

## A. Allgemeine Bestimmungen

### 1 Geltungsbereich

1.1 Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend «AGB») bilden die Grundlage für vertragliche Beziehungen zwischen der «Dukers GmbH» Bahnhofstrasse 39, 9200 Gossau SG (nachfolgend «Firma» oder «Dukers») und den Kunden, Auftraggeber oder Geschäftspartner (nachfolgend «Kunden» oder «Kunde»).

1.2 Die AGB finden auf sämtliche Leistungen Anwendung, die von der Firma erbracht werden (Dienstleistungen jeglicher Art, Verkauf von Hard- & Softwarekomponenten, Lizenzen, Wartungsarbeiten etc.) und gehen allen älteren Bestimmungen und Verträgen vor. Neuere vertragspezifische Regelungen, welche die AGB präzisieren, haben Vorrang.

1.3 Der Kunde verzichtet ausdrücklich auf die Anwendbarkeit eigener oder fremder AGB.

### 2 Salvatorische Klausel

2.1 Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages oder eine Beilage dieses Vertrages ungültig sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen nicht berührt. Die Vertragsparteien werden die unwirksame Bestimmung durch eine wirksame Bestimmung ersetzen, die dem gewollten wirtschaftlichen Zweck der ungültigen Bestimmung möglichst nahekommt. Dasselbe gilt auch für allfällige Vertragslücken.

### 3 Kommunikation

3.1 Der Kunde ist verpflichtet, Dukers über die aktuell gültige Vertrags-, Rechnungs- und E-Mail-Adresse zu informieren. Zudem ist er für eine sichere geschäftliche Korrespondenz mit der Firma seinerseits verantwortlich. Dukers kann dem Kunden vertragsrelevante Informationen (z.B. Rechnungen, Mahnungen, Produkte- oder AGB-Änderungen, betriebliche Informationen wie Wartungsarbeiten etc.) postalisch oder auf die letzte von ihm angegebene E-Mail-Adresse oder über andere elektronische Kommunikationskanäle rechtsgültig zustellen. Für Remote Support oder Abklärungen kann der Kunde via Telefon kontaktieren werden.

Der Kunde kann den Versand per Post verlangen. Die Aufwandgebühren werden ihm in Rechnung gestellt.

3.2 Gültige Korrespondenzadressen der Firma sind:

- E-Mail allgemein: [info@dukers.ch](mailto:info@dukers.ch)
- E-Mail für finanzielle Anfragen oder Anträge die keine Auskunft vorsieht: [billing@dukers.ch](mailto:billing@dukers.ch)
- Postadresse: Dukers GmbH, Bahnhofstrasse 39, 9200 Gossau SG
- Hauptrufnummer für weitere Anliegen: +41 58 255 55 90

Die Firma behält sich vor, auf schriftliche Korrespondenz zu bestehen (z.B. bei Reklamationen, Kündigungen oder Anfragen).

Es liegt im Ermessen der Firma, Supportanfragen über sämtliche Korrespondenzkanäle zu aktuellem Stundentarif in Kosten zu stellen.

3.3 Kunden, welche separate Verträge abgeschlossen haben, können zudem den Notdienst (auch bekannt unter der Bezeichnung von «Pikett-Dienst» oder «24/7 Notruf») unter der Nummer +4158 255 55 95 erreichen. Die Abrechnung erfolgt gemäss aktuellem Piketttarif und bezieht sich auf die Dauer des Anrufs und zusätzlich entstandenen Aufwand. Ausserhalb der Geschäftszeiten ist nur die Notrufnummer in Betrieb und wird unverbindlich 24/7 betreut.

### 4 Datenschutz

4.1 Wie die Firma Daten des Kunden bearbeitet und welche Einflussmöglichkeiten der Kunde hierbei hat, ist in dem unter [www.dukers.ch/rechtliches](http://www.dukers.ch/rechtliches) abrufbaren Dokument "Allgemeine Datenschutzerklärung" festgehalten. Dieses Dokument geht im Falle von Widersprüchen zu den AGB vor.

