

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

1. Teil

1. ALLGEMEINES

1.1. Inhalt und Geltung

Der Vertragsgegenstand ist in Nachträgen zu diesem Vertrag niedergelegt.

Jede Bestellung des Kunden erfolgt im Einverständnis mit den nachfolgenden Geschäftsbedingungen. Von diesen Bedingungen abweichende Bezugsbedingungen des Kunden sind nur verbindlich, wenn sie von **delight software gmbh** schriftlich bestätigt werden. Nebenabreden oder Änderungen der Bedingungen – auch Erklärungen unserer Verkaufsbüros – sind nur nach unserer schriftlichen Bestätigung rechtsgültig.

1.2. Erfüllungsort

Soweit kein besonderer Erfüllungsort von den Parteien verabredet ist oder aus der Natur des Geschäftes hervorgeht, gilt als Lieferung die Bereitstellung der Produkte am Sitz der **delight software gmbh** in Lommis.

1.3. Software und Know-how

Der Kunde darf die überlassene Software, das Know-how, die Datenträger und Dokumentation im vorgesehenen Umfang selbst benützen, nicht aber an Dritte weitergeben. Das Eigentum daran und das Recht zur weiteren Verwendung bleibt bei der **delight software gmbh** oder seinen Lizenzgebern, auch wenn der Kunde Software-Programme oder Know-how-Aufzeichnungen nachträglich ändert.

Jede Erweiterung oder Änderung der Software durch den Kunden benötigt die schriftliche Zustimmung der **delight software gmbh**.

Der Kunde darf für Sicherheits- und Archivzwecke von der Software höchstens drei Kopien erstellen. Eine grössere Anzahl Kopien oder die Verwendung für andere Zwecke benötigt die ausdrückliche Zustimmung des Lieferanten.

Der Kunde hat auf allen Modifikationen und Kopien die gleichen Schutzrechtsvermerke wie auf dem Original anzubringen.

1.4. Dokumentation

Der Kunde hat ein Anrecht auf ein Exemplar der Benutzerdokumentation in der üblichen Ausführung der **delight software gmbh**. Zusätzliche Exemplare oder Dokumentationen in nicht bereits vorhandenen Sprachen darf die **delight software gmbh** gesondert in Rechnung stellen.

Abweichungen in der Dokumentation, namentlich bei Beschreibungen und Abbildungen, sind zulässig, sofern die Unterlagen ihre Zwecke erfüllen.

1.5. Diskretion

Beide Parteien werden sämtliche Informationen aus dem Geschäftsbereich des andern, die weder allgemein zugänglich noch allgemein bekannt sind, Dritten nicht offenbaren und alle Anstrengungen unternehmen, um Dritte am Zugang zu diesen Informationen zu hindern. Andererseits darf jede Partei in ihrer angestammten Tätigkeit Kenntnisse weiterverwenden, die sie bei der Geschäftsabwicklung erwirbt.

Die Parteien überbinden diese Verpflichtung auch ihren Mitarbeitern und Erfüllungsgehilfen.

1.6. Informationspflicht des Kunden

Der Kunde hat die **delight software gmbh** rechtzeitig auf besondere technische Voraussetzungen sowie auf die gesetzlichen, behördlichen und anderen Vorschriften am Bestimmungsort aufmerksam zu machen, soweit sie für die Ausführung und den Gebrauch der Produkte von Bedeutung sind.

1.7. SONSTIGE ALLGEMEINE BEDINGUNGEN

1.7.1. Anspruchsgefährdung und Vorauszahlungen

Besteht nach Auftragsbestätigung eine Gefährdung unserer Ansprüche, so ist **delight software gmbh** berechtigt, Vorauszahlungen oder ausreichende Sicherheit zu verlangen und weitere Auslieferungen einzustellen. Wird dies vom Auftraggeber abgelehnt, kann **delight software gmbh** unter Ausschluss jeglicher

Ersatzansprüche wegen Nichterfüllung vom Vertrag zurücktreten. Die bis zu diesem Zeitpunkt angefallenen Kosten trägt der Auftraggeber.

1.7.2. Auftragsbestätigung als Vertragsabschluss

Unsere Angebote sind bezüglich Preis, Menge, Liefer- und Zahlungsbedingungen usw. stets freibleibend. Der Kaufvertrag gilt erst mit unserer schriftlichen Auftragsbestätigung als abgeschlossen.

1.7.3. Zurverfügungstellung der Unterlagen durch den Kunden

Der Auftraggeber stellt **delight software gmbh** die erforderlichen Informationen zur Leistungserfüllung usw. sowie stets freibleibende Unterlagen wie z.B. Datenträger etc. kostenlos entsprechend den vorgegebenen Spezifikationen, und zwar ausschliesslich als Duplikate, zur Verfügung. Bei Verlust dieser Unterlagen haftet **delight software gmbh** maximal in Höhe der Materialkosten. **delight software gmbh** ist nicht zu einer Überprüfung der vom Kunden angelieferten Produktionsunterlagen verpflichtet. Alle zur Ausführung eines Auftrages hergestellten Werkzeuge verbleiben im Eigentum von **delight software gmbh**, auch wenn der Kunde die Kosten für die Herstellung trägt.

