Allgemeine Geschäftsbedingungen

Smart Solution Roger Häfliger · Rothmattweg 18, 4852 Rothrist · Version 1.3, September 2026

I. GELTUNGSBEREICH UND VERTRAGSABSCHLUSS

1 Geltungsbereich

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen («AGB») regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung aller Verträge über IT-Dienstleistungen, Lieferung von Hard- und Software sowie damit zusammenhängende Leistungen zwischen Smart Solution Roger Häfliger («Auftragnehmer») und dem Kunden.

1.2 Abweichende Bedingungen des Kunden gelten nur, wenn der Auftragnehmer ihnen ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat. Die AGB des Kunden werden, selbst bei Kenntnis, nicht Vertragsbestandteil.

1.3 Sämtliche auf der Website des Auftragnehmers (www.smartsolution.support) präsentierten Leistungen, Hard- und Software stellen keine verbindlichen Angebote, sondern lediglich Einladungen zum Angebot dar.

1.4 Sollte eine Bestimmung dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, bleiben die übrigen Bestimmungen wirksam. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt eine rechtsgültige Regelung, die dem wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt (Salvatorische Klausel).

2 Vertragsabschluss

2.1 Angebote des Auftragnehmers erfolgen schriftlich (inkl. E-Mail) und sind 30 Tage ab Ausstellungsdatum verbindlich, sofern keine andere Frist angegeben ist.

2.2 Der Vertrag kommt durch schriftliche (inkl. E-Mail) oder mündliche Auftragserteilung des Kunden zustande. Mit der Annahme anerkennt der Kunde diese AGB ausdrücklich.

2.3 Mündliche Vereinbarungen werden nach Möglichkeit schriftlich bestätigt. Zusätzliche Anforderungen nach Vertragsabschluss werden separat vereinbart und verrechnet.

2.4 Alle Angaben in Angeboten zu Umfang, Zeitdauer und Terminen sind Richtwerte, sofern sie nicht ausdrücklich schriftlich als verbindlich bezeichnet werden.

2.5 Ein (Teil-)Vertragsrücktritt durch den Kunden bedarf des schriftlichen Einverständnisses des Auftragnehmers. Beanstandungen berechtigen den Kunden nicht zum Vertragsrücktritt ohne dieses Einverständnis.

II. LEISTUNGEN

3 Leistungsumfang

3.1 Der Auftragnehmer erbringt die im Angebot oder Vertrag festgehaltenen Leistungen, insbesondere: IT-Support, PC-/Notebook-/Geräteeinrichtung, Antivirus und Sicherheitsprüfungen, IT-Beratung und Schulung, Server-Betreuung und Wartung, Firewall und Netzwerksicherheit, Microsoft 365 Migration und Support, Hardware-Beschaffung und Einrichtung, Cloud- und Backup-Lösungen, Website-Erstellung und -Pflege sowie Konferenztechnik.

3.2 Nicht im Angebot enthaltene Leistungen werden nach Aufwand zu den jeweils gültigen Tarifen verrechnet.

3.3 Der Auftragnehmer ist berechtigt, qualifizierte Dritte (Hilfspersonen) beizuziehen. Er haftet dabei ausschliesslich für die sorgfältige Auswahl und Instruktion; eine darüber hinausgehende Haftung für Handlungen von Hilfspersonen ist, soweit gesetzlich zulässig, wegbedungen.

3.4 Der Auftragnehmer erbringt seine Leistungen mit der üblichen Sorgfalt und nach dem Stand der Technik zum Zeitpunkt der Leistungserbringung. Ein bestimmter Erfolg wird nicht geschuldet, sofern nicht ausdrücklich vereinbart.

4 Mitwirkungs- und Unterlassungspflichten des Kunden

4.1 Der Kunde stellt dem Auftragnehmer rechtzeitig alle notwendigen Informationen, Zugangsdaten und Infrastruktur zur Verfügung. Entsteht durch mangelnde Mitwirkung Mehraufwand, hat der Kunde diesen zu vergüten.

4.2 Der Kunde meldet Störungen unverzüglich per E-Mail oder Telefon mit detaillierter Beschreibung (Datum, Zeit, Art der Störung).

