es enthält einen Hinweis, ob die Leistungserbringung bis zum Entscheid über die Vornahme der Änderung ganz oder teilweise unterbrochen werden soll und wie sich ein solcher Unterbruch auf die Vergütung und die Termine auswirken würde.

14.3 Ohne gegenseitige Vereinbarung setzt e4u während der Prüfung von Änderungsvorschlägen ihre Arbeiten vertragsgemäss fort.

14.4 Die Leistungsänderung und allfällige Anpassungen von Vergütung, Terminen und anderen Vertragspunkten werden vor der Ausführung in einem Nachtrag zur Vertragsurkunde schriftlich festgehalten. Die Anpassung der Vergütung berechnet sich nach den Ansätzen im Zeitpunkt der Vereinbarung der Änderung. Für die Vereinbarung von Änderungen, welche keinen Einfluss auf Kosten, Termine und Qualität haben, genügt die Unterzeichnung eines Änderungsprotokolls durch die verantwortlichen Personen des Kunden und e4u.

15. Rückgaberecht

15.1 Es besteht grundsätzlich kein Rückgabe-/Umtauschrecht von gelieferten Waren und Dienstleistungen.

15.2 Gewähr e4u im Einzelfall freiwillig eine Rückgabe oder Umtausch, beschränkt sich dies auf körperliche Gegenstände und gilt nur für bereits bezahlte Ware in unverändertem, insbesondere unbeschädigtem Neuzustand.

15.3 Im Falle einer Rücksendung von Produkten durch den Kunden bedarf diese einer vorherigen Zustimmung von e4u und erfolgt auf Kosten und Risiko des Kunden. Warensendungen ohne Zustimmung werden ausnahmslos abgelehnt. Ungeöffnete, originalverpackte und nicht beschriftete/beklebte Waren werden innerhalb einer Frist von 14 Tagen gegen Gutschrift zum aktuellen Tagespreis zurückgenommen, sofern sich das Produkt noch im Verkauf befindet (maximal den Verkaufspreis im Zeitpunkt der Bestellung). Die Rücksendung von mangelhaften Produkten hat möglichst originalverpackt und mit komplettem Lieferumfang sowie unter Beilage einer detaillierten Fehler-/Mängelbeschreibung sowie einer RMA-Nummer (Online Rückgabeformular) zu erfolgen.

15.4 Produkte, die e4u auf Kundenwunsch beschafft hat, jegliche Software- und Hygieneartikel, Sales Out Produkte sowie Verbrauchsgüter sind von der Rücksendung in jedem Fall ausgeschlossen.

16. Rücktritt vom Vertrag, Laufzeiten, Kündigung

16.1 In Fällen von Schreib- oder Rechenfehlern ist e4u zum Rücktritt, Änderung berechtigt. Dies trifft auch zu, wenn die Preise von e4u als auch von Lieferanten falsch berechnet oder deklariert wurden.

16.2 Ohne anderslautende Regelung gilt ein Vertrag als auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Die Mindestvertragsdauer ist 12 Monate. Nach Ablauf der Mindestvertragsdauer verlängert sich der Vertrag automatisch um jeweils 12 Monate. Werden Inhalte oder Nutzungen eruiert, die diesen AGB widersprechen, so hat der e4u das Recht die entsprechenden Zugriffe sofort und ohne Entschuldigungsverpflichtung zu sperren. e4u behält sich das Recht vor, Limiten für die Ressourcennutzung zu erlassen.

16.3 Die Kündigungsfrist beträgt, sofern im Vertrag nicht anders geregelt, drei Monate auf das Ende eines Monats. Die Kündigung muss der anderen Partei in schriftlicher Form zugehen.

17. Wartungsfenster

17.1 Um die Funktionsfähigkeit zu erhalten und neue Techniken zu integrieren, werden regelmässige Wartungsarbeiten durchgeführt. u4u ist bestrebt, die Anzahl, die Dauer und die Auswirkungen der genutzten Wartungsfenster so gering wie möglich zu halten, um den Betrieb des Kunden so wenig wie möglich zu beeinträchtigen (SLA on Demand, Basic, Advanced). Für Kunden mit eigenem SLA (Premium, Premium Plus) gelten andere Zeiten.

18. Gewährleistung, Haftung

18.1 e4u gewährleistet, dass die von ihr gelieferten Produkte und werkvertraglichen Leistungen die vereinbarten Eigenschaften aufweisen, ferner diejenigen Eigenschaften, welche der Kunde auch ohne besondere Vereinbarung nach dem jeweiligen Stand der Technik bei Vertragsabschluss (sofern sich aus dem Vertrag nicht etwas anderes ergibt) voraussetzen darf.