### 5 Tarife

5.1 Die Firma rechnet Leistungen nach effektivem Aufwand ab. Sämtliche Festpreise sind in den jeweiligen Offerten, Preislisten, Angeboten oder Verträgen definiert. Sofern nichts vereinbart wurde, gelten folgende Bestimmungen und Konditionen bei der Leistungsabrechnung:

#### Aktuelle Stundentarife

Normaler Ansatz:	CHF 175.00 / Stunde
Notdienst (Pikett):	CHF 240.00 / Stunde

Obige Ansätze kommen in den regulären Öffnungszeiten zur Anwendung. Die Öffnungszeiten sind jeweils von Montag bis Freitag zwischen 08:00 Uhr und 12:00 Uhr sowie zwischen 13:00 Uhr bis 17:00 Uhr (Schweizer Zeitzone). Abgerechnet wird im halb-Stunden Takt. Die erste angeschnittene Stunde pro Tag wird mit mindestens einer halben Stunde abgerechnet.

Ausserhalb der regulären Öffnungs- und Einsatzzeiten kommen folgende Zuschläge zur Anwendung:

- Zuschlag von 50%: An Werktagen zwischen 18.00 - 22.00 und 06.00 - 07.00 Uhr sowie an Samstagen zwischen 06.00 - 22.00 Uhr
- Zuschlag von 100%: An Werktagen zwischen 22.00 - 06.00 Uhr, an Samstagen zwischen 22.00 - 06.00 Uhr sowie an Sonn- und allgemeinen Feiertagen (Kanton St. Gallen).

5.2 Sämtliche Preise in allen Offerten, Preislisten oder Verträgen verstehen sich rein netto in Schweizer Franken (CHF) und exklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer (MwSt.).

5.3 Bei Bezahlung in Fremdwährung erfolgt die Berechnung gemäss aktuellem Monatsmittelkurs und exklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer (MwSt.). Die Firma ist berechtigt, jederzeit ausschliesslich Schweizer Franken (CHF) als Währung zu verlangen.

5.4 Die Firma ist berechtigt, dem Kunden den aktuellen Mehrwertsteuersatz zu verrechnen. Der Kunde kann sich im gesetzlichen Rahmen von der verrechneten Mehrwertsteuer auf Anfrage via E-Mail [billing@dukers.ch](mailto:billing@dukers.ch) befreien. Der Kunde haftet in dem Fall für die Einhaltung der Gesetze und übernimmt allfällige Kosten im Zusammenhang der Mehrwertsteuerbefreiung. Der Kunde hat die Mehrwertsteuerbefreiung zu begründen und nachzuweisen. Die Firma behält sich das Recht vor, Anfragen abzulehnen.

5.5 Reisespesen für die Hin- und Rückfahrt werden wie folgt abgerechnet:

- Fahrzeug: 70 Rappen pro Kilometer
- Öffentliche Verkehrsmittel: Fahrkosten gemäss 1. Klasse oder Business Economy Klasse des ÖV- Anbieters.

Die Firma entscheidet in jedem Fall über das passende Reisemittel und Anzahl Mitarbeiter. Sofern nicht anders vereinbart, gilt als Abfahrtsort der Hauptsitz der Firma.

5.6 Die Firma behält sich vor, die Preise jederzeit anzupassen. Die aktualisierten Preise finden auch auf bestehende Verträge Anwendung.

## B. Vertragsabschluss

### 6 Zustandekommen

6.1 Ein Vertrag kommt zustande, sobald der Kunde ein Angebot der Firma annimmt oder Leistungen der Firma bezieht.

6.2 Der Vertrag kann online, schriftlich als auch mündlich abgeschlossen werden. Ab Vertragsabschluss gelten die Vertragsbedingungen und die aktuellen AGB.

### 7 Änderung / Aktualisierung der AGB

7.1 Die Firma behält sich vor, jederzeit Vertragsanpassungen vorzunehmen. Die Änderungen werden schriftlich via Post oder E-Mail dem Kunden vorangekündigt. Der Kunde kann innert 7 Tage Vertragsänderungen ablehnen. Nach Ablauf der Frist gelten die Änderungen als akzeptiert.

7.2 Falls die Vertragsanpassungen innert Frist vom Kunden abgelehnt werden, bleiben die bestehenden Verträge aktiv. Beide Parteien können mit Einhaltung der Kündigungsfristen eine Kündigung einreichen. Die Firma hat zudem die Möglichkeit, den Vertrag sofort ausserordentlich zu kündigen, sofern für sie die vorgenommenen Vertragsänderungen notwendiger Bestandteil für eine zukünftige Zusammenarbeit sind. Allfälliger Schaden beim Kunden ist nicht zu ersetzen.

## C. Pflichten der Firma

### 8 Leistungserbringung

8.1 Vorbehaltlich anderslautender Vereinbarung, erfüllt die Firma ihre Verpflichtung durch Erbringung der vereinbarten Dienstleistung. Diese umfasst die Leistungen, welche im Vertrag, in der Offerte oder im Angebot definiert sind.