1.7.4. Schadensersatzausschluss

Schadensersatzforderungen des Kunden können nur geltend gemacht werden, wenn **delight software gmbh** grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz nachgewiesen werden kann.

1.7.5. Internet-Auftritt des Kunden

Bei Vermietung von Webspace findet keine Zensur statt. Der Kunde übernimmt die alleinige Verantwortung dafür, dass Form, Inhalt oder Zweck seiner Internet-Präsenz nicht gegen gesetzliche Verbote verstossen. Widrigenfalls ist **delight software gmbh** berechtigt, die Aufnahme von Internet-Seiten zu verweigern oder die Internet-Präsenz sofort zu sperren. **delight software gmbh** übernimmt hiermit keine Prüfungspflicht. Der Kunde haftet gegenüber **delight software gmbh** für alle direkten oder indirekten Folgen auch des Vermögensschadens, die gesetzwidrige Inhalte seiner Internet-Präsenz nach sich ziehen.

1.7.6. Haftungsausschluss der *delight software gmbh* beim Internet-Auftritt des Kunden

delight software gmbh übernimmt keine Gewähr für die richtige Wiedergabe der Internet-Seiten des Kunden in der Internet-Präsenz, es sei denn, *delight software gmbh* fällt Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last. Für mittelbare Schäden und Folgeschäden sowie entgangenen Gewinn haftet *delight software gmbh* nur bei Vorsatz.

1.7.7. Haftungsausschluss der *delight software gmbh* betreffend Verfügbarkeit des Internet

delight software gmbh hat keinen Einfluss auf die Verfügbarkeit des Internets ausserhalb des Einflussbereiches von *delight software gmbh*. Für mögliche Unterbrechungen oder Einschränkungen haftet *delight software gmbh* in keiner Weise. *delight software gmbh* schützt die Daten des Kunden gegen Zugriffe seitens Unbefugter, soweit das Betriebssystem dies zulässt. *delight software gmbh* haftet nicht für Schäden, die durch Eingriffe Dritter entstehen, z.B. wenn diese Eingriffe unter Ausnutzung von Sicherheitslücken und/oder Softwarefehlern im Betriebssystem, der verwendeten Programme oder unsachgemässer Handhabung (Benutzerdaten, u.s.w.) möglich waren.

1.8. Reaktions- und Bereitschaftszeiten

Wenn zwischen der *delight software gmbh* und dem Kunden ausdrücklich bestimmte Reaktionszeit vereinbart ist, verpflichtet sich die *delight software gmbh*, innerhalb der vereinbarten Anzahl Stunden nach Anforderung der vertragskonformen Leistung mit seinen Arbeiten zu beginnen. Für beim Kunden erbrachte Leistungen gilt der Antritt der Reise als Arbeitsbeginn.

Die vertragskonformen Leistungen werden erbracht während den bei der *delight software gmbh* üblichen Arbeitszeiten, jedoch nicht während Betriebsferien der *delight software gmbh*, der Lieferanten oder lokalen Feiertagen.

2. LIEFERBEDINGUNGEN

Lieferfristen rechnen, vorbehaltlich unvorhergesehener Hindernisse, vom Tage der Auftragsbestätigung bis zur

Versandbereitschaft. Verzögert sich der Versand durch Umstände, die der Besteller zu vertreten hat, so gilt als Versandtag der Tag der Versandbereitschaft bei *delight software gmbh*. Solche Termine verlängern sich angemessen,

- wenn der *delight software gmbh* Angaben, die sie für die Ausführung benötigt, nicht rechtzeitig zugehen oder wenn der Kunde sie nachträglich ändert;
- wenn der Kunde mit den von ihm auszuführenden Arbeiten im Rückstand oder mit der Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten im Verzug ist, insbesondere wenn er Zahlungsbedingungen nicht einhält;
- wenn Hindernisse auftreten, die ausserhalb des Willens der *delight software gmbh* liegen, wie Naturereignisse, Mobilmachung, bewaffnete Konflikte, Krieg, Aufruhr, Epidemien, Unfälle, erhebliche Betriebsstörungen, Arbeitskonflikte, verspätete oder fehlerhafte Zulieferungen sowie behördliche Massnahmen.

Wird eine vereinbarte Lieferfrist von *delight software gmbh* überschritten, so kann der Auftraggeber nach fruchtlosem Ablauf einer von ihm zu setzenden Nachfrist von mindestens 4 Wochen vom Vertrag zurücktreten. Weitere Ansprüche sind ausgeschlossen. Teillieferungen sind zulässig und gelten als selbstständige Geschäfte.

