

Allgemeine Geschäftsbedingungen

(AGB)

I Geltungsbereich

01. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für sämtliche Lieferungen und Leistungen der Ro-ot Service AG (UID: CHE-104.695.341; nachfolgend: «Dienstleisterin») in der jeweils geltenden Fassung und zwar ab dem Zeitpunkt, in dem der Kunde diese AGB ausdrücklich oder stillschweigend anerkennt oder mit der Leistungserbringung begonnen wurde. Als Kunde wird jede natürliche und juristische Person bezeichnet, welche mit der Dienstleisterin geschäftliche Beziehungen pflegt. Die jeweils gültige Fassung der AGB ist abrufbar auf: <https://web.root.ch/agb>

02. Abweichende Bestimmungen des Kunden gelten nur, wenn die Dienstleisterin zu deren Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat, selbst wenn in Offertanfragen oder anderen Unterlagen darauf verwiesen wird.

II Vertragsabschluss und Leistungserbringung

03. Die Darstellung der Lieferungen und Leistungen auf der Webseite und in Offerten stellt lediglich eine unverbindliche Aufforderung an den Kunden zur Bestellung dar. Der Kunde gibt durch die Bestellung ein verbindliches Angebot zum Vertragsabschluss ab.

04. Offerten sind solange wie angegeben, in jedem Fall maximal 90 Kalendertage nach Versand gültig. Offerten ohne Frist sind unverbindlich.

05. Die Vertragssprache ist Deutsch. Der Kunde hält seine Kontaktdaten samt E-Mail-Adresse gegenüber der Dienstleisterin stets aktuell (wo vorhanden im zur Verfügung gestelltem Cockpit oder aktiv via Mitteilung).

06. Die Dienstleisterin verpflichtet sich gegenüber dem Kunden zur sorgfältigen Erbringung der Leistungen gemäss diesen AGB und den übrigen Vertragsbestimmungen. Der Kunde ist vertraglich verpflichtet, die Leistung an- und abzunehmen.

07. Von Auftragsbestätigungen und Verträgen abweichende Leistungserbringung ist zulässig, soweit diese für den Kunden zumutbar ist, d.h. wenn hierdurch die vereinbarte

Funktionstauglichkeit nicht wesentlich beeinträchtigt wird. Vom Vertragsinhalt abweichende Benutzerdokumentationen, Beschreibungen und Abbildungen stellen in keinem Fall Zusicherungen für Eigenschaften dar.

08. Erweiterungen zur Pflege der Software mit gleichen oder ähnlichen Funktionen (Upgrades) sowie Aktualisierungen von Dokumentationen bei nachträglichen Anpassungen im Rahmen der Softwarepflege sind nur Vertragsgegenstand, soweit vereinbart. Es besteht die Möglichkeit, einen separaten Software-Updatevertrag für Perigon abzuschliessen. Dieser beinhaltet jährlich ein Update, damit der Kunde stets auf dem neuesten Stand der Software-Technik ist und laufend von den Programm-Erweiterungen profitiert.

09. Die Dienstleisterin übernimmt keine Kosten für Support durch Dritte. Der Kunde akzeptiert die zu Standardsoftware zugehörigen Lizenz-, Kauf- und/oder Nutzungsbestimmungen des jeweiligen Drittanbieters.

10. Für die zur Verfügung gestellten Dienste wird keine dauernde, störungsfreie oder unterbrechungsfreie Verfügbarkeit garantiert.

11. Sämtliche vorbestehende Nutzungs- und Schutzrechte sowie solche an vereinbarten und im Rahmen der Vertragserfüllung entstandenen Arbeitsergebnisse verbleiben bei der Dienstleisterin.

12. Die Auslagerung vertraglich geschuldeter Leistungen an Subunternehmer ist ausdrücklich zulässig. Die Dienstleisterin wird mit Subunternehmern im erforderlichen Umfang Vereinbarungen treffen, um angemessene Datenschutz- und Informationssicherheitsmassnahmen zu gewährleisten.