8.2 Wird die Dienstleistung nicht online erbracht, gilt als Erfüllungsort der Sitz der Firma, sofern keine anderweitigen Bestimmungen getroffen wurden.

8.3 Die Firma ist nicht verpflichtet, einen Stundennachweis zu erbringen, sofern dies nicht spezifisch vereinbart, wurde.

### 9 Hilfspersonen

9.1 Die Parteien haben das ausdrückliche Recht, zur Erledigung ihrer vertragsgemässen Pflichten Hilfspersonen beizuziehen. Sie haben sicherzustellen, dass der Beizug der Hilfsperson unter Einhaltung aller zwingenden gesetzlichen Bestimmungen und allfälliger Gesamtarbeitsverträge erfolgt. Die Hilfspersonen unterstehen ebenfalls den vorliegenden AGB.

## 10 Leistungsübersicht

- 10.1 Die Firma kann dem Kunden in geeigneter Form eine Leistungsübersicht über bestimmte oder alle Dienstleistungen zur Verfügung stellen, die er bei der Firma bezieht. Sofern der Kunde nicht innerhalb der auf der Leistungsübersicht genannten Frist und Form eine Berichtigung von fehlerhaften Angaben verlangt, wird die Leistungsübersicht Vertragsbestandteil. Stellt die Firma ihrerseits fest, dass die Leistungsübersicht fehlerhaft ist, kann sie dem Kunden eine berichtigte Version zustellen.

## 11 Lieferbedingungen

- 11.1 Die von der Firma angegebenen Liefertermine und -fristen sind ohne anderslautende ausdrückliche schriftliche Zusicherung ohne Gewähr und nur als Richtwerte zu betrachten. Die Lieferfrist beginnt frühestens ab Erhalt der schriftlichen Auftragserteilung. Die Firma sieht vor, bei einer übermässigen Verspätung den Kunden zu informieren.
- 11.2 Auch für zugesicherte Liefertermine und -fristen übernimmt die Firma keine Haftung für deren Nichteinhaltung, sofern die Lieferstörung auf Umstände zurückzuführen ist, auf welche die Firma keinen unmittelbaren Einfluss hat, wie z.B. Nichtbelieferung bzw. verzögerte Belieferung durch Vertragspartner der Firma, Ereignisse höherer Gewalt, oder bei durch Netzbetreiber verursachten Verzögerungen (insbesondere bei nicht termingerechten Ein- und Umschaltungen von bestellten Leistungen). Die Firma ist in diesen Fällen berechtigt, die Liefertermine und -fristen zu verlängern oder nötigenfalls die Bestellung zu annullieren.
- 11.3 Mit Übergabe der gelieferten Produkte durch die Firma gehen Nutzen und Gefahr auf den Kunden über, bei Versand dagegen bereits mit Übergabe an den Spediteur/Transporteur. Beschädigungen müssen bei Erhalt der Ware dem Spediteur/Transporteur und der Firma gemeldet werden.
- 11.4 Beanstandungen betreffend Ausführung und Menge der Lieferung sind innert 5 Tagen nach Warenempfang oder Inbetriebnahme schriftlich bei der Firma geltend zu machen, andernfalls gilt die Lieferung als genehmigt.

## 12 Garantie/Gewährleistung

- 12.1 Jegliche Gewährleistungspflichten der Firma werden vollumfänglich wegbedungen. Insbesondere kann der Kunde weder Minderung, Wandelung, Rücktritt vom Vertrag noch irgendwelche Schadenersatzansprüche geltend machen. Ein Umtausch von Produkten ist grundsätzlich ausgeschlossen.
- 12.2 Bezüglich gelieferter Software/Hardwareprodukte werden allfällige Garantieansprüche gegen den Hersteller/Drittlieferanten an den Kunden abgetreten.
- 12.3 Die Firma garantiert, dass das Produkt bei der Ablieferung frei von Mängeln in Material und Herstellung ist.
- 12.4 Ein allfälliger Mangel ist der Firma innert 5 Tagen nach Abnahme anzuzeigen. Wurde ein Abnahmeprotokoll unterschrieben, verfällt die 5-tägige Frist. Verdeckte Mängel sind sofort nach deren Entdeckung zu melden und können in den ersten 12 Wochen nach Ablieferung geltend gemacht werden. Anschliessend verirken die Garantierechte.

