

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der Heyde (Schweiz) AG

vom 1. April 2017

## 1 Geltungsbereich

- 1.1 Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) gelten für alle von der Heyde (Schweiz) AG („Heyde“) für den Kunden erbrachten Lieferungen und Leistungen.
- 1.2 Mit der Aufgabe einer Bestellung für Produkte oder Leistungen von Heyde erklärt der Kunde die Annahme dieser AGB.
- 1.3 Sofern nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart, finden abweichende Vertragsbedingungen keine Anwendung. Für Lizenzen sowie Wartungsleistungen für Drittprodukte gelten jedoch immer die Lizenz- und Wartungsbestimmungen des jeweiligen Produkthe Herstellers und gehen diesen AGB bei Widersprüchen vor.
- 1.4 Bestellungen des Kunden gelten als verbindliches Angebot zum Erwerb von Leistungen oder Produkten gemäss diesen AGB. Nach Erhalt der Bestellung des Kunden sendet Heyde dem Kunden zur Annahme der Bestellung eine Auftragsbestätigung zu. Der Kunde ist gehalten, die Auftragsbestätigung sorgfältig zu prüfen und allfällige Abweichungen der Auftragsbestätigung von der Bestellung, mit denen er nicht einverstanden ist, unverzüglich zu melden, da ansonsten der Inhalt der Auftragsbestätigung verbindlicher Vertragsinhalt wird.

## 2 Vergütung

- 2.1 Die vom Kunden zu bezahlende Vergütung ergibt sich aus der Auftragsbestätigung und versteht sich exkl. MwSt. Soweit keine abweichenden Zahlungsmodalitäten vereinbart werden, stellt Heyde die Vergütung wie folgt in Rechnung:
  - 2.1.1 Wartungsgebühren: jährlich im Voraus;
  - 2.1.2 Software und Dienstleistungen: 50% bei Bestellung, 50% bei Lieferung;
  - 2.1.3 Hardware und Cabling-Systeme: 100% bei Bestellung.
- 2.2 Rechnungen sind innert 30 Tagen nach Rechnungsdatum zur Zahlung fällig. Mit unbenutztem Ablauf der Zahlungsfrist kommt der Kunde automatisch in Verzug, ohne dass eine Mahnung erforderlich wäre.

## 3 Umfang der Leistung

- 3.1 Heyde erbringt die in der Auftragsbestätigung beschriebenen Leistungen. In der Auftragsbestätigung nicht explizit aufgeführte Leistungen sind im Leistungsumfang nicht enthalten und werden separat nach Aufwand verrechnet. Die zum Angebot gehörenden Unterlagen (Abbildungen, Prospekte, etc.) sind nur relevant, wenn sie von Heyde ausdrücklich als verbindlich bezeichnet werden.
- 3.2 Heyde wird ihre vertraglichen Pflichten sorgfältig und fachmännisch gemäss der vertraglichen Leistungsbeschreibung erfüllen.
- 3.3 Heyde darf Subunternehmer beiziehen.

## 4 Lieferung und Installation von Produkten

- 4.1 In der Auftragsbestätigung angegebene Liefertermine sind nur unverbindliche Richttermine. Wird ein Liefertermin von Heyde nicht eingehalten, kann der Kunde Heyde frühestens 20 Tage nach dessen Ablauf durch eine schriftliche Mahnung mit Ansetzung einer angemessenen Nachfrist in Verzug setzen. Ein Rücktritt vom Vertrag vor Ablauf der Nachfrist ist ausgeschlossen.
- 4.2 Der Lieferort ist in der Auftragsbestätigung angegeben. Heyde trägt die Gefahr für Verlust und Beschädigung der Produkte bis zur Ablieferung am Lieferort.
- 4.3 Der Kunde ist für einen geeigneten Aufstellungsort und die Installation selbst verantwortlich. Beauftragt der Kunde Heyde mit Installation und Einführung, erfolgt Verrechnung nach Aufwand gemäss aktuellem Honoraransatz von Heyde für Supportleistungen.