13. Dem Kunden obliegt die Pflicht dafür Sorge zu tragen, dass während der üblichen Geschäfts- und Zustellzeit eine Zustellung der Lieferung an die angegebene Lieferadresse möglich ist oder die Leistungserbringung vor Ort bzw. per Fernwartung durchgeführt werden kann. Die Dienstleisterin kann durch Verzögerung verursachten

Allgemeine Geschäftsbedingungen

(AGB)

Mehraufwand in Rechnung stellen, insbesondere für die verlängerte Bereitstellung des eigenen Personals oder der eigenen Sachmittel. Sagt der Kunde vereinbarte Termine bis sieben Arbeitstage vorher ab, so fällt eine Umtriebspauschale gemäss Leistungsübersicht an. Erfolgt die Absage später, wird die volle Termindauer verrechnet.

III Termine, Rücktrittsrecht

14. Verbindlich sind ausschliesslich schriftlich zugesicherte Termine. Termine (inkl. sanktionierte Meilensteine) und Folgetermine verlängern sich angemessen, automatisch, ohne dass es einer speziellen Anzeige bedarf und ohne dass dem Kunden Ansprüche daraus erwachsen, i) wenn der Kunde mit den vom ihm auszuführenden Arbeiten im Rückstand, sich im Annahmeverzug befindet oder mit der Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten in Verzug ist, insbesondere wenn und mindestens solange er Zahlungsbedingungen nicht einhält; ii) wenn der Dienstleisterin Angaben, die sie für die Leistungserbringung benötigt, nicht rechtzeitig zugehen oder wenn der Kunde sie nachträglich ändert oder wenn und solange der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nachkommt; iii) bei unvorhergesehenen Hindernissen und deren Folgen, die ausserhalb des Willens der Dienstleisterin liegen, ungeachtet, ob sie bei den Parteien oder bei einem Dritten entstehen, mindestens für deren Andauer. Als solche gelten bspw. höhere Gewalt, behördliche Verfügung, Pandemien, Epidemien, Mobilmachung, Krieg, Aufruhr, erhebliche Betriebsstörung, Arbeitskonflikte, Naturereignisse, Brand, Diebstahl; iv) bei Liefer- oder Transportverzögerungen und dergleichen seitens eines Drittanbieters, Lieferanten oder der Transporteure.
15. Bei Lieferverzögerungen wird der Kunde möglichst umgehend informiert.
16. Im Falle einer Nichtlieferung kann der Kunde frühestens 4 Wochen nach dem vereinbarten Termin das Rücktrittsrecht geltend machen. Bei einer Stornierung aufgrund Nichtlieferung erstattet die Dienstleisterin dem Kunden bereits im Voraus bezahlte Beträge ohne Zinsen zurück.

17. Der Kunde versichert die vollständige und richtige Lieferadresse bei der Bestellung hinterlegt zu haben. Sollte es wegen fehlerhaften Lieferadressesdaten zu zusätzlichen Kosten bei der Zustellung kommen, so hat der Kunde diese zu tragen.
18. Transportschäden und Falschlieferungen sind innerhalb von 5 Kalendertagen nach Erhalt der Sendung schriftlich mitzuteilen. Die Lieferung darf in diesem Fall nicht benützt werden und muss retourniert werden.