Bei rechtzeitiger Anzeige beurteilt die Firma, ob der Mangel ihnen zuzurechnen ist. Der Kunde ist dabei beweispflichtig. Gelieferte Produkte und Produktteile, die in der Garantiefrist nachweisbar infolge schlechten Materials, fehlerhafter Konstruktion oder mangelhafter Ausführung schadhaft oder unbrauchbar werden, bessert die Firma entweder aus oder ersetzt sie nach ihrem Ermessen. Die Garantieleistung umfasst die notwendigen Produkte oder Produktteile ohne die für die Ausbesserung oder das Ersetzen aufgebrauchte Arbeitszeit, welche nach den aktuellen Tarifen der Firma zu vergüten ist. Während der Zeit der Reparatur hat der Kunde keinen Anspruch auf ein Ersatzprodukt.

Die Garantie beginnt für das reparierte Element neu zu laufen, für den Rest läuft die ursprüngliche Garantiefrist weiter.

Nur wenn ein Ersatz oder eine Reparatur nicht möglich ist, hat der Kunde Anspruch auf eine Minderung oder Rückerstattung des Kaufpreises. Der Anspruch auf Kostenrückerstattung bei Fremdreparaturen wird ausgeschlossen.

- 12.5 Von der Garantie nicht erfasst sind Mängel, die verursacht wurden durch unzulängliche Wartung, Nichtbeachten der Betriebs- oder Installationsvorschriften, zweckwidrige Benutzung der Produkte, Verwendung von nicht genehmigten Teilen und Zubehör, natürliche Abnutzung, Transport, unsachgemässe Handhabung bzw. Behandlung, Modifikation oder Reparaturversuche, äussere Einflüsse, insbesondere höhere Gewalt und Drittverschulden sowie andere Gründe, welche nicht im unmittelbaren Einflussbereich der Firma stehen.

- 12.6 Die Firma bemüht sich um eine hohe Verfügbarkeit ihrer Dienstleistungen. Sie kann jedoch keine Gewährleistung für ein unterbrochen- und störungsfreies Funktionieren ihrer Infrastruktur und ihrer Dienstleistungen geben. Für eine Verfügbarkeitsgarantie muss der Kunde ein Service Level Agreement mit der Firma abschliessen.
- 12.7 Für Sprach- oder Datenverkehr auf Drittnetzen oder mit Anschlüssen von Drittnetzen bestehen keine Zusicherungen oder Gewährleistungen bezüglich Verfügbarkeit, Qualität, Betrieb oder Support.
- 12.8 Die Firma trifft Vorkehrungen, um ihre Infrastruktur vor Eingriffen Dritter zu schützen. Sie kann jedoch keine Gewähr bieten, dass
- Die Netzinfrastruktur vor unerlaubten Zugriffen oder unerlaubtem Abhören vollumfänglich geschützt ist
  - Keine Angriffe auf Dienste, Produkte oder Infrastruktur des Kunden geschehen, die deren Benutzung beeinträchtigen oder anderweitig schädigen.
- 12.9 Die Firma ist berechtigt aber nicht verpflichtet, die mit dem Netz verbundenen Geräte auf Sicherheitsmängel zu prüfen, Filter einzusetzen und weitere Massnahmen zu ergreifen, um die Infrastruktur von der Firma, von Kunden und von Dritten vor rechtswidrigen oder sonst wie schädlichen Inhalten und Software zu schützen oder um den Zugang zu Inhalten, welche rechtswidrig oder für Minderjährige ungeeignet sind, zu verhindern.
- 12.10 Die Firma kann keine Verantwortung übernehmen für:
- Inhalte, welche der Kunde von der Firma übermitteln oder bearbeiten kann oder die er dritten zugänglich macht,
  - Die Richtigkeit, Vollständigkeit, Aktualität, Recht- und Zweckmässigkeit, Verfügbarkeit sowie zeitgerechte Zustellung von Informationen, welche von dritten erstellt, bei dritten abrufbar bzw. über die Dienstleistungen der Firma zugänglich gemacht werden.
- 12.11 Im Falle eines Umzugs des Kunden kann die Firma nicht gewährleisten, dass die Dienstleistungen am neuen Ort im gleichen Umfang angeboten werden und funktionieren.

## 13 Lizenz

- 13.1 Die Firma gewährt dem Kunden das Recht, die Dokumente der entsprechenden Onlineinhalte zu nutzen. Der Umfang der Nutzung wird unter «Rechts- und Vertragskonforme Nutzung» geregelt.