## 5 Evaluation und Einsatz der Produkte

- 5.1 Die Evaluation der Produkte (insbesondere Dimensionierung von Hardware und Evaluation des Funktionsumfangs von Software) sowie die Definition der bei Heyde bestellten Dienstleistungen liegen in der alleinigen Verantwortung des Kunden.
- 5.2 Der Einsatz der Produkte und deren Verwendung für einen bestimmten Zweck ist ausschliesslich Sache des Kunden und erfolgt unter seiner eigenen Verantwortung.

## 6 Allgemeine Mitwirkungspflichten des Kunden

- 6.1 Der Kunde stellt sicher, dass alle erforderlichen Mitwirkungspflichten rechtzeitig, im erforderlichen Umfang und für Heyde unentgeltlich erbracht werden.
- 6.2 Der Kunde gibt Heyde rechtzeitig alle für die Vertragserfüllung erforderlichen Vorgaben bekannt. Er stellt Heyde die für die Erbringung der Dienstleistung erforderlichen Büroräume und IT-Einrichtungen sowie kompetente Ansprechpartner zur Verfügung. Falls nicht Heyde ausdrücklich mit der Datensicherung (Backup) beauftragt wurde, liegt diese in der alleinigen Verantwortung des Kunden.
- 6.3 Allfällige weitere Mitwirkungspflichten des Kunden werden im Vertragsdokument näher umschrieben.

- 6.4 Erbringt der Kunde eine erforderliche Mitwirkungspflicht nicht, nicht rechtzeitig oder nicht in der vereinbarten Weise, so trägt er die daraus entstehenden Folgen (z.B. Verzögerungen, Mehraufwände usw.).

## 7 Gewährleistung

### a) Drittprodukte

- 7.1 Für Drittprodukte (sämtliche Hardware sowie Drittsoftware, die von Heyde separat oder in ihre eigenen Leistungen bzw. Produkte integriert geliefert wird, einschliesslich ggf. Open-Source-Software), richtet sich die Gewährleistung ausschliesslich nach den von den jeweiligen Herstellern/Lieferanten bzw. Lizenzgebern gewährten Garantien. Dies gilt für den Leistungsumfang, die Garantiedauer, die Voraussetzungen der Geltendmachung der Garantie und alle anderen Rechte des Kunden.

- 7.2 Gegenüber Heyde bestehen diese Gewährleistungsrechte für Drittprodukte ausschliesslich darin, dass Heyde die Gewährleistung gegenüber dem Hersteller/Lieferanten bzw. Lizenzgeber im Namen des Kunden einfordert. Kommt der Hersteller/Lieferant bzw. Lizenzgeber seiner Gewährleistungspflicht nicht freiwillig nach, so tritt Heyde die Gewährleistungsrechte zur rechtlichen Durchsetzung an den Kunden ab.

### b) Eigene Produkte von Heyde

- 7.3 Heyde garantiert, dass ihre Produkte und Leistungen bei vertragsgemäsem Einsatz die zugesicherten Eigenschaften aufweisen und nicht mit Mängeln behaftet sind, die ihre Tauglichkeit aufheben oder erheblich einschränken.
- 7.4 Liegt ein Mangel vor, kann der Kunde nach Wahl der Heyde zunächst nur Nachbesserung oder Ersatzlieferung verlangen.
- 7.5 Schlagen zwei Nachbesserungsversuche oder Ersatzlieferungen wegen desselben Mangels fehl, kann der Kunde:
  - 7.5.1 weiterhin Erfüllung verlangen, oder
  - 7.5.2 eine angemessene Preisminderung verlangen, oder
  - 7.5.3 wenn ein erheblicher Mangel gemäss Ziffer 7.6 vorliegt, vom Vertrag zurücktreten.

