

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der CRM&SALES AG, St. Gallen, Schweiz

### 1. Vertragsgegenstand

Diese AGB gelten für sämtliche Dienstleistungen der CRM&SALES AG sowie für von der CRM&SALES AG vertriebene Software. Für Software gelten im speziellen die Bestimmungen in Ziff.6.

### 2. Vertragsabschluss

- 2.1. Der Vertrag zwischen dem Kunden und der CRM&SALES AG kommt zustande, sobald der Kunde das Angebot der CRM&SALES AG schriftlich (inkl. E-Mail) annimmt. Änderungen des Angebots der CRM&SALES AG durch den Kunden stellen ein Gegenangebot des Kunden dar und bedürfen der ausdrücklichen schriftlichen (inkl. E-Mail) Zustimmungen der CRM&SALES AG.
- 2.2. Falls im Angebot der CRM&SALES AG nichts anders erwähnt ist, ist die CRM&SALES AG an schriftliche Angebote während einer Dauer von 30 Tagen gebunden.
- 2.3. Mündliche Nebenabreden haben keine Gültigkeit, solange sie seitens der CRM&SALES AG nicht schriftlich (inkl. E-Mail) bestätigt werden.

### 3. Dienstleistungen

- 3.1. Die konkreten Dienstleistungen der CRM&SALES AG ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot.
- 3.2. Im Rahmen der konkreten Ausführungen des Auftrags kann es zu Abweichungen vom Angebot/Vertrag kommen – sei dies auf Kundenwunsch oder auf Empfehlung der CRM&SALES AG. Die CRM&SALES AG informiert den Kunden in solchen Fällen über allfällige veränderte Termine und Kosten. Sämtliche Abweichungen vom ursprünglichen Angebot/Vertrag erfolgen nur mit schriftlicher (inkl. E-Mail) Zustimmung des Kunden. Davon ausgenommen sind Änderungen von Methoden und Vorgehensweisen, infolge rechtlicher oder technischer Normen sowie Irrtum bei Beschreibung bzw. Preisangaben, welche ausdrücklich vorbehalten sind. Die CRM&SALES AG informiert den Kunden über solche Abweichungen so rasch wie möglich.
- 3.3. Die CRM&SALES AG ist berechtigt, vereinbarte Dienstleistungen von Dritten erbringen zu lassen.

### 4. Informationen

- 4.1. Der Kunde ist damit einverstanden und verpflichtet sich, dass sämtliche Daten und Informationen, welche für die Ausführung des Auftrags notwendig sind, direkt der CRM&SALES AG zugänglich gemacht werden. Der Kunden bestätigt, dass diese Informationen sowohl von der CRM&SALES AG als auch vom Softwareanbieter eingesehen werden dürfen.

## 5. Geheimhaltung

- 5.1. Die CRM&SALES AG bestätigt, dass sämtliche ihr übermittelten Daten absolut vertraulich behandelt werden und ausschliesslich den Mitarbeitenden des jeweiligen Projektteams für die Abwicklung des Projekts zugänglich gemacht werden. Im Falle des Bezugs Dritter, werden diese auf die Geheimhaltung aufmerksam gemacht und zur Geheimhaltung verpflichtet.