18.2 Bei Mängeln zufolge Material-, Konstruktions- und Ausführungsfehlern oder bei nachgewiesener Sorgfalt bei Unterstützungs-, Wartungs- oder Serviceleistungen verpflichtet sich e4u zur Beseitigung der Fehler oder zum Ersatz der betroffenen Teile. e4u behält sich das Recht vor, die Aufwendungen oder Mehrkosten in Rechnung zu stellen. Davon ausgeschlossen sind von e4u nicht zu vertretende Mängel und Störungen, wie insbesondere natürliche Abnutzung, höhere Gewalt, unsachgemässe Behandlung, Eingriffe des Kunden oder Dritter, übermässige Beanspruchung, ungeeignete Betriebsmittel oder extreme Umgebungseinflüsse.

18.3 e4u beschränkt die Haftung auf Schäden, die auf grob fahrlässiger oder strafbarem Handeln beruhen.

18.4 Der Kunde verpflichtet sich, die Leistungen gemäss den Anweisungen von e4u zu verwenden.

Schäden, die aus unsachgemässer Bedienung resultieren verantwortet der Kunde. Daraus entstehende Kosten trägt der Kunde vollumfänglich.

18.5 Es obliegt dem Kunden, die Anwender oder Nutzer der Leistungen für potenzielle Schäden in die Pflicht zu nehmen.

18.6 Bei Übernahme von vorhandener Infrastruktur und Software übernimmt e4u zu keiner Zeit irgendeine Art von Gewährleistung auf dessen Funktionstüchtigkeit oder Lauffähigkeit. Vor der Übernahme wird ein sorgfältiges Gutachten erstellt und der Kunde wird mündlich oder schriftlich auf den aktuellen Zustand der Infrastruktur hingewiesen. Erfolgt eine Erweiterung der Infrastruktur, so übernimmt e4u eine Gewährleistung für die von e4u erworbenen Gerätschaften und Dienstleistungen. Weiterhin wird zu keiner Zeit irgendeine Art von Gewährleistung auf die Infrastruktur, welche mit den Gerätschaften von e4u in Verbindung stehen.

18.7 e4u übernimmt keine Gewährleistung für eigen erworbene empfohlene Produkte seitens des Kunden.

18.8 e4u übernimmt auf gelieferte Hardware die gesetzliche Gewährleistung von 2 Jahren, sofern vom Hersteller nichts anderes angegeben. Auf gebrauchte Geräte übernimmt e4u keinerlei Gewährleistung.

19. Abtretung, Übertragung und Verpfändung

19.1 Rechte und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis dürfen ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Vertragspartners an Dritte weder abgetreten, übertragen noch verpfändet werden. Der Kunde wird die Zustimmung zur Abtretung und Verpfändung von Forderungen durch e4u nur in begründeten Fällen verweigern.

20. Salvatorische Klausel

20.1 Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrags unwirksam sein oder werden, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon nicht berührt. Trifft ein solcher Fall ein, dann werden die Parteien die unwirksame Bestimmung durch eine sinngemässe und zweckentsprechende Bestimmung ersetzen.

21. Eskalationsverfahren und Gerichtsstand

21.1 Bei Differenzen suchen die Parteien im gutem Treuen nach einer einvernehmlichen Lösung auf geeigneter operativer Stufe. Dabei wird die Problematik definiert und eine (mögliche) Lösung in einem Protokoll festgehalten. Dieses Protokoll enthält mindestens den Gegenstand der Differenzen, die Ursachen aus der Sicht beider Parteien sowie die daraus entstehenden Auswirkungen und mögliche Lösungsansätze.

21.2 Kann innert 10 Werktagen keine operativ befriedigende Lösung gefunden werden, nehmen die Geschäftsleitungen zueinander Kontakt auf, unterbreiten einen Lösungsvorschlag.

21.3 Können die Differenzen nach weiteren 20 Werktagen nicht ausgeräumt werden, streben die Parteien eine Mediation über die Advokatur Sury AG, Luzern, an. Dabei tragen die Parteien je ihre eigenen Kosten und halbieren sich die Kosten der Mediation. Wird eine Lösung erzielt, halten die Parteien dies auf der Ebene der Geschäftsleitung schriftlich fest.

21.4 Die Parteien verpflichten sich, den Rechtsweg erst einzuschlagen, wenn nach Abschluss des Eskalationsverfahrens mit der Mediation keine einvernehmliche Lösung gefunden werden konnte oder das Eskalationsverfahren und die Mediation nicht durchlaufen werden konnte, weil es offensichtlich sinnlos bzw. zwecklos ist (bspw. Konkurs einer Partei, tief erschüttertes Vertrauensverhältnis etc.).