3. BESONDERE VORAUSSETZUNGEN BEIM KUNDEN

Die *delight software gmbh* kann seine Leistungen nur erbringen, wenn je nach den vereinbarten Leistungen der Kunde die notwendigen Massnahmen trifft, insbesondere:

- den erforderlichen Platz für die Geräte samt Zubehör sowie die erforderlichen Geräteanschlüsse, wo nötig in klimatisierten Räumen, nach den Spezifikationen der *delight software gmbh* zur Verfügung stellt;
- die *delight software gmbh* rechtzeitig auf besondere technische Voraussetzungen sowie auf die gesetzlichen, behördlichen und anderen Vorschriften

am Bestimmungsort aufmerksam macht, soweit sie für die vertragskonformen Leistungen von Bedeutung sind;

- einen fachkundigen Mitarbeiter bezeichnet, der sich dem Wartungs- oder Unterstützungspersonal zur Verfügung hält;
- die Geräte mit der gebotenen Sorgfalt und nach den Anleitungen der *delight software gmbh* benützt, nicht überdurchschnittlich beansprucht, die Anforderungen an die Umgebung erfüllt und die üblichen Reinigungsarbeiten durchführt;
- der *delight software gmbh* freien Zugang zu den Geräten, Datenträgern und Dokumentationen gewährt und ihm die notwendigen Räumlichkeiten zur Verfügung stellt;
- die notwendigen Kommunikationssysteme zur Verfügung stellt, damit die *delight software gmbh* beim Fernwartungs-Service die Abklärungen treffen und die Eingriffe in das System direkt vornehmen kann, beispielsweise durch Installation eines Modems und der notwendigen Kommunikationssoftware;
- die allenfalls für die Wartungsarbeiten geeigneten Räume zur Aufbewahrung von Werkzeugen, Material und Ersatzteilen zur Verfügung stellt.
- die Bereitstellung von Geräten, Netzwerk und Servern usw., auf denen die Software läuft.

Für Aufwendungen, die durch mangelhafte Voraussetzungen beim Kunden entstehen, darf die *delight software gmbh* zusätzlich Rechnung stellen.

4. PREISE UND VERSAND

4.1. Preise

Die Preise verstehen sich, soweit nicht anders vermerkt, in Schweizerfranken ohne Mehrwertsteuer, Gebühren, Abgaben, Zölle, Reisespesen, Transport, Verpackung, Versicherung, Installation, Inbetriebnahme, Schulung und Anwendungsunterstützung.

4.2. Versand

Der Versand unserer Wahl erfolgt ab dem Sitz der **delight software gmbh** in Lommis auf Gefahr des Empfängers, auch wenn eigene Transportmittel verwendet werden. Etwaige andere Vereinbarungen müssen schriftlich fixiert werden. Rechtliche Ansprüche gegenüber der **delight software gmbh** bezüglich Transportschäden, Nicht-Einhaltung der Lieferzeiten etc. können ab Versanddatum nicht mehr geltend gemacht werden.

5. ZAHLUNGEN

5.1. Zahlungsfrist

Die Zahlung hat nach Erhalt der Rechnung innerhalb einer Frist von 25 Tagen ab Rechnungsdatum ohne jeden Abzug zu erfolgen. Andere Zahlungsbedingungen müssen schriftlich vereinbart werden.

5.2. Zahlungsfristablauf

Nach Ablauf der Zahlungsfrist ist **delight software gmbh** berechtigt, Zinsen in Höhe der von Grossbanken jeweils für Kreditgewährung geforderten Sätze zu berechnen. Weitergehende Rechte, insbesondere Anspruch auf Ersatz des durch den Zahlungsverzug entstandenen Schadens bleiben vorbehalten. Bei Zahlungsverzug kann die Gesamtforderung aus der Geschäftsverbindung von **delight software gmbh** für fällig erklärt werden.

5.3. Verzugszins

Sämtliche Zahlungen werden zunächst auf Zinsen und Kosten, dann auf die jeweils ältesten Forderungen verrechnet. Entgegenstehende Anweisungen des Kunden sind unwirksam.

5.4. Vorauszahlungsvorbehalt

delight software gmbh behält sich ausdrücklich vor, bei Projekten mit einem Auftragswert über von 5'000 sFr. eine Vorauszahlung zu veranschlagen.

5.5. Verrechnungsausschluss

Sofern nicht gerichtlich festgestellt, sind Verrechnung von Forderungen durch den Kunden ausgeschlossen.

6. ABNAHME / REKLAMATION / MÄNGEL

6.1. Abnahme

Sofern kein besonderes Abnahmeverfahren vereinbart ist, hat der Kunde die Produkte selbst zu prüfen und allfällige Mängel schriftlich bekannt zu geben. Unterlässt der Kunde die Anzeige innerhalb von 14 Tagen nach der Lieferung, gelten alle Funktionen als erfüllt und die Lieferung als genehmigt.