IV Rückgaberecht, Abnahme und Gewährleistung

19. Bei der Dienstleisterin gekaufte Standard-Lieferungen können innerhalb von 10 Kalendertagen in einwandfreiem Zustand und in der Originalverpackung retourniert werden. Die Dienstleisterin vergütet den vollen Kaufbetrag zurück. Die Kosten für die Rücksendung gehen zu Lasten des Kunden. Bei individuell angefertigten oder angepassten Lieferungen besteht kein Rückgaberecht.
20. Der Kunde hat die erbrachte Leistung oder die Lieferung unmittelbar bei Ablieferung bzw. Erhalt, vor der produktiven Nutzung und spätestens innert 10 Kalendertagen seit allfälliger Mitteilung der Abnahmebereitschaft zu prüfen und Mängel der Dienstleisterin unter Angabe der Mangeldarstellung, Auswirkung und Auftretsumstände sofort schriftlich mitzuteilen. Ein Mangel liegt nur vor, wenn der bestimmungsgemässe Gebrauch nachweislich unmöglich ist oder eine wichtige Funktionalität oder Eigenschaft fehlt. Mängelansprüche bei Software bestehen nur, wenn der Mangel reproduzierbar ist oder durch maschinell erzeugte Ausgaben aufgezeigt werden kann. Andere, unwesentliche Mängel sind unbeachtlich und berechtigen den Kunden nicht, die Abnahme zu verweigern.
21. Unterlässt der Kunde die Prüfung und/oder unverzügliche Anzeige, verweigert trotz kurzer Nachfrist ohne sachlichen Grund die Unterzeichnung eines Abnahmeprotokolls oder nutzt der Kunde Lieferungen oder Leistungen rügelos während 7 Kalendertagen, gelten diese als abgenommen. Mängel, welche bereits bei der Abnahme oder einer Teilabnahme erkennbar gewesen

Allgemeine Geschäftsbedingungen

(AGB)

wären, jedoch nicht unverzüglich angezeigt wurden, können später nicht mehr geltend gemacht werden.

22. Ist nichts anderes vereinbart, gelten die gesetzlichen Gewährleistungsfristen nach Obligationenrecht. Für die Eigenschaften bei Material-/Hardware-/etc.-Lieferungen gilt ausschliesslich die im Rahmen der von den Herstellern bzw. Drittanbietern gewährte Garantie, was der Kunde ausdrücklich akzeptiert.

23. Die Dienstleisterin ersetzt oder behebt innert der Gewährleistungsfrist ordentlich angezeigte Mängel innert angemessener Frist. Zur Mangelbeseitigung kann dem Kunden eine neue Version einer Software (z.B. Update, Wartungsrelease/ Patch) überlassen werden. Die ursprüngliche Gewährleistungsfrist kann sich höchstens einmal um die gleiche Frist verlängern. Bei allfälligen Widersprüchen bei Material-/Hardware-/etc.-Lieferungen gehen die Bestimmungen der Hersteller bzw. Drittanbieter vor.

24. Kann ein Mangel trotz zweimaligem Versuchen nicht beseitigt werden, kann der Kunde nach schriftlicher Mitteilung unter Ansetzen einer angemessenen Nachfrist den Mangel selbst oder durch Dritte beheben lassen. Diesfalls hat der Kunde Anspruch auf Ersatz der durch die Ersatzvornahme entstandenen Kosten, abzüglich allfälliger Einsparungen, insgesamt jedoch auf höchstens zehn (10) Prozent des Wertes der mangelhaften Lieferung oder Leistung. Weitere Ansprüche sind ausgeschlossen.

25. Von der Gewährleistung ausgeschlossen sind Verbrauchsmaterialien sowie Schäden infolge unsachgemässer Verwendung, Dosierung, Nutzung, Einbau oder Behandlung. Gleiches gilt für Verschleiss, Abnutzung, mangelhaften Unterhalt, Missachtung von Vorschriften, Schäden infolge Änderung der Systemumgebung, an Quellcodes oder Datenbanken, nach Installations- und/oder Bedienungsfehlern, Schäden, welche auf Drittprodukte inkl. mangelhafter oder lizenzverletzender Standardsoftware und Free/Libre Open Source Software-Komponenten zurückzuführen sind,

solche nach Eingriffen in die Lieferung oder Leistung oder nicht von der Dienstleisterin ausgeführter Mängelbehebungsarbeiten, höherer Gewalt sowie infolge anderer Gründe, welche die Dienstleisterin nicht zu vertreten hat. Die Gewährleistungsfrist erlischt vorzeitig, nimmt der Kunde oder Dritte Änderungen oder Reparaturen vor, trifft der Kunde nicht umgehend sämtliche geeigneten Massnahmen zur Schadenminderung oder gibt der Kunde der Dienstleisterin nicht unverzüglich Gelegenheit, den Mangel zu beheben.