21.5 Auf das Rechtsverhältnis zwischen den Parteien ist ausschliesslich Schweizerisches Recht anwendbar. Erfüllungsort ist der Sitz von e4u in Naters, ausschliesslicher Gerichtsstand für allfällige Streitigkeiten zwischen den Parteien ist Brig VS.

22. Schutzrechte

22.1 Sämtliche Rechte des Geistigen Eigentums inklusive Systemkonfigurationen verbleiben bei e4u oder dem Hersteller. Der Kunde erwirbt keine über den Eigengebrauch der vertraglichen Leistungen hinausgehenden Rechte an Programmen, Erfindungen, Urheberrechten, Marken, am Design sowie am Knowhow. Der Kunde kann die erworbenen Gebrauchsrechte nicht auf Dritte übertragen. Der Kunde erhält die lizenzierten Programme im maschinenlesbaren Code. Das Dekompilieren, das Erschliessen des Quellcodes, die Abänderung und die Weiterentwicklung der Software sind dem Kunden untersagt. Bei zuwiderhandeln behält sich e4u das Recht vor, Schadensersatz oder Strafrechtliche Schritte einzuleiten.

23. Patentrechte

23.1 Patentrechte an Erfindungen, die bei der Vertragserrfüllung entstanden sind gehören:

- Dem Kunden, wenn die Erfindungen von dessen Personal gemacht wurden.
- e4u, wenn die Erfindungen von deren Personal oder von ihrer beigezogenen Dritten gemacht wurden.
- dem Kunden und e4u, wenn die Erfindungen gemeinsam von Personal des Kunden und e4u bzw. von ihr beigezogenen Dritten gemacht wurden. Die Vertragspartner verzichten gegenseitig auf Lizenzgebühren. Sie können ihre Rechte ohne Zustimmung des Vertragspartners auf Dritte übertragen oder Dritten Gebrauchsrechte einräumen.

24. Gebrauch von Eigentum von e4u

24.1 Der Kunde verpflichtet sich, das zur Verfügung gestellte Eigentum von e4u schonend und mit aller Sorgfalt zu behandeln.

24.2 Der Kunde verpflichtet sich, den zugehörigen Bedienungsanweisungen und weiteren Anweisungen Folge zu leisten. Dazu übernimmt der Kunde die fachgerechte Wartung und Pflege des zur Verfügung gestellten Eigentums von e4u.

24.3 Bei Schäden am Eigentum von e4u, insbesondere herbeigeführt durch unsachgemässe Montage, unsachgemässen oder sorgfältigen Gebrauch, durch Eingriffe des Kunden oder Dritter, übermässige Beanspruchung, ungeeignete Betriebsmittel oder extreme Umgebungseinflüsse haftet der Kunde vollumfänglich.

24.4 Allfällige Vorkommnisse oder Störungen am Eigentum von e4u (z.B. an der Hardware) sind umgehend e4u zu melden. Unterlässt der Kunde solche Meldungen, so verantwortet er sämtliche Schäden vollumfänglich.

25. Kauf und Wartung von Hardware

25.1 e4u oder dessen Partner installiert den Kaufgegenstand gemäss Installationsanleitung am vereinbarten Ort und setzt ihn in Betrieb, sofern im Vertrag nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart worden ist.

25.2 Die Wartung von Hardware umfasst deren Instandhaltung (vorbeugende Wartung zur Aufrechterhaltung der Betriebstüchtigkeit) und Instandsetzung (Behebung von Störungen und Fehlern zur Wiederherstellung der Betriebstüchtigkeit) durch Reparatur und Ersatz schadhafter Teile. Wartungen werden nur durchgeführt, wenn die Wartung Bestandteil des Vertrages ist oder die Wartung durch den Kunden separat in Auftrag gegeben wird (in diesem Fall ist die Wartung gegen Vergütung möglich).

25.3 Ausgetauschte Teile gehen ins Eigentum von e4u über.

25.4 Treten Störungen auf, beteiligt sich e4u auf Verlangen des Kunden an der Suche nach der Störungsursache, auch wenn die Störung beim Zusammenwirken mehrerer Systeme bzw. Komponenten auftritt. Weist e4u nach, dass die Störung nicht durch die von ihr gewartete Hardware verursacht wurde, so werden diese Leistungen separat vergütet.

26. Pflege von Software

26.1 Die Pflege von Software umfasst die Korrektur von Fehlern, die Anpassung und die Weiterentwicklung der Programme (neue Releases). Funktionale Erweiterungen können gesondert kostenpflichtig sein.