Zeigen sich später innerhalb von neunzig Tagen Mängel, die auch bei sorgfältiger Prüfung nicht hätten entdeckt werden können, hat sie der Kunde der **delight software gmbh** sofort schriftlich anzuzeigen.

Andernfalls gilt die Lieferung trotz dieser Mängel als genehmigt.

6.2. Reklamationen / Mängel

Mängel sind **delight software gmbh** nach Eingang der Ware beim Kunden oder von ihm bestimmten Ablieferungsstelle innerhalb einer Woche anzuzeigen. Ware, die be- oder verarbeitet worden ist, kann nicht mehr beanstandet werden. Bei fristgerechter und berechtigter Beanstandung hat **delight software gmbh** nach seiner Wahl das Recht zur Ersatzlieferung mit erneuter Lieferfrist, zur Rücknahme der Ware gegen Gutschrift oder zur Nachbesserung. Weitergehende Ansprüche des Kunden, insbesondere auf Wandlung, Minderung oder Schadensersatz sind ausgeschlossen. Die Verjährung tritt innerhalb eines Monats nach Ablehnung der Mängelrüge durch **delight software gmbh** ein. Bei Sonderposten ist ein Rückgaberecht ausgeschlossen, bei Ware 2. Wahl beschränkt sich dieses darauf, dass Ausschussware geliefert sei.

Rücksendungen nachweislich von **delight software gmbh** gelieferter Ware dürfen nur mit unserer schriftlichen Zustimmung erfolgen.

7. GARANTIE

Die **delight software gmbh** garantiert, dass sie die Produkte in funktionstüchtigem Zustand liefert und sie die für Unterstützungs-, Wartungs- und Serviceleistungen erforderliche Sorgfalt anwendet.

Bei Mängeln zufolge Material-, Konstruktions- und Ausführungsfehlern oder bei nachgewiesener Unsorgfalt bei Unterstützungs-, Wartungs- oder Serviceleistungen verpflichtet sich die **delight software gmbh** zur Beseitigung der Fehler oder zum Ersatz der betroffenen Teile.

Davon ausgeschlossen sind von der **delight software gmbh** 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.

Die **delight software gmbh** behebt die Mängel nach seiner Wahl in seinen Räumen oder beim Kunden, welcher der **delight software gmbh** freien Zugang zu gewähren hat. Demontage- und Montage-, Transport-, Verpackungs-, Reise- und Aufenthaltskosten sowie Materialkosten gehen zu Lasten des Kunden.

Kann der Mangel nicht beseitigt werden, hat der Kunde Anspruch auf eine Preisminderung und den Ersatz des nachgewiesenen, unmittelbaren Schadens, insgesamt jedoch auf höchstens zwanzig Prozent des Wertes der mangelhaften Produkte oder Leistung. Weitere Ansprüche sind ausgeschlossen; insbesondere kann der Kunde nicht vom Vertrag zurücktreten oder den Ersatz von Folgeschäden verlangen.

Die Gewährleistungsfrist beträgt neunzig Tage ab Lieferung des Produktes bzw. der Leistung bzw. bei Hardware-Wartung sechs Monate ab Vertragsende.

8. WEITERE HAFTUNG

Die **delight software gmbh** haftet im Rahmen seiner Haftpflichtversicherung für weiteren Personen- und Sachschaden, der dem Kunden nachweisbar durch Verschulden der **delight software gmbh** entsteht.

Weitere Ansprüche sind ausgeschlossen.

9. ZAHLUNGSUNFÄHIGKEIT / KONKURS

Im Falle von Zahlungsunfähigkeit oder bei Konkurs des Kunden ist **delight software gmbh** berechtigt, die noch in seinem Eigentum stehende Ware auf Kosten des Kunden sicherzustellen und zurückzunehmen. Der Kunde verpflichtet sich, alle hierzu notwendigen Auskünfte zu erteilen.

10. EIGENTUMSVORBEHALT

Bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher, auch künftiger entstehender Forderungen aus der Geschäftsverbindung mit dem Kunden, hierzu gehören auch bedingte Forderungen, bleiben die verkauften Waren Eigentum von **delight software gmbh**. Der Kunde willigt hierdurch ausdrücklich ein, dass **delight software gmbh** bei Verzug des Kunden jederzeit berechtigt ist, die Vorbehaltsware aus der Verfügung des Kunden zu entfernen; der Käufer verzichtet auf den Einwand der verbotenen Eigenmacht.

Der Kunde darf die Vorbehaltsware im ordnungsmässigen Geschäftsbetrieb veräussern, zu anderen Verfügungen, insbesondere zur Sicherungsübereignung und zur Verpfändung ist er nicht berechtigt.