- 7.6 Erhebliche Mängel liegen vor, wenn die Produkte bei vertragsgemäsem Einsatz die zugesicherten Eigenschaften nicht aufweisen oder derart mit Mängeln behaftet sind, dass sie für den Kunden unbrauchbar sind.

- 7.7 Die Gewährleistung entfällt, wenn der Kunde die Hard- oder Software selbst ändert oder durch Dritte ändern lässt und nicht nachweisen kann, dass die gerügten Mängel weder insgesamt noch teilweise durch solche Änderungen verursacht worden sind und dass die Mängelbeseitigung durch die Änderungen nicht erschwert wird. Ausserdem entfällt die Gewährleistung, soweit der Kunde seine Mitwirkungsobligationen gemäss Ziffer 6 nicht ordnungsgemäss erfüllt.

- 7.8 Mängelrügen sind schriftlich innert 10 Tagen nach Entdeckung des Mangels mit einer nachvollziehbaren Schilderung der Fehlersymptome zu erheben. Die Mängelansprüche des Kunden entfallen, soweit ein Mangel nicht fristgerecht gerügt wird.

- 7.9 Die Mängelrechte des Kunden verjähren innert sechs Monaten ab Abnahme der Leistungen oder der Installation bzw. der Entgegennahme durch den Kunden, wenn auf die Installation verzichtet worden ist.

### c) Gemeinsame Bestimmungen

- 7.10 Alle vorstehend nicht ausdrücklich aufgeführten Gewährleistungen und Mängelrechte sind, soweit gesetzlich zulässig, wegbedungen.

## 8 Rechtsgewährleistung

- 8.1 Heyde leistet Gewähr dafür, dass sie mit ihren Produkten und Leistungen keine Schutzrechte Dritter verletzt.

- 8.2 Sofern ein Produkt bzw. eine Leistung oder ein Teil davon Gegenstand einer Klage wegen Verletzung von gewerblichen Schutzrechten ist oder nach Meinung von Heyde werden könnte, kann Heyde dem Kunden nach ihrer Wahl entweder das Recht verschaffen, den Gegenstand frei von jeder Haftung wegen Verletzung gewerblicher Schutzrechte zu benutzen, das Produkt durch ein anderes ersetzen, welches die wesentlichen vertraglichen Eigenschaften erfüllt, das Produkt so abändern, dass es keine Immaterialgüterrechte mehr verletzt, oder, falls keine der vorstehenden Möglichkeiten mit wirtschaftlich vernünftigem Aufwand realisierbar sind, das Produkt zurücknehmen und den Kaufpreis abzüglich der Amortisation auf Basis einer fünfjährigen linearen Abschreibung zurückerstatten.

- 8.3 Sollten Dritte gegen den Kunden wegen Verletzung angeblich ihnen gehörender Schutzrechte Ansprüche geltend machen, wird Heyde auf eigene Kosten die Verteidigung führen und allfällige dem Kunden durch rechtskräftiges Gerichtsurteil auferlegte Kosten und Schadenersatzleistungen übernehmen, wenn der Kunde (i) Heyde sofort schriftlich über den erhobenen Anspruch unterrichtet und (ii) Heyde zur Führung der Verteidigung, einschliesslich Abschluss eines Vergleiches, ermächtigt und dabei in angemessenem und zumutbarem Umfang unterstützt und (iii) sich der Anspruch des Dritten darauf

stützt, der bestimmungsgemässe Gebrauch des unveränderten Produktes bzw. der Leistung verletze ein in der Schweiz bestehendes Schutzrecht oder stelle unlauteren Wettbewerb dar.