## D. Pflichten des Kunden

### 14 Bezahlung

- 14.1 Der Kunde ist verpflichtet, den in Rechnung gestellten Betrag bis zum Fälligkeitsdatum via den definierten Zahlungsmethoden zu begleichen. Sofern schriftlich nicht anders vereinbart, gelten die folgenden Konditionen:

Die Zahlungsfrist beträgt 14 Tage Netto ab Rechnungsdatum.

Bei Beträgen bis CHF 4'000.00 ist der Kunde vorleistungspflichtig. Die Fälligkeit beginnt ab Auftragserteilung oder Vertragsunterzeichnung. Die Firma ist in diesem Fall legitimiert, die Arbeit so lange zu verweigern, bis die Zahlung vollständig eingegangen ist.

Beträge ab CHF 4'000.00 sind wie folgt zu bezahlen:

1. 60% bei Auftragserteilung oder Vertragsunterzeichnung
2. 40% nach Vervollständigung, Beendigung, Inbetriebnahme oder Abnahme der Leistung.

Materialien, welche die Firma für den Kunden kauft, müssen immer im Voraus bezahlt werden und werden erst anschliessend abgeliefert.

- 14.2 Offene Leistungen von Verträgen stehen nicht im Zusammenhang mit anderen Forderungen und sind unabhängig von diesen zu begleichen.

### 15 Verzugsfolgen:

- 15.1 Der Kunde ist für eine fristgerechte Bezahlung der bezogenen Leistungen verantwortlich. Ist am letzten Tag der Zahlungsfrist der offene Betrag noch nicht auf dem Bankkonto der Firma gutgeschrieben und hat der Kunde keine schriftlich begründeten Einwände gegen die Rechnung erhoben, gilt die Rechnung als genehmigt und der Kunde fällt in Verzug. Für Verspätungen infolge Banküberweisung am Wochenende, nicht gelesene Nachrichten, etc. trägt der Kunde die Verantwortung. Teilzahlungen des Kunden, Zahlungserinnerungen der Firma oder vorgebrachte Einwände hemmen die Verzugsfolgen nicht.
- 15.2 Ab Verzugszeitpunkt treten folgende Wirkungen ein:
- Verzugszinsen von 10 %
  - Mahngebühren von CHF 40.00 pro Mahnung

Der Kunde trägt sämtliche weitere Kosten, die der Firma durch den Zahlungsverzug entstehen (eingeschriebene Briefe, Reaktivierungsgebühren von gesperrten Diensten, administrativer Aufwand etc.). Der Aufwand wird mit dem normalen Tarif verrechnet.

Die Firma behält sich ausdrücklich vor, weitere Leistungen zu verweigern oder zu unterbrechen, Verträge aufzulösen, Dienste zu sperren oder andere angemessene Verzugsfolgen zu verhängen.

- 15.3 Die Firma kann jederzeit Dritte für das Inkasso beiziehen. Die Aufwände und Auslagen werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

## 16 Skonto

- 16.1 Bei Zahlung innerhalb des nächsten Tages (Rechnungsdatum +1 Tag), kann die Firma ein Skonto von maximal 3% gewähren. Dieser wird vom kompletten Rechnungsbetrag abgezogen. Die Firma ist nicht verpflichtet, einen Skonto anzubieten und kann diesen ohne Ankündigung verweigern oder anpassen.

- 16.2 Für eine Skontoanfrage muss der Kunde die Firma selbständig via E-Mail [billing@dukers.ch](mailto:billing@dukers.ch) mit dem Betreff «Skonto Antrag, Firma/ Vollständiger Name» kontaktieren.

## 17 Sicherheiten

- 17.1 Die Firma behält sich vor, jederzeit und ohne Begründung eine Zahlung im Voraus zu verlangen oder Teilzahlungen abzulehnen. Sie kann sämtliche Forderungen an den Kunden mit geleisteten Sicherheiten verrechnen und zusätzlich analog dem Abschnitt «Verzugsfolgen» vorgehen.

- 17.2 Das Eigentum an den Produkten bleibt bis zur vollständigen Bezahlung der offenen Beträge bei der Firma. Bis dahin darf der Kunde nicht über die Produkte verfügen, insbesondere weder verkaufen, vermieten oder verpfänden noch zur Sicherheit übereignen. Der Kunde anerkennt diesen Eigentumsvorbehalt und ermächtigt die Firma hiermit, einen Eigentumsvorbehalt im Register eintragen zu lassen.