Veräussert der Kunde die Vorbehaltsware, so tritt er bereits jetzt sämtliche sich aus dem Verkauf ergebenden Ansprüche vollständig und unwiderruflich an **delight software gmbh** ab.

11. RECHTSWAHL UND GERICHTSSTAND

11.1. Recht

Diese AGB und die damit zusammenhängenden Rechtsverhältnisse unterstehen schweizerischem Recht.

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt eine Ersatzregelung, die dem angestrebten Zweck der unwirksamen Bestimmung möglichst nahekommt.

11.2. Gerichtsstand

Gerichtsstand ist das für Lommis (Schweiz) zuständige Bezirks- bzw. Kantonsgericht.

12. DAUER DES RECHTSVERHÄLTNISSES

Ist nichts Besonderes vereinbart, kann ein Rechtsverhältnis über Hardware-Wartung oder Software-Unterstützung jederzeit unter Einhaltung einer neunzig-tägigen Kündigungsfrist aufgelöst werden. Kaufverträge werden mit Erbringung der beidseitigen, vertragskonformen Leistung erfüllt.

13. EXPORT

Der Kunde ist ausdrücklich selbst verantwortlich für die Einhaltung von in- und ausländischen Exportvorschriften wie bei der Wiederausfuhr gewisser Produkte mit ausländischem Ursprung, deren Ausfuhr gemäss der Abteilung für Ein- und Ausfuhr des Eidgenössischen Volkswirtschaftsdepartementes gegenüber eingegangenen Verpflichtung nur mit einer Bewilligung dieser Amtsstelle gestattet ist (Rüstungsexport).

14. WEITERVERKAUF

Falls der Kunde die Produkte weiterveräussert, hat er sicherzustellen, dass sämtliche Pflichten aus Software-Lizenzen, aus Geheimhaltung sowie aus allfälligen Bewilligungsvorbehalten für die Wiederausfuhr auf die jeweiligen Abnehmer übergehen.

15. KAUFVERTRÄGE

15.1. Umfang, Ausführung und Ort der Lieferung

Für Umfang und Ausführung der Lieferung ist die Bestellungsbestätigung massgebend. Die **delight software gmbh** liefert die Produkte in der Standardausführung, Software in ihrer maschinell lesbaren Form nach der gültigen Version zum Zeitpunkt der Lieferung.

Stellt die **delight software gmbh** die Produkte ganz oder teilweise in einer besonderen Ausführung für den Kunden her, richten sich seine Arbeiten nach dem Pflichtenheft, worin der Kunde unter anderem anzugeben hat, unter welchen Bedingungen welches Ergebnis angestrebt wird.

Änderungen gegenüber der Bestellungsbestätigung sind zulässig, sofern die Produkte die gleichen Funktionen erfüllen. Die **delight software gmbh** ist jedoch nicht verpflichtet, derartige Änderungen auch an Produkten vorzunehmen, die bereits hergestellt oder geliefert sind.

16. WARTUNG UND SERVICE VON HARDWARE

16.1. Vollwartung und Depotwartung

Bei der Vollwartung erbringt die **delight software gmbh** die Wartungsleistungen am Standort der Geräte.

Bei der Depotwartung erbringt die **delight software gmbh** die Wartungsleistungen in seinen eigenen Werkstätten. Zu diesem Zweck sind die Geräte der **delight software gmbh** in der Original-, oder in einer gleichwertigen Verpackung zuzustellen. Das Risiko des Transportes trägt der Kunde. Die Reparaturzeit beträgt in der Regel fünf Arbeitstage, gerechnet zwischen Eintreffen der Geräte beim **delight software gmbh** und dem Versand an den Kunden.

16.2. Umfang der Wartung

Für den Umfang und die Ausführung der Wartung ist die Abmachung unter den Parteien massgebend. Ohne besondere Abrede sind folgende Wartungsleistungen in den Preisen inbegriffen:

- das Beheben von Störungen nach Eingang einer qualifizierten Störungsmeldung, d.h. einer Störungsmeldung, aufgrund welcher die Intervention eines Technikers notwendig wird;
- der Einbau von Ersatzteilen auf Austauschbasis, ausgetauschte Teile gehen in das Eigentum der **delight software gmbh**;

- c) der Einbau von technischen Verbesserungen, soweit diese nach Beurteilung der **delight software gmbh** für die Funktion der Geräte notwendig sind oder deren Unterhalt erleichtern;
- d) bei der Vollwartung zusätzlich die vorbeugende Wartung mit Präventivkontrollen; die **delight software gmbh** teilt dem Kunden den dafür notwendigen Zeitaufwand und den Zeitpunkt rechtzeitig mit.