## 9 Haftung

- 9.1 Die Haftung von Heyde - egal aus welchem Rechtsgrund - ist pro Bestellung insgesamt auf 20% der im Rahmen der betreffenden Bestellung vereinbarten Vergütung für Eigenleistungen von Heyde (d.h. unter Ausschluss der Vergütung für Drittprodukte), höchstens jedoch auf CHF 20'000 beschränkt.
- 9.2 Jede Haftung für indirekte Schäden und Folgeschäden (insbesondere für entgangenen Gewinn, Datenverlust und Ansprüche Dritter) wird ausgeschlossen.
- 9.3 Die Haftungsbeschränkungen in dieser Ziffer 9 gelten nicht (i) für Personenschäden, (ii) soweit Heyde vorsätzlich oder grobfahrlässig gehandelt hat und (iii) soweit zwingende gesetzliche Bestimmungen entgegenstehen.

## 10 Eigentum

- 10.1 Bis zur vollständigen Zahlung des Kaufpreises bleiben die gelieferten Produkte Eigentum von Heyde, welche den Eigentumsvorbehalt jederzeit auf Kosten des Kunden im Eigentumsvorbehaltsregister eintragen lassen kann.
- 10.2 Der Kunde ist in keinem Fall berechtigt, vor Übergang des Eigentums ein ihm zustehendes Recht auf Eigentumserwerb an Dritte zu übertragen oder Dritten den Besitz an den Produkten zu überlassen.
- 10.3 Für die in der Auftragsbestätigung aufgeführten Produkte, insbesondere die Programme, besteht kein Rückgaberecht.
- 10.4 Die Rechte an den bei der Vertragserfüllung entstandenen Arbeitsergebnissen stehen Heyde zu. Der Kunde erhält an diesen Arbeitsergebnissen ein zeitlich und örtlich unbeschränktes, nicht exklusives Nutzungs- und Änderungsrecht zum Eigengebrauch.

## 11 Programmlizenz

- 11.1 Gegen Bezahlung der Vergütung erwirbt der Kunde das vom Programmhersteller gewährte, nicht übertragbare und nicht ausschliessliche Recht, die in der Auftragsbestätigung aufgeführten Programme gemäss den Lizenzbestimmungen des Herstellers zum Eigengebrauch zu nutzen. Inhalt und Umfang des Rechts auf Nutzung der Programme richten sich ausschliesslich nach den Lizenzbestimmungen des Programmherstellers. Ansprüche gegen Heyde in Zusammenhang mit der Verwendung der Programme sind in jedem Fall soweit gesetzlich zulässig ausgeschlossen.
- 11.2 Jede durch die Lizenzbestimmungen des Herstellers nicht ausdrücklich erlaubte Weitergabe von Programmkopien an Dritte ist untersagt. Bei Zuwiderhandlung schuldet der Kunde Heyde eine Konventionalstrafe in Höhe des zwanzigfachen Lizenzpreises. Ausserdem verpflichtet sich der Kunde, Heyde von sämtlichen Forderungen und Schäden aufgrund der unberechtigten Weitergabe vollumfänglich freizustellen.
- 11.3 Programme können Open-Source-Lizenzbedingungen unterliegen bzw. Open-Source-Software enthalten.