## 6. Software

- 6.1. Abweichend von den sonstigen Bestimmungen dieser AGB gelten für von der CRM&SALES AG vertriebenen Software Dritter die nachfolgenden Bestimmungen:
- 6.2. Ein Vertrag für die Nutzung (Lizenz) der Software Dritter besteht einzig zwischen dem Kunden und dem Softwareanbieter. Die CRM&SALES AG erwirbt bzw. bestellt die vom Kunden bestellte Software im Auftrag des Kunden im Namen und auf Rechnung des Kunden.
- 6.3. Im Verhältnis zwischen dem Kunden und dem Softwareanbieter gelten die auf die Drittsoftware anwendbaren Verträge (z.B. Allgemeinen Vertrags- und Nutzungsbedingungen von ForceManager).
- 6.4. Die CRM&SALES AG ist keine Partei des Vertrages zwischen dem Kunden und dem Softwareanbieter. Eine Haftung der CRM&SALES AG für Drittsoftware ist daher ausgeschlossen. Dies gilt selbst dann, wenn Support- oder Garantieleistungen im Auftrag des Softwareanbieter durch die CRM&SALES AG geleistet werden.
- 6.5. Für die ordnungsgemässe Installation, Inbetriebnahme und den Unterhalt von Software und Schnittstellen ist der Kunde verantwortlich.
- 6.6. Die CRM&SALES AG bietet einen Telefonsupport in deutscher und englischer Sprache, während der Bürozeiten von Montag bis Freitag zwischen 08:00 und 11:45 Uhr und zwischen 13:30 und 17:00 Uhr an. Davon ausgenommen sind Feiertage.
- 6.7. Zusätzlich hat der Kunde die Möglichkeit über Support-Link der CRM&SALES AG, eine Fehlermeldung, Anfrage oder einen Auftrag zu platzieren.
- 6.8. Der Kunde ist angehalten, vor einer Supportanfrage die entsprechende Softwaredokumentation zu konsultieren. Support-Dienstleistungen werden erst mit Aufnahme des produktiven Betriebes erteilt.

## 7. Preise und Abrechnung

- 7.1. Sofern im konkreten Angebot nichts anderes vereinbart wird, werden Dienstleistungen nach dem tatsächlich entstandenen Aufwand gemäss dem vereinbarten Tages-/ Stundensatz in Rechnung gestellt. Entsprechend sind Gesamtpreisangaben für Dienstleistungen Richt- bzw. Schätzwerte und stellen weder einen Fixpreis noch ein verbindliches Kostendach dar. Bei Preisen für Software handelt es sich um Fixpreise. Preisänderungen für Software Dritter bleiben vorbehalten.

- 7.2. Sämtliche Preise verstehen sich zzgl. einer allfälligen Mehrwertsteuer.
- 7.3. Für ausdrücklich angeordnete Arbeiten ausserhalb der üblichen Arbeitszeit (Montag bis Freitag von 08:00 bis 18:00 Uhr) kann die CRM&SALES AG nach eigenem Ermessen einen Zuschlag von 50% erheben, an Sonn- und Feiertagen von 100%.

## **8. Zahlungsbedingungen**

- 8.1. Dienstleistungen werden dem Kunden nach geleisteter Arbeit monatlich in Rechnung gestellt.
- 8.2. Software-Lizenzen werden unmittelbar nach der Aktivierung der Nutzer-Lizenz fakturiert.
- 8.3. Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, sind Zahlungen 15 Tage nach Rechnungsstellung und ohne jeden Abzug fällig. Bei Nichteinhaltung dieser Zahlungsfrist kommt der Kunde ohne weitere Mahnung in Verzug.
- 8.4. Die CRM&SALES AG behält sich vor, von Kunden Vorauszahlung zu verlangen. Die CRM&SALES AG behält sich ferner vor, Kunden ohne vorherige Ankündigung nur mittels Kreditkartenzahlung oder per Nachnahme zu beliefern oder eine Liefersperre zu verhängen.

## **9. Terminangaben**

- 9.1. Terminangaben seitens der CRM&SALES AG sind Richtwerte und keine verbindlichen Zusagen.
- 9.2. In Fällen höherer Gewalt oder anderweitigen, von der CRM&SALES AG nicht zu vertretenden Ereignissen, verschieben sich die angekündigten Termine entsprechend.
- 9.3. Ist der Kunde mit Zahlungen in Verzug, so ist die CRM&SALES AG berechtigt, Leistungen auszusetzen, bis die fälligen Rechnungen bezahlt sind. Allfällige Terminangaben können diesfalls nicht eingehalten bzw. als verbindlich betrachtet werden.