Die Firma hat das Recht bei nicht vollständiger Bezahlung aus Umsatzschutz die Produkte zu verpfänden, verkaufen oder zu vermieten. Bei einer Teilzahlung ist die Firma weiterhin im vollen Besitz des Produktes.

## 18 Geräte im Eigentum der Firma

- 18.1 Stellt die Firma ein Gerät miet- oder leihweise zur Verfügung, bleibt es während der gesamten Bezugsdauer im Eigentum der Firma. Die Begründung von Pfand- und Retentionsrechten zugunsten Dritter ist ausdrücklich verboten. Bei Beendigung des Dienstleistungsbezugs ist der Kunde verpflichtet, das Gerät unbeschädigt und innerhalb der von der Firma gesetzten Frist an die Firma zurückzusenden. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nicht nach, behält sich die Firma das Recht vor, Schadensersatz zu verlangen und im Falle der Nichtretournierung die Produktkosten inklusive Aufwand in Rechnung zu stellen.

## 19 Rechts- und Vertragskonforme Nutzung

- 19.1 Für die Dauer des Vertrages erhält der Kunde das unübertragbare, nicht ausschliessliche Recht zum Gebrauch und zur Nutzung der Dienstleistungen und Produkte. Inhalt und Umfang dieses Rechts ergeben sich aus den Vertragsdokumenten. Sind die Dokumente in einem Format erstellt, welche die Nutzungsrechte des Kunden beschränken, so entspricht dies dem Willen der Firma und eine Umformatierung ist nicht erlaubt. Die einzelnen Dokumente dienen als Vorlagen und dürfen vom Kunden lediglich für eigene Zwecke genutzt werden. Jegliche Weitergabe an Dritte sowie anderweitige Nutzung, kommerzieller oder anderer Natur ist untersagt. Der Inhalt steht dem Kunden für die vereinbarte Dauer zur Verfügung. Nach Ablauf dieser Frist hat der Kunde keinen Anspruch darauf mehr.

- 19.2 Der Kunde ist für die rechts- und vertragskonforme Nutzung der von der Firma bezogenen Dienstleistungen verantwortlich. Als rechts- bzw. vertragswidrig gelten namentlich:

- Unlautere Massenwerbung (Spam)
- Belästigung oder Beunruhigung von Dritten
- Betrieb von Systemen, die die Betriebsstabilität der Systeme der Firma gefährden
- Behinderung Dritter bei der Nutzung von Fernmeldediensten
- Alle Arten von Cyberattacken (Hacking, Eindringversuche etc.), Ausspionieren anderer Internetbenutzer oder von deren Daten und betrügerische Angriffe (Phishing)
- Schädigen oder Gefährden der Fernmeldeinfrastruktur, Plattformen der Firma oder der Geräte Dritter durch schädliche Software
- Erotische bzw. pornographische, rassistische, sexistische, vertriebsrechts- und urheberrechtsverletzende Inhalte
- Jegliche weiteren gesetzes- oder vertragswidrigen Aktivitäten oder missbräuchliche Handlungen

**Dukers GmbH**  
Bahnhofstr. 39  
CH-9200 Gossau  
UID CHE-325.239.688 MWST

**Kontakt**  
Schweiz: 058 255 55 90  
International: +41 58 255 55 90  
E-Mail: [info@dukers.ch](mailto:info@dukers.ch)

- 19.3 Die Firma ist berechtigt, das Verhalten der Kunden im Zusammenhang mit der Nutzung der Internetplattform zu kontrollieren. Die Firma ist insbesondere berechtigt vom Kunden auf den Online-Plattformen erfassten Inhalte jederzeit auf die Rechtmässigkeit zu überprüfen.

- 19.4 Der Kunde bestätigt mit Annahme der vorliegenden AGB zudem, dass er über eine unbeschränkte Handlungsfähigkeit verfügt und volljährig ist. Der Kunde erklärt mit der Registrierung ausdrücklich, dass sämtliche gemachten Angaben der Wahrheit entsprechen, aktuell sind und mit den Rechten Dritter, den guten Sitten und dem Gesetz in Übereinstimmung sind.

- 19.5 Falls der Kunde eine rechts- oder vertragswidrige Nutzung feststellt, muss er dies umgehend der Firma melden. Die Firma informiert den Kunden anschliessend über das weitere Vorgehen. Falls die Firma eine rechts- oder vertragswidrige Nutzung beim Kunden feststellt, ist sie jederzeit berechtigt, weitere Leistungen zu verweigern oder zu unterbrechen, Dienste umgehend einzustellen oder zu sperren, Verträge aufzulösen oder andere Massnahmen zu ergreifen. Bei gesetzeswidrigen Handlungen erstattet die Firma Anzeige oder meldet es der zuständigen Behörde. Die Geltendmachung von weiteren Rechtsansprüchen wie namentlich Schadenersatz behält sich die Firma ausdrücklich vor.