Für weitere Leistungen ist die **delight software gmbh** berechtigt, zusätzlich Rechnung zu stellen, insbesondere wenn:

- a) Störungen oder Schäden zu beheben sind, die durch Eingriffe Dritter oder durch unsachgemässe Behandlung sowie durch äussere Einflüsse verursacht wurden;
- b) Störungen zu beheben sind oder bei der Wartung Mehraufwendungen anfallen, weil die Installationen oder Standorte (Raumgrössen, Umfeld) nicht den Anweisungen der **delight software gmbh** entsprechen;
- c) an den Steuerungen Änderungen vorgenommen oder Zusatzeinrichtungen eingebaut wurden oder Störungen auf Datenübermittlungs-Leitungen und -Geräte sowie elektrische Installationen und Klimaanlagen zurückgehen, für die Dritte verantwortlich sind;
- d) Zubehör oder Zusatzeinrichtungen eingebaut oder entfernt werden müssen, oder die Gehäuse aufzufrischen sind;
- e) Teile ausgetauscht werden müssen oder anderweitig Mehrkosten entstehen, weil der Kunde Zubehör verwendet hat, das nicht den richtigen Spezifikationen entspricht;
- f) bei der Vollwartung der Standort der Anlage wechselt.

16.3. Eintrittsinspektion

Die **delight software gmbh** ist berechtigt, eine Eintrittsinspektion durchzuführen, ausgenommen wenn ein Gerät bei Lieferung durch die **delight software gmbh** unmittelbar nach Ablauf der Garantiezeit in den

Wartungsvertrag aufgenommen wird, oder wenn ein Gerät aus einem bestehenden Wartungsvertrag aufgenommen wird.

Die Eintrittsinspektion umfasst das Beheben von Störungen und den Einbau von technischen Verbesserungen auf einen für die einwandfreie Wartung erforderlichen Stand.

Die Kosten der Eintrittsinspektion gehen zu Lasten des Kunden. Verweigert der Kunde die Eintrittsinspektion, fällt die Wartungsverpflichtung dahin.

17. UNTERSTÜTZUNG, SERVICE UND WARTUNG VON SOFTWARE

17.1. Umfang und Ausführung der Unterstützung

Für Umfang und Ausführung der Unterstützungsleistung ist die Abmachung unter den Parteien massgebend.

Dabei bedeuten:

- a) **Anwendungsberatung:** Beratung über die richtige Anwendung der Software, namentlich über deren zweckgerechten Gebrauch und Einsatz.
- b) **Kundenschulung:** Ausbildung über den richtigen projektspezifischen Gebrauch der Software.
- c) **Fehlerbeseitigung:** Programmänderungen mit dem Ziel, Fehler oder Schwächen der Software zu beseitigen, die einen einwandfreien Betrieb hindern; keine Änderungen über die ursprünglichen Anforderungen hinaus.
- d) **Modifikationen:** Programmänderungen mit dem Ziel, auch nichtbetriebsbehindernde Fehler oder Schwächen der Software zu beseitigen; keine Änderungen über die ursprünglichen Anforderungen hinaus.
- e) **Nachlieferung von Modulen:** Nachlieferung eines bereits bestehenden, zum bisherigen Softwarepaket passenden Teiles; ohne zusätzliche Ingenieurleistungen.

- f) **Behebung von Datenverlust oder Datenfehlern:** Wiederherstellung eines verlorenen oder Korrigieren eines fehlerhaften Datenbestandes, soweit dies aufgrund der vom Kunden zu verantwortenden Datensicherungen möglich ist.
- g) **Zulieferung neuer Releases:** Unaufgeforderte Zulieferung von vorhandenen neuen Software Versionen und den dazugehörenden Dokumentationen auf den passenden Datenträgern oder über das Internet; ohne zusätzliche Ingenieurleistungen.
- h) **Erweiterungen:** Kundenspezifische Programmänderungen; mit entsprechenden Ingenieurleistungen und über die ursprünglichen Anforderungen hinaus.
- i) **Integration:** Kundenspezifische Einführung neuer, zusätzlicher oder fremder Standard-Software; mit entsprechender Ingenieurleistung.
- j) **Kundeninformation:** Schriftliche Orientierung über Software-Erneuerungen sowie Programmierhinweise.

17.2. Art der Leistungserbringung

Die Unterstützungsleistungen erbringt die **delight software gmbh** am Standort des Kunden oder am Standort des zuständigen technischen Dienstes der **delight software gmbh**, je nach ihrer Natur, allenfalls nach seiner Wahl,

- a) in den eigenen Räumen;
- b) beim Kunden;
- c) mit Telekommunikation als Austausch von Informationen zwischen den Sachbearbeitern der **delight software gmbh** und des Kunden;
- d) mit Fernwartungs-Service als Ferndiagnose und Fernwirkung mittels direkter Informationsübertragung zwischen den Systemen der **delight software gmbh** und dem System des Kunden;
- e) mit Brief- und Paketzustellung.