4.3 Bis zur abgeschlossenen Störungsbehebung durch den Auftragnehmer verpflichtet sich der Kunde, keine eigenen Schritte zur Fehlerbehebung zu unternehmen und kein Drittunternehmen ohne schriftliche Zustimmung des Auftragnehmers beizuziehen. Zuwiderhandlungen gehen vollumfänglich zu Lasten des Kunden.

4.4 Der Kunde ist vor Beginn jeglicher Arbeiten allein verantwortlich für die vollständige Datensicherung. Der Auftragnehmer führt keine Datensicherungen durch, sofern dies nicht ausdrücklich vereinbart ist.

4.5 Der Kunde trägt die Verantwortung für die korrekte Lizenzierung aller eingesetzten Software.

4.6 Der Kunde informiert den Auftragnehmer unverzüglich über bekannte Sicherheitsvorfälle (z.B. Cyberangriffe, Datenverluste), soweit diese für die Leistungserbringung relevant sind.

5 Backup- und IT-Sicherheitsdienstleistungen

> *Dieser Abschnitt gilt ausdrücklich für alle Dienstleistungen im Bereich Backup-Konzeption, Backup-Einrichtung sowie IT-Sicherheit (Firewall, Antivirus, Verschlüsselung, Zugriffskonzepte). Mit der Auftragserteilung bestätigt der Kunde, diesen Abschnitt zur Kenntnis genommen und verstanden zu haben.*

5.1 Der Auftragnehmer erbringt Backup- und Sicherheitsdienstleistungen ausschliesslich beratend und unterstützend. Eine Garantie für die vollständige und fehlerfreie Wiederherstellbarkeit von Daten im Schadensfall (Hardwaredefekt, Ransomware, Bedienfehler, Diebstahl, Brand, Hackerangriff oder andere Ereignisse) wird ausdrücklich nicht übernommen.

5.2 Jede Haftung des Auftragnehmers für direkten oder indirekten Datenverlust, Datenbeschädigung, entgangenen Gewinn, Produktionsausfall oder Folgeschäden im Zusammenhang mit einer Backup-Lösung, auch wenn diese durch den Auftragnehmer eingerichtet wurde, ist, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.

5.3 Sicherheitsmassnahmen werden nach bestem Wissen und dem Stand der Technik umgesetzt. Eine Haftung für das Gelingen oder Nicht-Gelingen von Cyberangriffen, Ransomware, Phishing oder anderen Sicherheitsvorfällen ist ausgeschlossen.

5.4 Der Kunde bleibt alleinverantwortlich für: regelmässige Backup-Integritätsprüfungen (Test-Restores), Einhaltung von Backup-Frequenzen, sicheren Betrieb der IT-Umgebung sowie Auswahl von Cloud-/Hosting-/Backup-Anbietern.

5.5 Der Auftragnehmer empfiehlt: regelmässige Restore-Tests, mehrere unabhängige Sicherungsebenen, Offline-/Air-Gapped-Backups sowie den Abschluss einer Cyber-Versicherung.

5a Managed Service (Monitoring und Patch-Management)

5a.1 Im Rahmen des Managed Service überwacht der Auftragnehmer die vereinbarten Geräte mittels RMM-Software und stellt ein automatisiertes Patch-Management bereit. Die Vergütung erfolgt als monatliche Pauschale pro Gerät gemäss Angebot.

5a.2 In der monatlichen Pauschale enthalten sind:
a) Betrieb und Lizenz der RMM-Software auf den vereinbarten Geräten;
b) automatisierte Verteilung von Betriebssystem-Updates sowie von Updates für Drittsoftware, sofern diese im Softwarekatalog der RMM-Software automatisiert verfügbar sind;
c) Überwachung von Update-Stand, bekannten Schwachstellen und Inventar;
d) Information des Kunden bei festgestelltem Handlungsbedarf.

5a.3 Nicht in der Pauschale enthalten und nach Aufwand gemäss Ziff. 7 verrechnet werden, vorbehältlich Ziff. 5a.8, insbesondere:
a) manuelle Installation von Updates, Upgrades, Major Releases und Firmware-Updates (z.B. Betriebssysteme, Hypervisor, Server-Firmware/BIOS, Datenbanken, Fachanwendungen);
b) Behebung von Schwachstellen, für die kein automatisierter Patch verfügbar ist, einschliesslich Analyse von Abhängigkeiten, Deinstallation oder Ersatz von Software sowie Dokumentation von Ausnahmen;
c) Funktions- und Backup-Kontrollen im Zusammenhang mit Updates;
d) Störungsbehebung, Remote- und Vor-Ort-Support, auch wenn diese im Zusammenhang mit Updates stehen;
e) Arbeiten ausserhalb der Bürozeiten sowie Abklärungen mit Herstellern oder Drittanbietern;
f) Lizenzen, Hardware und Projekte.