26. Im Falle behaupteter Schutzrechtsverletzungen ist die Dienstleisterin zu deren Beseitigung jederzeit berechtigt, ihre Lieferung oder Leistung entsprechend anzupassen oder die entsprechenden Rechte zu erwerben. Andere Ansprüche bestehen nicht.

V Vergütung, Zahlung, Fälligkeit

27. Die Dienstleisterin ist stets bemüht, den Kunden über die angebotenen Lieferungen und Leistungen in den Offerten bestmöglich zu informieren und aufzuklären. Preisänderungen und Irrtümer vorbehalten.

28. Es gelten die am Tag der Bestellung gültigen Preise der Dienstleisterin. Alle Preise verstehen sich in Schweizer Franken (CHF) und gelten, wenn nichts anderes vermerkt ist, exklusive Mehrwertsteuer, Nebenkosten (z.B. Zeit und Weg), Gebühren (z.B. Swico-Gebühren), Lizenzgebühren, Abgaben jeglicher Art (inkl. Zoll), Transport, Versand und Verpackungskosten (je nach Produktgrösse und Menge), Versicherung usw.

Umsetzungskosten beinhalten Installation & Parametrisierung, Schulung & Begleitung, Projektadministration, Umsetzung der kundenspezifischen Eigenheiten, Verrechnung der Dienstleistungen nach tatsächlichem Aufwand; Stundenangaben sind stets Schätzungen. Der Vergütungssatz pro Stunde entspricht der Leistungsübersicht, soweit nichts anderes vereinbart wurde.

29. Währungsschwankungen, eine massgebliche

Allgemeine Geschäftsbedingungen

(AGB)

Verschiebung des Liefertermins, Änderung massgeblicher Vorschriften, Weiterentwicklungen, verschlechterte Verfügbarkeiten sowie veränderte Produkte, Preise oder Bedingungen bei Zulieferern berechtigen die Dienstleisterin zu Preisanpassungen.

30. Sämtliche Rechnungen sind innert 30 Kalendertagen nach Rechnungsdatum zu bezahlen (Verfalltag). Hält der Kunde einen Zahlungstermin nicht ein, so gerät dieser in allen Fällen ohne Mahnung in Verzug und hat ab dem 31. Kalendertag nach Fakturadatum einen Verzugszins von 5% zu entrichten. Die Dienstleisterin ist zum Ersatz von Umtriebskosten von CHF 30.00 pro Mahnung berechtigt. Die Dienstleisterin kann bei Zahlungsverzug oder wenn sie befürchtet, dass eine Zahlung des Kunden nicht vollständig oder nicht rechtzeitig geleistet wird, ihre Leistungserbringung einstellen, Nutzungsrechte sistieren und Zugänge sperren. Stundenpakete müssen im Voraus beglichen werden. Darüber hinaus behält sich die Dienstleisterin vor, für gewisse Lieferungen oder Leistungen Vorkasse zu verlangen.

31. Der Kunde darf Zahlungen wegen Beanstandungen, Ansprüchen oder von der Dienstleisterin nicht schriftlich anerkannter Gegenforderungen weder zurückbehalten noch kürzen bzw. verrechnen.

32. Der Kunde ist dazu verpflichtet, Rechnungen und Aufwände der Dienstleisterin innert der Zahlfrist auf Korrektheit, Rechen- und Schreibfehler sowie auf Abweichungen zwischen Bestellung und Bestätigung zu prüfen. Unstimmigkeiten müssen umgehend und schriftlich gemeldet werden. Ohne Mitteilung des Kunden bis zum Fälligkeitstermin unter Anzeige des bestrittenen Betrages und der Gründe der Bestreitung gelten Rechnungen als akzeptiert.