## 20 Mitwirkungspflichten

- 20.1 Der Kunde ist zur vollumfänglichen Mitwirkung verpflichtet. Er hat sämtliche Vorkehrungen, welche zur Erbringung der Dienstleistung durch die Firma erforderlich sind, umgehend vorzunehmen. Dazu gehört insbesondere auch, uneingeschränkten Zugang zu den Räumlichkeiten für die Ausübung von Dienstleistungen zu gewähren (z.B.: Schlüssel, IDs, Badges, NFC Authenticator etc.).

- 20.2 Der Kunde hat zudem der Firma jegliche im Zusammenhang mit der Dienstleistungserbringung erforderlichen Unterlagen unaufgefordert, vollständig und inhaltlich korrekt zu übergeben. Die Firma geht davon aus, dass die gelieferten Informationen und Unterlagen richtig und vollständig sind sowie den gesetzlichen Mitwirkungs- und Auskunftspflichten entsprechen. Die Prüfung der Richtigkeit und Ordnungsmässigkeit von Informationen, Unterlagen und Zahlen des Kunden obliegt der Firma nur, wenn dies vorab schriftlich vereinbart wurde.

- 20.3 Der Kunde ist verpflichtet, die lokalen Regeln einzuhalten, z.B. Die Führung eines Log-Buch aller Besucher inklusive die der Firma; allfällig angestellte Sicherheitsfirmen über den Besuch der Firma zu informieren.

## 21 Zugangsdaten und Passwörter

- 21.1 Der Kunde ist verpflichtet, Passwörter, Identifikationscodes, Login Daten, PIN- und PUK-Codes etc. sicher zu verwahren und niemandem zugänglich zu machen. Die Firma empfiehlt, nach Projektabschluss Kennwörter, Zugangsdaten etc. zu ändern und sicher aufzubewahren. Die Firma ist nicht verpflichtet, Auskunft über Zugangsdaten zu liefern.

## 22 Vertraulichkeit

- 22.1 Beide Parteien, sowie deren Hilfspersonen, verpflichten sich, sämtliche Informationen, welche im Zusammenhang mit den Leistungen unterbreitet oder angeeignet wurden, vertraulich zu behandeln. Diese Pflicht bleibt auch nach der Beendigung des Vertrages bestehen.

## E. Rücktritt

### 23 Allgemein

- 23.1 Kündigungen haben schriftlich zu erfolgen, ausser die Firma nimmt im Einzelfall eine Kündigung in anderer Form entgegen.

- 23.2 Sollte nach Unterbreitung einer Offerte von der Firma kein Vertrag zustande kommen, behält sich diese vor, eine Umtriebsentschädigung in Höhe der aufgewendeten Stunden dem Kunden in Rechnung zu stellen.

### 24 Daueraufträge

- 24.1 Bei unbefristeten Daueraufträgen kann jede Partei eine Dienstleistung unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 2 Monaten auf Monatsende kündigen, sofern keine Mindestbezugs- oder Verlängerungsdauer mehr läuft.

- 24.2 Bei Cloudangeboten von Dukers gilt die jeweils abgeschlossene Mindestvertragsdauer. Bei Service Level Agreements gelten die im Vertrag definierten Vertragslaufzeiten und Kündigungsrichtlinien.

## 25 Einzelaufträge

- 25.1 Werden Werkvertrags- oder Auftragsähnliche Einzelverträge abgeschlossen, haben beide Parteien das Recht jederzeit vom Vertrag zurückzutreten. Die zurücktretende Partei hat die bereits getätigten Aufwendungen der anderen Partei vollumfänglich zu ersetzen und allenfalls für weiteren Schaden aufzukommen. Falls durch den Rücktritt für die Firma unerwartete Kosten entstehen, sind diese durch den Kunden zu ersetzen.
- 25.2 Die gesetzlichen Regelungen zu Auftrags- und Werkvertragsrecht kommen subsidiär zur Anwendung.