2. Teil

18. WARENBEZEICHNUNG / URHEBERRECHTE

Jede Veränderung unserer Ware und jede Sonderstempelung, die als Ursprungszeichen (Hersteller oder Handelsmarke) des Kunden oder eines Dritten gelten oder angesehen werden könnte, ist unzulässig. Soweit bei einem Verstoss dagegen Ansprüche gegen **delight software gmbh** geltend gemacht werden, ist **delight software gmbh** davon freizustellen. Es wird darauf hingewiesen, dass dem Export unserer Ware möglicherweise Urheberrechte oder verwandte Schutzrechte Dritter in anderen Staaten entgegenstehen. **delight software gmbh** lehnt jede Haftung ab, wenn der Kunde von den Inhabern solcher ausländischen Rechte in Anspruch genommen wird. Soweit aus solchen Verstössen Ansprüche gegen **delight software gmbh** erhoben werden oder Verfahren gegen **delight software gmbh** eingeleitet werden, sind wir von diesen bzw. uns entstandenen Kosten freizustellen.

19. SOFTWARE ENTWICKLUNG / SOFTWARE LIZENZEN / SOFTWARE SYSTEM HOSTING**19.1.**

delight software gmbh erbringt sämtliche Leistungen ausschliesslich auf Grundlage dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen. Evtl. Abweichungen bedürfen stets der Schriftform und der ausdrücklichen Bestätigung von **delight software gmbh**. Mit der Auftragserteilung erkennt der Kunde diese Geschäftsbedingungen an. **delight software gmbh** ist berechtigt diese Geschäftsbedingungen sowie Leistungen und Tarife zu ändern. Jede Änderung wird im Internet unter www.delight.ch veröffentlicht. Die Geschäftsbedingungen werden mit der Veröffentlichung wirksam, es sei denn, der Kunde widerspricht diesen innerhalb 14 Tagen nach der Veröffentlichung.

19.2.

Der Umfang der vertraglichen Leistungen ergibt sich aus den jeweiligen Leistungsbeschreibungen (z.B.

Pflichtenheft, Offerte, etc.) sowie den Tarifen von **delight software gmbh**.

19.3.

Alle Passwörter und Informationen für den Zugang oder Konfiguration entsprechender Dienste, wie z.B. FTP-Zugang, SSH-Zugriff, Zugriffsdaten etc. müssen vom Kunden absolut geheim gehalten werden. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass die Passwörter und Kundenkennungen vor dem Zugriff Dritter geschützt sind. Sollten infolge Verschuldens durch den Kunden Dritte durch Missbrauch der Passwörter von **delight software gmbh** nutzen, haftet der Kunde gegenüber **delight software gmbh** auf Nutzungsentgelt und Schadenersatz.

19.4.

Falls nichts anderes schriftlich in einem Wartungsvertrag vereinbart, ist der Kunde selbst für die Sicherung seiner Daten verantwortlich.

19.5.

Erreicht der Kunde mit seinen Zugriffen das vereinbarte Limit an Zugriffen auf das gehostete Softwaresystem, behält sich **delight software gmbh** vor, eine neue Vereinbarung geltend zu machen.

19.6.

Der Kunde versichert, dass die von ihm gemachten Daten richtig und auch vollständig sind. Sollten sich Änderungen der Daten - insbesondere Name, Adresse, Rufnummer, E-Mail oder Bankverbindung bzw. Kreditkartendaten - ergeben, hat dies der Kunde unverzüglich **delight software gmbh** anzuzeigen. Sollten Störungen oder Mängel bestehen, hat dies der Kunde sofort **delight software gmbh** mitzuteilen.

19.7.

Der Vertrag zwischen dem Kunden und **delight software gmbh** wird stets auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann jederzeit gekündigt werden – sofern nicht etwas anderes vereinbart wurde oder in der Leistungsbeschreibung steht; wobei **delight software gmbh** fristgerecht mit einer Frist von sieben Tagen dem

Kunden kündigen kann, sofern nicht etwas anderes vereinbart wurde oder in der Leistungsbeschreibung steht. Hiervon unberührt bleibt das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grunde. Der Vertrag zwischen dem Kunden und **delight software gmbh** kommt mit einer schriftlichen Vertragsannahme durch **delight software gmbh** und der Auftragsbestätigung durch den Kunden zu Stande. Kosten für Abklärungen, Offertenerstellung u. s. w. welche **delight software gmbh** vor der schriftlichen Vertragsannahme anfallen, werden dem Kunden bei Vertragsannahme erlassen. Kommt keine Vertragsannahme zustande, behält sich **delight software gmbh** ausdrücklich das Recht vor, diese Kosten dem Kunden in Rechnung zu stellen. Der Kunde kann gegen Forderungen von **delight software gmbh** nur mit unwidersprochenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.