VI Eigentumsvorbehalt

33. Bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher Forderungen bleiben Lieferungen im Eigentum der Dienstleisterin. Sämtliche Nutzungsrechte werden unter Vorbehalt der vollständigen Zahlung sämtlicher Forderungen eingeräumt.

34. Die unter Eigentumsvorbehalt stehenden Lieferungen dürfen von dem Kunden vor vollständiger Bezahlung sämtlicher Forderungen weder verkauft, vermietet, verpfändet, sonstwie belastet noch zur Sicherheit übereignet werden. Der Kunde ist verpflichtet, bei Massnahmen, die zum Schutz des Eigentums erforderlich sind, insbesondere auch die Eintragung im Eigentumsvorbehaltsregister, mitzuwirken.

VII Datenschutz und Datensicherheit

35. Die Dienstleisterin weist auf ihre Datenschutzerklärung hin, welche in der jeweils gültigen Fassung auf <https://web.root.ch/datenschutz> jederzeit abrufbar ist.

36. Die Parteien verpflichten sich, die Bestimmungen des anwendbaren Datenschutzrechts einzuhalten. Die Dienstleisterin ist unter Wahrung des anwendbaren Datenschutzrechts berechtigt, Personendaten durch Dritte inner- und ausserhalb der Schweiz bearbeiten zu lassen.

37. Für die Rechtmässigkeit und die Beurteilung der Zulässigkeit der Bearbeitung personenbezogener Daten, einschliesslich der Zulässigkeit der Auftrags- bzw. Unter-Auftragsbearbeitung, sowie für die Wahrung der Rechte der betroffenen Personen ist und bleibt allein der Kunde bzw. seine Kunden als Verantwortliche im Sinne des anwendbaren Datenschutzrechts verantwortlich. Der Kunde gewährleistet, dass sämtliche Daten auf rechtmässige Weise bearbeitet wurden (Informationspflichten, Rechtsgrundlage, Einhaltung von anwendbarem Datenschutzrecht, etc.) und durch ihn weiterhin bearbeitet werden dürfen. Die Dienstleisterin wird vom Kunden diesbezüglich vollumfänglich schadlos gehalten. Ohne Abschluss eines Auftragsverarbeitungsvertrages hat der Kunde sicherzustellen, dass die Dienstleisterin im Rahmen der Leistungserbringung keinen Zugriff auf personenbezogene Daten des Kunden erhält. Die Dienstleisterin schliesst auf Anfrage mit dem Kunden jederzeit einen Auftragsverarbeitungsvertrag.

38. Der Kunde informiert die Dienstleisterin unverzüglich, wenn er Verletzungen von anwendbaren

Allgemeine Geschäftsbedingungen

(AGB)

Datenschutzrecht, der Datensicherheit, Fehler oder Unregelmässigkeiten bei der Prüfung der Auftragsergebnisse feststellt oder ihm solche bekannt werden.

39. Zur Vermeidung von Schäden durch Datenverlust ist der Kunde verpflichtet, dafür Sorge zu tragen, dass sein Datenbestand täglich, tagaktuell, in maschinenlesbarer Form und gemäss dem jeweils aktuellen Stand der Technik gesichert wird und damit gewährleistet, dass diese Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.

40. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Dienstleisterin Nutzungsdaten erfasst. Solche sind frei von personenbezogenen Daten, sondern beinhalten Analysedaten, welche die Leistungserbringung ermöglichen, vereinfachen und Basis für Optimierungen und Weiterentwicklung bieten. Die Übertragung erfolgt verschlüsselt.