26.2 Treten Störungen auf, beteiligt sich e4u auf Verlangen des Kunden an der Suche nach der Störungsursache, auch wenn die Störung beim Zusammenwirken mehrerer Systeme bzw. Komponenten auftritt. Weist e4u nach, dass die Störung nicht durch die von ihr gewartete oder gepflegte Software verursacht wurde, so werden diese Leistungen separat vergütet.

26.3 Soweit ihr dies möglich ist, behebt e4u auf Verlangen des Kunden und gegen eine vorgängig zu vereinbarende Vergütung auch Störungen, welche auf Umstände zurückzuführen sind, für die der Kunde oder Dritte einzustehen haben.

26.4 Updates von Software werden von e4u vorgenommen und dem Kunden angeeignet, sofern sich für diesen in der Handhabung oder bei den Kosten Veränderungen ergeben. Verweigert der Kunde ein Update, zeigt e4u dem Kunden die dann bekannten Risiken auf. Der Kunde trägt sämtliche Risiken aus abgelehnten Updates.

27. Betriebs-, Reaktions- und Störungsbehebungszeit, Verfügbarkeit

27.1 Während der Betriebszeit nimmt e4u Störungsmeldungen entgegen und erbringt ihre Leistung (z. B. Wartung und Pflege, Support, Systemüberwachung). Die Reaktionszeit dauert im Rahmen der Betriebszeit vom Eingang der Störungsmeldung bis zum Beginn der Instandsetzung. Als Störungsbehebungszeit gilt die Frist ab Eingang der Störungsmeldung bis zum Abschluss der Instandsetzung.

Bei reaktiver Intervention erfolgt die Störungsmeldung seitens des Kunden (Anspruchpartner oder verifizierter Mitarbeiter). Bei proaktiver Intervention überwacht e4u aktiv die definierten Dienste und löst bei einer Störungsmeldung automatisch ein Trouble Ticket aus. Alternativ kann die die Störungsmeldung ebenfalls durch den Kunden (Anspruchspartner oder verifizierter Mitarbeiter) erfolgen.

27.2 Sofern nicht in einer SLA Stufe anders definiert, erfolgt die Risikoabstufung und -einschätzung durch e4u. Eine Störung kann in der Regel nicht nur einer Kategorie zugeordnet werden. e4u berücksichtigt folgende Kriterien zur Risikoabstufung.

- Finanzielle/geschäftliche Relevanz
- Arbeitsbeeinträchtigung
- Anzahl betroffener Kunden / Mitarbeiter
- Möglichkeit, das Problem zu umgehen.
- Akzeptable Lösungszeit

Die Mitarbeiter der e4u treffen die Risikoabstufung unter Berücksichtigung der oben genannten Kriterien und unter Beurteilung der aktuellen Ressourcen von e4u.

e4u kann nachträglich nicht für die Entscheidung oder deren folgen verantwortlich gemacht werden.

27.3 Sofern nicht anders definiert, erfolgen alle Annahmen und Behebungen von Störungen im Service Level «on demand».

27.4 Die Verfügbarkeit von Leistungen wird im Vertrag geregelt. Erfolgt dies nicht, müssen Leistungen, die automatisiert über ein Netzwerk erbracht werden, eine Mindestverfügbarkeit von 98% pro Jahr aufweisen.

27.5 Für Störungen, die nicht auf Leistungen oder den Herrschaftsbereich von e4u zurückzuführen ist, (wie z. B. Naturereignisse oder Unterbruch von Fernmeldediensten) kann e4u nicht zur Verantwortung gezogen werden. Ein solcher Unterbruch sowie nachfolgende Ereignisse werden nicht zur Ermittlung der Verfügbarkeit der Leistung herangezogen:

- Vom Kunden gemeldete Störungen, obwohl keine Störung vorlag.
- Eine vom Kunden in Auftrag gegebene oder von ihm selbst vorgenommene und nicht durch e4u geprüfte bzw. genehmigte Änderung hat zum Ausfall geführt.
- Zeiträume, in denen planmässig vorher angekündigte Wartungsarbeiten durchgeführt werden. Nicht als Ausfallzeit zählen Störungen, ...
- die nicht auf die durch die e4u bereitgestellte Leistung zurückzuführen sind.
- die auf das allgemeine Betriebsrisiko einer Internetanbindung zurückzuführen sind, z. B. Beeinträchtigung durch DDoS-Angriffe oder Virenbefall.
- die durch unübliche oder missbräuchliche Nutzung seitens des Kunden verursacht wurden.
- deren Behebung der Mitwirkung des Kunden bedürfen und dieser nicht zur Verfügung stand.
- die auf Umstände zurückzuführen sind, die von e4u nicht zu vertreten sind.