## 12 Besondere Bestimmungen für die Erstellung von Werken

- 12.1 Im Falle von werkvertraglichen Leistungen durch Heyde erfolgt vor der Abnahme eine gemeinsame Prüfung.
- 12.2 Heyde lädt den Kunden rechtzeitig zur Prüfung ein, indem sie ihm die Abnahmebereitschaft anzeigt. Über die Prüfung und deren Ergebnis wird ein Protokoll erstellt, das beide Parteien unterzeichnen. Falls nichts anderes vereinbart ist, hat die Abnahme innert 10 Tagen nach der Anzeige der Abnahmebereitschaft durch Heyde zu erfolgen. Wird die Abnahme durch den Kunden über diese Frist hinaus verzögert und werden innert der Frist keine Mängel schriftlich gerügt, so gilt die Abnahme als erfolgt. Ebenso gilt die Abnahme als erfolgt, wenn der Kunde den operativen Betrieb aufnimmt oder Änderungen an gelieferten Produkten vornimmt.
- 12.3 Zeigen sich bei der Prüfung unerhebliche Mängel, so findet die Abnahme gleichwohl mit Abschluss der Prüfung statt. Heyde behebt die festgestellten Mängel und gibt deren Behebung dem Kunden bekannt.
- 12.4 Zeigen sich bei der Prüfung erhebliche Mängel im Sinne von Ziffer 7.6, so wird die Abnahme zurückgestellt. Heyde behebt die festgestellten Mängel und lädt den Kunden zu einer neuen Prüfung ein. Kann die Abnahme ein zweites Mal wegen dem gleichen Mangel nicht stattfinden, kann der Kunde seine Mängelrechte gemäss Ziffer 7.5 (weiterhin Erfüllung, Minderung oder, bei Vorliegen erheblicher Mängel, Rücktritt vom Vertrag) geltend machen.
- 12.5 Mängel, welche bei der Abnahme trotz angemessener Sorgfalt nicht erkennbar waren, müssen nach ihrer Entdeckung Heyde innert 10 Tagen schriftlich angezeigt werden.

## 13 Besondere Bestimmungen für Wartungs- und Supportleistungen

- 13.1 Die Bestimmungen dieser Ziffer kommen zur Anwendung, wenn Heyde Wartungs- oder Supportleistungen für den Kunden erbringt.

13.2 Heyde erbringt die Wartungs- und Supportleistungen mit der gehörigen Sorgfalt. Heyde kann jedoch nicht garantieren, dass die unterstützten Produkte ununterbrochen und fehlerfrei eingesetzt werden können.

13.3 Die Wartung wird von Heyde während der normalen Geschäftszeiten an Werktagen erbracht.

13.4 Für von Heyde erstellte Skripte, Parametrisierungen und Add-ons zu Standardsoftware (z.B. QlikView, Sage) besteht die Wartung in der Lieferung von Bugfixes sowie in der Sicherstellung der Releasefähigkeit in Bezug auf die betreffende Standardsoftware. Anpassungen aufgrund von Updates oder Upgrades anderer verbundener Systeme und Programme (z.B. Quellsysteme für Daten) sind in der Wartung nicht enthalten und werden separat nach Aufwand verrechnet.

13.5 Für Drittprodukte werden die Wartungsleistungen in der Regel ganz oder teilweise durch den Hersteller erbracht. Falls der Hersteller seine Wartungsleistungen einstellt oder einschränkt und sich dadurch die Erbringung der Wartungsleistungen gegenüber dem Kunden für Heyde in unzumutbarer Weise erschwert oder verteuert, wird Heyde im gleichen Umfang von ihren vertraglichen Pflichten gegenüber dem Kunden befreit.

13.6 Der Kunde stellt Heyde unaufgefordert alle erforderlichen Informationen zur Verfügung, welche Heyde für die Erbringung der Support- und Wartungsleistungen benötigt. Dies geschieht idealerweise in Form einer durch den Kunden laufend nachgeführten Systemdokumentation, die umfassend insbesondere die Hard- und Softwareumgebung des Kunden, die Einsatzweisen und -zwecke der verschiedenen Applikationen, die verwendeten Datenmodelle und die Schnittstellen beschreibt. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Support- und Wartungsleistungen von Heyde erschwert und daher verzögert werden können, wenn er keine solche Dokumentation zur Verfügung stellt oder diese nicht auf dem aktuellen Stand hält. Auf Anfrage und gegen separate Vergütung ist Heyde dem Kunden bei der Erstellung einer Systemdokumentation behilflich.

13.7 Der Kunde nimmt weiter zur Kenntnis, dass Heyde nachdrücklich die Bereitstellung eines Testsystems durch den Kunden in seiner Umgebung empfiehlt, um negative Auswirkungen auf die Produktionsumgebung des Kunden durch die Wartungs- und Supportleistungen von Heyde möglichst zu vermeiden. Heyde kann trotz Anwendung aller gebotenen Sorgfalt nicht ausschliessen, dass ihre Arbeiten - z.B. das Einspielen eines Updates - zu Störungen oder gar Ausfällen des Produktionssystems führen, wobei diese Gefahr durch die vorgängige Durchführung von Tests auf einem Testsystem des Kunden deutlich reduziert werden kann.