## **10. Mängel**

- 10.1. Bei Verträgen zwischen dem Kunden und der CRM&SALES AG betreffend Dienstleistungen handelt es sich um einen einfachen Auftrag im Sinne von Art. 394 ff. OR.
- 10.2. Der Kunde ist verpflichtet Dienstleistungen der CRM&SALES AG innert 14 Kalendertagen nach dem jeweiligen Projektabschluss oder Projektteilabschluss zu prüfen und allfällige Mängel der CRM&SALES AG unverzüglich, schriftlich und detailliert anzuzeigen.
- 10.3. Dem Kunden steht ausschliesslich das Recht auf Nachbesserung durch die CRM&SALES AG zu. Wandelung und Minderung sind ausgeschlossen.

## **11. Haftung**

- 11.1. Die Haftung der CRM&SALES AG wird im gesetzlich zulässigen Umfang wegbedungen. So haftet die CRM&SALES AG – unabhängig vom Rechtsgrund – ausschliesslich für Schäden, die sie grobfahrlässig oder vorsätzlich verursacht hat. Die CRM&SALES AG haftet zudem nicht für indirekte oder mittelbare Schäden wie entgangenem Gewinn und bei Schäden infolge höherer Gewalt sowie für Schäden, die dem Kunden als Folge einer rechtmässigen Handlung oder Unterlassung seitens der CRM&SALES AG entstehen (vgl. z.B. Ziff.8.4).

11.2. Desgleichen haftet die CRM&SALES AG nicht für Schäden, deren Eintritt der Kunde durch ihm zumutbare Massnahmen – insbesondere Programm-/Datensicherung und Produktschulung sowie Kompatibilitätsabklärungen von Software – hätte verhindern können.

## **12. Geistiges Eigentum**

Jede Partei, d.h. sowohl der Kunde als auch die CRM&SALES AG, behalten sämtliche ihr zustehenden Rechte (z.B. Eigentum, Urheber-, Marken-, Design-, Namens- und Firmenrechte sowie Domains). Der Kunde verpflichtet sich, sämtliche Rechte der CRM&SALES AG zu wahren.

## **13. Datenschutz**

Es gelten die jeweiligen Datenschutzbestimmungen der CRM&SALES AG (<https://www.crmandsales.com/datenschutz/>).

## **14. Gerichtsstand und anwendbares Recht**

Sämtliche Vertragsbeziehungen zwischen dem Kunden und der CRM&SALES AG unterliegen dem schweizerischen Recht unter Ausschluss allenfalls anwendbarer Staatsverträge oder internationaler Konventionen (z.B. das UN-Kaufrecht (Wiener Kaufrecht (CISG)). Ausschliesslicher Erfüllungsort und Gerichtsstand ist am Sitz der CRM&SALES AG.

## **15. Schlussbestimmungen**

15.1. Es gelten ausschliesslich die AGB in ihrer zum Zeitpunkt des jeweiligen Vertragsabschlusses gültigen Fassung. Die CRM&SALES AG behält sich die jederzeitigen Änderungen dieser AGB ausdrücklich vor.

15.2. Geschäftsbedingungen Dritter (Kunden, Vertriebspartner usw.) werden von der CRM&SALES AG, auch wenn keine offensichtlichen Widersprüche vorliegen, ohne ausdrückliche schriftliche Mitteilung nicht anerkannt.

15.3. Der Kunde ist nicht berechtigt, Ansprüche gegenüber der CRM&SALES AG oder Rechte bzw. Pflichten aus mit der CRM&SALES AG geschlossenen Verträgen ohne Zustimmung der CRM&SALES AG ganz oder teilweise auf Dritte zu übertragen.

15.4. Sind oder werden einzelne Vertragsbestimmungen unwirksam oder ungültig, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen dieser AGB nicht berührt. Anstelle der unwirksamen oder ungültigen Bestimmung soll eine Bestimmung treten, die dem wirtschaftlichen Zweck der ungültigen Bestimmung möglichst nahekommt. In analoger Weise ist im Fall von Vertragslücken zu verfahren.

Diese AGB gelten ab 01.04.2021