## 26 Lizenz nach Rücktritt

- 26.1 Der Kunde erhält von der Firma das Recht, die Dokumente der Onlineinhalte für die vereinbarte Dauer zu nutzen. Ein Rücktritt nach Abschluss der Bestellung, jedoch vor der Nutzung, ist unter voller Schadloshaltung möglich. Ein Rücktritt nach Nutzung ist nicht mehr möglich und das vereinbarte Entgelt ist für die vertragliche Dauer geschuldet.

## 27 Garantie & Gewährleistung nach Rücktritt

- 27.1 Die Firma gewährt keine Garantie oder Gewährleistung nach einem Rücktritt während eines laufenden Projektes oder Vertrages.

## 28 Wiederaufnahme

- 28.1 Nach einem Rücktritt kann die Firma über eine Wiederaufnahme des Vertrages oder Projektes entscheiden. Hierzu wird ein neues Projekt mit Referenzpunkten erstellt. Die Firma ist nicht verpflichtet, weitere Dienste nach Rücktritt anzubieten.

## F. Haftungs Ausschluss

### 29 Allgemein

- 29.1 Die Haftung für Fahrlässigkeit wird wegbedungen.
- 29.2 Die Haftung für jegliche indirekten Schäden, Folgeschäden, entgangenem Gewinn, Datenverluste, Schäden infolge Downloads und Mangelfolgeschäden wird vollumfänglich ausgeschlossen.
- 29.3 Die Haftung für direkte Schäden wird auf die Summe der vom Kunden erworbenen Dienstleistung, des Produkts oder der Lizenz beschränkt. Diese Haftungsbeschränkung gilt nicht für direkte Schäden, verursacht durch Grobfahrlässigkeit oder Absicht. Der Kunde ist verpflichtet allfällige Schäden der Firma umgehend zu melden.
- 29.4 Jegliche weitere Haftung wird vollumfänglich ausgeschlossen.

### 30 Höhere Gewalt

- 30.1 Die Firma haftet nicht, wenn die Erbringung der Leistung aufgrund höherer Gewalt zeitweise unterbrochen, ganz oder teilweise beschränkt wird oder unmöglich ist. Als höhere Gewalt gelten insbesondere auch Stromausfall und Auftreten schädlicher Software (z.B. Virenbefall). Dauert dieser Zustand länger als 30 Tage, kann die Firma vom Vertrag zurücktreten. Die bisherigen Aufwendungen der Firma werden mit dem bereits geleisteten Entgelt verrechnet und ein allfälliger Mehrbetrag zurückerstattet, resp. Minderbetrag einverlangt.
- 30.2 Jegliche weiteren Ansprüche, insbesondere Schadenersatzansprüche, sind ausgeschlossen.

### 31 Drittverschulden

- 31.1 Kann die Leistung aufgrund von Drittverschulden nicht gehörig erbracht werden, ist jegliche Haftung der Firma ausgeschlossen.

## G. Immaterialgüterrecht

### 32 Eigentümer

- 32.1 Alle Rechte an bestehendem oder bei der Vertragserfüllung entstehendem geistigem Eigentum bezüglich Dienstleistungen und Produkte von der Firma verbleiben bei ihr oder den berechtigten Dritten.
- 32.2 Jegliches Weiterverwenden, Veröffentlichen oder Zugänglichmachen von Informationen, Bildern, Texten oder sonstigen Daten von der Firma durch den Kunden ist untersagt, ausser es wurde von der Firma explizit genehmigt.
- 32.3 Weder diese AGB noch dazugehörige Individualvereinbarungen haben die Übertragung von Immaterialgüterrechten zum Inhalt, es sei denn dies wurde explizit erwähnt.

## 33 Folgen unrechtmässiger Weiterverwendung

- 33.1 Die Firma behält sich vor, gegen unrechtmässige Weiterverwendung von Immaterialgüterrechten rechtliche Schritte einzuleiten und Schadenersatz, respektive Herausgabe des Gewinns zu verlangen.
- 33.2 Verletzt der Kunde Immaterialgüterrechte von Dritten und wird die Firma dafür in Anspruch genommen, so hat der Kunde die Firma schadlos zu halten.

## H. Anwendbares Recht / Gerichtsstand

### 34 Anwendbares Recht

- 34.1 Diese AGB unterstehen schweizerischem Recht. Das Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Produktkauf (SR 0.221.221.1) wird explizit ausgeschlossen.

### 35 Gerichtsstand

- 35.1 Soweit keine zwingenden gesetzlichen Bestimmungen vorgehen, ist das Gericht am Sitz der Firma zuständig.

Gossau SG, Januar 2023

Dukers GmbH  
Bahnhofstrasse 39  
9200 Gossau SG