5a.4 Kostenpflichtige Arbeiten gemäss Ziff. 5a.3 werden dem Kunden vorgängig angekündigt. Bei kritischen Sicherheitslücken ist der Auftragnehmer berechtigt, Arbeiten bis zu einem Aufwand von 2 Stunden pro Fall ohne vorgängige Rückfrage auszuführen; der Kunde wird nachträglich informiert.

5a.5 Der Auftragnehmer schuldet keine vollständige Freiheit von Schwachstellen. Verfügbarkeit, Zeitpunkt und Qualität von Updates liegen in der Verantwortung der jeweiligen Hersteller. Für Schäden durch fehlerhafte Hersteller-Updates gilt Ziff. 10. Software, die vom Hersteller nicht mehr unterstützt wird, kann nicht gepatcht werden; über deren Ersatz entscheidet der Kunde.

5a.6 Der Kunde ermöglicht die für Updates notwendigen Neustarts und Wartungsfenster und stellt eine funktionierende Datensicherung sicher (Ziff. 4.4). Geräte, die ausgeschaltet oder nicht mit dem Internet verbunden sind, können nicht aktualisiert werden.

5a.7 Abweichend von Ziff. 15.2 kann der Managed Service von beiden Parteien mit einer Frist von 3 Monaten auf Ende eines Kalendermonats schriftlich gekündigt werden.

5a.8 Beim Leistungspaket Server Plus ist ein gemäss Angebot festgelegtes monatliches Stundenkontingent für manuelle Wartungsarbeiten inbegriffen (insbesondere Leistungen gemäss Ziff. 5a.3 lit. a–c). Der Umfang des Kontingents richtet sich nach der Anzahl betreuter Server. Als Server gelten physische und virtuelle Server. Die Stunden werden pro Kunde zusammengerechnet und können für alle betreuten Server eingesetzt werden. Nicht bezogene Stunden verfallen am Monatsende und werden nicht vergütet. Mehraufwand wird nach Aufwand gemäss Ziff. 7 verrechnet.

6 Lieferung von Hardware und Produkten

6.1 Lieferfristen und -termine sind Plandaten ohne Fälligkeits- oder Fixcharakter. Nichteinhaltung berechtigt den Kunden weder zum Vertragsrücktritt noch zu Schadenersatz- oder anderen Ansprüchen.

6.2 Der Versand von Produkten erfolgt auf Kosten und Gefahr des Kunden. Transportschäden sind beim Warenempfang dem Transporteur zu melden.

6.3 Beanstandungen bezüglich Ausführung, Zustand oder Menge einer Lieferung sind innert 10 Tagen nach Warenempfang schriftlich geltend zu machen. Nicht rechtzeitig gemeldete Beanstandungen gelten als genehmigt.

6.4 Gelieferte Hardware und Waren bleiben bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum des Auftragnehmers (Eigentumsvorbehalt). Der Auftragnehmer ist berechtigt, diesen im entsprechenden Register eintragen zu lassen.

III. PREISE UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

7 Vergütung

7.1 Die Vergütung richtet sich nach dem vereinbarten Angebot oder den jeweils gültigen Stundensätzen: Privatkunden CHF 90.–/Std., Firmenkunden CHF 130.–/Std., abgerechnet im 15-Minuten-Takt.

7.2 Fahrtkosten, Spesen und Nebenkosten werden zusätzlich verrechnet, sofern nicht anders vereinbart. Fahrkosten werden ab Standort Rothrist nach effektivem Aufwand berechnet.

7.3 Alle Preise verstehen sich in CHF. Allfällige Steuern und Abgaben sowie deren Erhöhungen gehen zu Lasten des Kunden.

7.4 Der Auftragnehmer ist berechtigt, bei Neukunden oder grösseren Projekten Vorauszahlung zu verlangen. Bei Neukunden ist Vorauszahlung die Regel.