19.8.

delight software gmbh speichert alle relevanten Kundendaten in elektronischer Form ab. Der Kunde stimmt diesem Verfahren ausdrücklich zu. Diese Daten werden durch **delight software gmbh** vertraulich behandelt.

19.9.

Sämtliche Leistungen von **delight software gmbh** werden grundsätzlich unter der Haftungsbegrenzung auf Vorsatz und grosse Fahrlässigkeit getätigt. Erfolgt die schuldhaftige Verletzung einer Kardinalpflicht nicht grob fahrlässig oder vorsätzlich, beschränkt sich die Haftung auf den Schaden der für **delight software gmbh** bereits bei Vertragsabschluss vorhersehbar war und bis maximal zur Hälfte (½) des Kaufpreises/Auftragswertes der Leistung. Die gesetzliche Haftung wegen zugesicherten Eigenschaften und bei Personenschäden bleibt unberührt. In jedem Fall ist die Haftung von **delight software gmbh** pro Schadensfall beschränkt auf einen Betrag in Höhe des Kaufpreises der einmaligen Lizenzkosten, beim Mietmodell auf die entrichteten Mietkosten über maximal 12 Monate und bei Customizing/Entwicklung auf maximal den Auftragswert. Bei evtl. Störungen und Ausfällen, die ausserhalb des Einflussbereiches von **delight software gmbh** liegen, haftet **delight software gmbh** nicht, es sei denn diese Störungen bzw. Ausfälle sind durch ein vorsätzliches oder grob

fahrlässiges Verhalten von **delight software gmbh** verursacht worden. Leistungsausfälle und technische Änderungen der Internetstandards bzw. der Softwarestandards oder Schnittstellen und Standards von 3. Herstellern sowie Änderungen am Betriebssystem und deren Komponenten fallen nicht in die Sorgfaltspflicht von **delight software gmbh**. Wegen verschiedener Faktoren die nicht nur im Einflussbereich von **delight software gmbh** liegen (z.B. Leitungsausfälle, etc.) kann keine 100%-ige Erreichbarkeit und Funktionalität der Systeme (z.B. Server, Software) übernommen werden.

19.10.

Jede Software der **delight software gmbh** darf nur genutzt werden, wenn sich der Käufer bzw. Benutzer vollumfänglich mit allen Punkten der Softwarelizenzvereinbarungen einverstanden erklärt.

20. HAFTUNG UND HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG

20.1.

Schadensersatzansprüche aus Unmöglichkeit der Leistung, positiver Forderungsverletzung, Verschulden bei Vertragsabschluss und unerlaubter Handlung sind sowohl gegenüber **delight software gmbh** wie auch im Verhältnis zu deren Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen ausgeschlossen soweit nicht vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln vorliegt. Die Haftung für zugesicherte Eigenschaften bleibt unberührt.

20.2.

delight software gmbh haftet nicht für Schäden, die dadurch entstehen, dass infolge höherer Gewalt oder infolge von Arbeitskämpfen Leistungen unterbleiben. **delight software gmbh** haftet nicht für entgangenen Gewinn, nicht für indirekte Schäden; sei es, dass diese bei dem Kunden oder Dritten entstehen.

20.3.

delight software gmbh haftet nicht für die, über ihre Dienste übermittelten Informationen und zwar weder für

deren Vollständigkeit, Richtigkeit oder Aktualität, noch dafür, dass sie die Informationen übermittelt.

20.4.

Sofern nicht andere Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen eine Haftung ausschliessen, ist diese bei Schäden, die

- a) durch die Inanspruchnahme von **delight software gmbh** - Diensten,
- b) durch die Übermittlung und Speicherung von Daten durch **delight software gmbh**,
- c) durch die Verwendung übermittelter Programme und Daten durch **delight software gmbh**,
- d) durch das Unternehmen von Prüfungen hinsichtlich gespeicherter oder übermittelter Daten seitens **delight software gmbh**,
- e) oder deswegen entstanden sind, weil die gebotene Speicherung oder Übermittlung von Daten durch **delight software gmbh** nicht erfolgt ist, der Höhe nach auf den nachgewiesenen Schaden, maximal auf sFr. 500.- beschränkt, soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt. Im Übrigen beschränkt sich die Haftung von **delight software gmbh** für den Kunden nachweislich entstandene Schäden auf den 1-fachen Betrag des vereinbarten monatlichen Fix-Entgeltes bei Wartungs- und Supportverträgen oder auf maximal die Hälfte ($\frac{1}{2}$) des Kaufpreis/Auftragswert der jeweiligen Leistung.

20.5.

Der Kunde haftet für alle Folgen und Nachteile, die **delight software gmbh** oder Dritten durch die missbräuchliche oder rechtswidrige Verwendung der **delight software gmbh** - Dienste und Produkte oder dadurch entstehen, dass der Kunde seinen sonstigen Obliegenheiten nicht nachkommt.