13.8 Die Wartungsgebühr deckt die Wartungsbereitschaft von Heyde ab. Effektive Supporteinsätze von Heyde werden zusätzlich nach Aufwand zu den jeweils aktuellen Stundensätzen von Heyde abgerechnet.

13.9 Soweit ein gültiger Wartungsvertrag besteht, werden dem Kunden neue Releases der Software - und, falls im Vertragsdokument vorgesehen, auch neue Versionen der Software - kostenlos zur Verfügung gestellt. Ein Release ist eine neue Fassung der Software, die Fehler behebt oder kleine technische Verbesserungen enthält. Eine Version ist eine neue Fassung der Software, die im Gegensatz zum Release eine Erweiterung der Funktionalität und/oder eine wesentliche technische Verbesserung enthält. Falls im Vertragsdokument die Lieferung neuer Versionen nicht als in der Wartung eingeschlossen vereinbart ist, kann Heyde die Lieferung von neuen Versionen kostenpflichtig machen.

13.10 Wenn die Wartungsgebühren ganz oder zum Teil für mehr als 30 Tage nach Fälligkeit nicht bezahlt werden, ist Heyde berechtigt, im eigenen Ermessen die gesamte Wartung oder einen Teil der Wartung mit sofortiger Wirkung und ohne weitere Mitteilung an den Kunden einzustellen, und die Leistungen gelten als verfallen. Eine Wiederaufnahme der verfallenen Wartung ist abhängig davon, dass der Kunde die gesamten Wartungsgebühren zahlt, die für die relevante Software bis einschliesslich für den Zeitraum der Aussetzung der Wartung hätten gezahlt werden müssen, vorausgesetzt jedoch, dass die Wiederaufnahme innerhalb von 12 Monaten nach der letzten Vertragsverlängerung erfolgt. Eine Wiederaufnahme nach diesem Datum steht in Heydes eigenem Ermessen.

13.11 Soweit nichts anderes vereinbart wird, ist der Wartungsvertrag für eine feste Dauer von einem Jahr abgeschlossen. Im Anschluss daran verlängert sich der Wartungsvertrag auf jährlicher Basis, sofern er nicht durch eine der Vertragsparteien mit einer Frist von drei Monaten auf das Ende eines Vertragsjahres gekündigt wird.

## 14 Wiederausfuhr

14.1 Die gelieferten Produkte, einschliesslich der darin verkörperten Technologien, unterliegen den jeweils auf sie anwendbaren Exportkontrollvorschriften der Schweiz sowie anderer Staaten. Ausserdem ist die Wiederausfuhr von bestimmten Produkten gemäss einer von Heyde gegenüber der Sektion für Ein- und Ausfuhr eingegangenen Verpflichtung untersagt. Der Kunde verpflichtet sich, diese Bestimmungen zu

beachten und sie bei Weiterveräußerung der Produkte dem Erwerber zu überbinden.

#### **15 Verschiedenes**

15.1 Vereinbarungen zwischen den Parteien sind nur gültig, wenn sie schriftlich festgehalten werden. Die Verwendung von Telefaxen ist der Schriftform gleichgesetzt.

15.2 Soweit nicht anders vereinbart ist Erfüllungsort Zürich.

#### **16 Anwendbares Recht und Gerichtsstand**

16.1 Sämtliche Abmachungen und Verträge mit Heyde unterstehen dem schweizerischen Recht, unter Ausschluss der Regeln des Internationalen Privatrechts und des Übereinkommen der Vereinigten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11. April 1980 („Wiener Kaufrecht“).

16.2 Ausschliesslicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten ist Zürich.