7.5 Preisanpassungen erfolgen jeweils per Beginn eines neuen Kalenderjahres mit mindestens 30 Tagen Vorankündigung.

8 Zahlungsbedingungen

8.1 Rechnungen sind innert 30 Tagen ab Rechnungsdatum netto ohne Abzug zu bezahlen, sofern nichts anderes vermerkt ist. Die Zahlungspflicht gilt mit dem Eingang des Betrages auf dem Konto des Auftragnehmers als erfüllt.

8.2 Bei grösseren Projekten kann der Auftragnehmer Anzahlungen oder Abschlagszahlungen verlangen.

8.3 Nichteinhaltung des Zahlungstermins löst sofort ohne vorhergehende Mahnung Zahlungsverzug aus. Der Auftragnehmer hat Anspruch auf 5% Verzugszins p.a. sowie Ersatz sämtlichen daraus entstandenen Schadens.

8.4 Bei Zahlungsverzug ist der Auftragnehmer berechtigt, laufende Leistungen bis zur vollständigen Bezahlung auszusetzen.

8.5 Eine Verrechnung von Gegenforderungen des Kunden ist ausgeschlossen, sofern diese nicht rechtskräftig festgestellt oder vom Auftragnehmer schriftlich anerkannt sind.

IV. GEWÄHRLEISTUNG UND HAFTUNG

9 Gewährleistung

9.1 Der Auftragnehmer gewährleistet eine sorgfältige Erbringung seiner Leistungen.

9.2 Mängel sind innert 5 Tagen nach Entdeckung, spätestens innert 30 Tagen nach Abschluss der Arbeiten schriftlich zu rügen. Nicht rechtzeitig gerügte Mängel gelten als genehmigt.

9.3 Bei berechtigten Mängelrügen kann der Kunde ausschliesslich eine unentgeltliche Nachbesserung innert angemessener Frist verlangen. Der Auftragnehmer trägt die daraus entstehenden Kosten.

9.4 Weitergehende Gewährleistungsansprüche, insbesondere Wandelung, Minderung und Schadenersatz, sind ausdrücklich ausgeschlossen.

9.5 Von der Gewährleistung ausgenommen sind: normale Abnutzung, Schäden durch unsachgemässe Bedienung, Eingriffe des Kunden oder Dritter, Fehler in Drittsoftware oder -hardware sowie Schäden infolge höherer Gewalt.

9.6 Für gelieferte Hardware gilt ausschliesslich die Herstellergarantie (in der Regel 12 Monate ab Erhalt). Der Auftragnehmer ist berechtigt, statt einer eigenen Leistung seine Gewährleistungsansprüche gegenüber dem Hersteller an den Kunden abzutreten.

10 Haftungsbeschränkung

10.1 Der Auftragnehmer schliesst jede Haftung, soweit gesetzlich zulässig, aus. Insbesondere wird die Haftung für sämtliche unmittelbaren und mittelbaren Schäden und Schäden durch Ansprüche Dritter ausgeschlossen, welche durch den Auftragnehmer anders als vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden.

10.2 Der Auftragnehmer haftet nicht für Schäden, die durch Hilfspersonen verursacht wurden. Die Haftung für Hilfspersonen ist, soweit gesetzlich zulässig (Art. 101 Abs. 2 OR), wegbedungen.

10.3 Jede Haftung ist ausgeschlossen für: Datenverluste (unabhängig davon, ob der Auftragnehmer eine Backup-Lösung eingerichtet hat), Fehler in Drittsoftware oder -hardware, externe Sicherheitsvorfälle (Cyberangriffe, Viren, Ransomware, Phishing, Social Engineering, Malware), Schäden aufgrund falscher oder unvollständiger Informationen des Kunden sowie Schäden, die entstehen, wenn der Kunde die Unterlassungspflicht gemäss Ziff. 4.3 verletzt.

10.4 Soweit eine Haftung des Auftragnehmers dem Grunde nach besteht, ist diese der Höhe nach auf den Betrag der für den betreffenden Auftrag vereinbarten Vergütung begrenzt.

10.5 Behauptete Schadensfälle sind dem Auftragnehmer unverzüglich, spätestens innert 10 Tagen nach Kenntnis, schriftlich zu melden. Verspätet gemeldete Ansprüche sind ausgeschlossen.