VIII Haftung

41. Soweit gesetzlich zulässig ist die Haftung der Dienstleisterin – gleich aus welchen Rechtsgründen – ausgeschlossen und – wiederum soweit gesetzlich zulässig – in den übrigen Fällen einmalig und maximal auf die bezahlte Vergütung bei Einmalleistung bzw. bei wiederkehrenden Leistungen auf den Betrag der jährlichen Updategebühr oder dgl. beschränkt, die für ein Programm oder eine anderweitige Leistung bezahlt wurde. Dies gilt auch für die persönliche Haftung von Arbeitnehmenden, Vertretern und Erfüllungsgehilfen (Art. 101 Abs. 2 OR), nicht jedoch, soweit die Schadensursache auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zurückzuführen ist. Die Parteien schliessen die Haftung für Verluste, entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, Nutzungsausfälle, Kosten für substituierende Lieferungen oder Leistungen, Schäden aus Ansprüchen Dritter (z.B. Strafzahlungen) oder weitere Folge- und indirekte Schäden aus.

42. Der Kunde ist verantwortlich für die korrekte Hinterlegung und Kontrolle der Daten. Für Probleme infolge falscher Stammdaten oder

Parametrisierung kann in keinem Fall die Haftung auf die Dienstleisterin übertragen werden. Die Haftung für die Wiederbeschaffung von Daten ist ausgeschlossen, es sei denn, dass die Dienstleisterin deren Vernichtung vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht hat.

43. Für Kompatibilitätsprobleme infolge von Updates wird keine Haftung übernommen.

44. Für die Einhaltung der Software-Verträge und rechtzeitige Kündigungen ist der Kunde zuständig. Kunden sind selbst für die Beschaffung einer Cyberversicherung zuständig.

IX Schlussbestimmungen

45. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund setzt voraus, dass die fehlbare Partei von der anderen Partei zuvor unter Ansetzung einer Frist von mindestens 20 Kalendertagen zur Aufnahme bzw. Wiederaufnahme des vertragskonformen Verhaltens und zur Wiederherstellung des vertragskonformen Zustandes erfolglos schriftlich abgemahnt wurde. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, i) wenn die Fortsetzung der Zusammenarbeit aufgrund einer schwerwiegenden Vertragsverletzung objektiv nicht mehr zumutbar erscheint; ii) wenn ein Zahlungsverzug des Kunden von mehr als 2 Monaten besteht; iii) wenn der Kunde gegen Kauf- oder Nutzungsbestimmungen verstösst. Im Zeitpunkt der Kündigung bereits geleistete Zahlungen bleiben wohlbezahlt.

46. Im Falle von Widersprüchen zwischen einem Einzelvertrag, diesen AGB und einer Offerte gehen die Bestimmungen des Einzelvertrages diesen AGB und diese einer Offerte vor.

47. Diese AGB können jederzeit geändert werden. Änderungen oder Ergänzungen der AGB werden dem Kunden in geeigneter Weise bekanntgegeben (E-Mail an zuletzt hinterlegte Adresse des Kunden ausreichend). Diese werden zum Vertragsbestandteil, wenn der Kunde nicht innert 30 Kalendertagen seit Bekanntgabe schriftlich Widerspruch erhebt. Die jeweils gültige Fassung der AGB ist abrufbar auf: <https://web.root.ch/agb>

Allgemeine Geschäftsbedingungen

(AGB)

48. Sollte eine Bestimmung dieser AGB ungültig, unwirksam oder unerfüllbar sein, wird davon die Gültigkeit, Wirksamkeit oder Erfüllbarkeit der übrigen Teile der AGB nicht beeinflusst. Diesfalls gilt eine den ungültigen, unwirksamen oder unerfüllbaren Teil der AGB ersetzende Bestimmung, die dem wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt.
49. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten ist der Sitz der Dienstleisterin. Die Dienstleisterin ist jedoch berechtigt, eine Streitigkeit auch bei dem für den Sitz des Kunden zuständigen Gericht anhängig zu machen. Sämtliche Rechtsverhältnisse mit der Dienstleisterin unterstehen dem Schweizer Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.