11 Höhere Gewalt

11.1 Der Auftragnehmer schuldet keinen Schadenersatz, sollte er Verpflichtungen aufgrund höherer Gewalt oder ausserhalb seiner Macht stehender Gründe nicht oder verspätet erfüllen (z.B. Naturkatastrophen, Pandemien, behördliche Massnahmen, Cyberangriffe auf Infrastruktur Dritter, Stromausfälle). Er zeigt solche Ereignisse dem Kunden unverzüglich an.

V. GEISTIGES EIGENTUM

12 Urheberrecht und Nutzungsrechte

12.1 Alle im Rahmen der Leistungserbringung geschaffenen Arbeitsergebnisse (Konzepte, Konfigurationen, Software, Websites, Dokumentationen) bleiben bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum des Auftragnehmers.

12.2 Mit vollständiger Bezahlung erhält der Kunde ein einfaches, nicht-ausschliessliches Nutzungsrecht an den für ihn erstellten Arbeitsergebnissen für den eigenen Betrieb.

12.3 Das Know-how, die Methoden und allgemeinen Lösungsansätze des Auftragnehmers verbleiben ausschliesslich bei diesem. Der Auftragnehmer ist berechtigt, gleichartige Lösungen für andere Kunden einzusetzen.

12.4 Für Software und Produkte von Drittanbietern gelten ausschliesslich die Lizenz- und Nutzungsbedingungen des jeweiligen Herstellers.

VI. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

13 Geheimhaltung

13.1 Beide Vertragsparteien behandeln alle Tatsachen vertraulich, die ihnen im Rahmen der Zusammenarbeit bekannt werden und weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind. Im Zweifel sind Tatsachen vertraulich zu behandeln.

13.2 Die Geheimhaltungspflicht gilt auch während des vorvertraglichen Verhältnisses und dauert nach Beendigung des Vertragsverhältnisses an.

13.3 Gesetzliche Auskunftspflichten bleiben vorbehalten.

14 Datenschutz

14.1 Der Auftragnehmer bearbeitet Personendaten des Kunden ausschliesslich zum Zweck der Vertragsabwicklung, in Übereinstimmung mit dem Schweizer Datenschutzgesetz (DSG).

14.2 Soweit der Auftragnehmer im Rahmen der Leistungserbringung Zugang zu Personendaten Dritter erhält, behandelt er diese vertraulich und gemäss den Weisungen des Kunden.

14.3 Näheres entnimmt der Kunde der Datenschutzerklärung.

15 Vertragsdauer und Kündigung

15.1 Einzelaufträge enden mit vollständiger Leistungserbringung und Zahlung.

15.2 Dauerverhältnisse (z.B. Wartungsverträge) können von beiden Parteien mit einer Frist von 6 Monaten schriftlich gekündigt werden, sofern nicht anders vereinbart. Vorausbezahlte Vergütungen werden pro rata temporis zurückerstattet.

15.3 Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten. Wichtige Gründe sind insbesondere Zahlungsverzug von mehr als 60 Tagen, wesentliche Vertragsverletzungen sowie Zahlungsunfähigkeit oder Konkurs einer Partei.

15.4 Bereits erbrachte Leistungen sind in jedem Fall zu vergüten.

16 Abtretung und Übertragung

16.1 Rechte und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis dürfen ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Auftragnehmers weder ganz noch teilweise an Dritte abgetreten, übertragen oder verpfändet werden. Die Zustimmung kann nur bei Vorliegen eines nachvollziehbaren Grundes verweigert werden.

17 Änderungen der AGB

17.1 Der Auftragnehmer behält sich vor, diese AGB jederzeit anzupassen. Änderungen werden auf der Website des Auftragnehmers veröffentlicht und gelten ab dem Datum der Aufschaltung als in Kraft getreten.

18 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

18.1 Dieses Rechtsverhältnis untersteht ausschliesslich Schweizerischem Recht. Das Wiener Kaufrecht (CISG) findet keine Anwendung.

18.2 Ausschliesslicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten ist der Sitz des Auftragnehmers in Zofingen (Kanton Aargau), sofern zwingende gesetzliche Vorschriften keinen anderen Gerichtsstand vorschreiben.

18.3 Abweichende oder entgegenstehende AGB des Kunden werden, selbst bei Kenntnis, nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, ihrer Geltung wird ausdrücklich schriftlich zugestimmt.