Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

1. Gegenstand und Aufbau

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung von Verträgen zwischen der Swissphone Telecommunications GmbH, Industriestraße 51, 79194 Gundelfingen („Swissphone“) und ihren Kunden für Produkte und Dienstleistungen von Swissphone. Die AGB bilden einen integralen Bestandteil der zwischen Swissphone und dem Kunden abgeschlossenen Vereinbarungen.
Die AGB gelten ausschließlich. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als Swissphone ihrer Geltung ausdrücklich zugestimmt hat.
Die AGB treten an die Stelle aller vorangegangenen Mitteilungen und Verständigungen zwischen Swissphone und dem Kunden.

Die AGB bestehen aus den folgenden Teilen:

- **Allgemeiner Teil der AGB:** Seine Regelungen gelten für sämtliche Verträge über Produkte oder Dienstleistungen von Swissphone.
- **Besonderer Teil:** Produkt- oder leistungsspezifische Regelungen. Die Regelungen des besonderen Teils ergänzen den Allgemeinen Teil und gelten für die jeweiligen Elemente von

  - Software-basierte Plattformen und Lösungen (SaaS)
  - Verkauf von Hardware und Lizenzierung von Software
  - M2M-Dienste
  - Einführungsprojekte
  - Entgegennahme, Beantwortung und Weiterleitung von Meldungen

2. Allgemeiner Teil

2.1. Vertragsschluss; Mindestbestellwert

Angebote, Preislisten, Produktbeschreibungen, Datenblätter, Prospekte sowie technische Unterlagen von Swissphone sind, sofern nicht individuell ausdrücklich anderweitig vereinbart, unverbindlich und können jederzeit geändert oder widerrufen werden.

Bestellungen des Kunden gelten als Angebot zum Vertragsschluss. Der Kunde ist, soweit nicht ausdrücklich eine abweichende Bindungsfrist angegeben ist, 14 Tage an sein Angebot gebunden. Verträge mit Swissphone treten erst nach Annahme seitens Swissphone in Kraft.

Bestellungen des Kunden und die Annahme durch Swissphone können schriftlich und auch in Textform via Fax, E-Mail oder elektronischen Datenaustausch erfolgen. Swissphone kann eine Annahme auch durch Ausführung der Bestellung erklären. Mitarbeiter von Swissphone sind nicht befugt, mündlich von einer schriftlich bzw. in Textform getroffenen Vereinbarung abweichende Zusagen zu treffen.

Der Mindestbestellwert einer Bestellung beträgt € 50,00 (netto). Liegt der Bestellwert unter diesem Betrag, wird ein Mindermengenzuschlag von € 15,00 (netto) erhoben.

2.2. Umfang und Inhalt der Leistungen von Swissphone

Der Inhalt und die detaillierten Beschreibungen oder Eigenschaften der Produkte oder Dienstleistungen von Swissphone sind in den Angeboten und Auftragsbestätigungen von Swissphone einschließlich der Daten- oder Produktblätter festgehalten. Auf Daten- oder Produktblätter wird in dem Angebot oder der Auftragsbestätigung verwiesen. Ohne konkreten Verweis gelten die jeweils unter «www.swissphone.com» abrufbaren Daten- und Produktblätter für das jeweilige Produkt, die dem Kunden auf Verlagen auch übersandt werden. Die jeweiligen Daten und Produktblätter sind ebenfalls Vertragsbestandteil.

2.3. Drittleistungen

Gewisse von Swissphone vorgeschlagene Lösungen umfassen sowohl Leistungen von Swissphone als auch durch den Kunden direkt von Dritten zu beziehende Leistungen (nachfolgend «Drittleistungen»). Drittleistungen können insbesondere etwa Telekommunikationsleistungen (mobile Datenübermittlung und Telefonie), telefonische Bereitschaftsdienste (Callcenter) und Komponenten (Hardware, Software) oder Dienste Dritter umfassen.

Der Kunde ist verpflichtet, etwaige erforderliche Drittleistungen selbst, im eigenen Namen und auf eigene Rechnung und Gefahr zu beschaffen, sofern nicht ausdrücklich abweichend vereinbart.

Swissphone schließt ausdrücklich jegliche eigene Gewährleistung oder Haftung in Bezug auf Drittleistungen aus. Der Kunde ist an die jeweiligen Vertragsbedingungen des Dritten gebunden und hat etwaige Ansprüche gegen den jeweiligen Dritten zu richten.

2.4. Mitwirkungspflichten und Verantwortung des Kunden

2.4.1. Allgemein

Der Kunde ist für eine rechts- und vertragskonforme Nutzung der Produkte und Dienstleistungen von Swissphone verantwortlich. Sofern Swissphone entsprechende Vorgaben macht, darf der Kunde dabei nur die von Swissphone bezeichnete Hard- oder Software einsetzen.

Der Kunde ist verpflichtet, alle ihm obliegenden Vorbereitungs- und Unterstützungshandlungen in Bezug auf die von Swissphone zu erbringenden Leistungen korrekt vorzunehmen. Insbesondere hat der Kunde die für die Leistungserbringung erforderlichen Informationen und Sachmittel rechtzeitig zur Verfügung zu stellen und Swissphone, soweit erforderlich, Zutritt zu gewähren. Der Kunde ist verpflichtet, die Bedienungsanleitungen und Vorgaben oder Instruktionen von Swissphone betreffend die Nutzung von Produkten und Dienstleistungen zu befolgen und hat sicherzustellen, dass die Produkte und Dienstleistungen von Swissphone nicht durch unbefugte Dritte genutzt werden.

Gewisse Leistungen von Swissphone erfordern die Übermittlung von Daten und Informationen an eine beim Kunden installierte Sende- und Empfangsanlage. Je nach Vereinbarung hat der Kunde eine solche selbst zu beschaffen, zu installieren und zu betreiben oder Swissphone zu diesem Zweck einen Sendestandort zur Verfügung zu stellen. Der Kunde ist in allen Fällen dafür verantwortlich, dass der Sendestandort rechtskonform ist und dass die erforderlichen behördlichen Bewilligungen für Erstellung und Betrieb vorliegen.

Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten und Verantwortungen nicht umfassend oder nicht rechtzeitig nach und entstehen Verzögerungen oder fällt Mehraufwand an, können Termine angepasst und ggf. zusätzliche Vergütungen erhoben werden.

2.4.2. Behördliche Vorschriften im Besonderen

Der Anschluss an öffentliche Netze und deren Nutzung können fernmelderechtlichen oder anderen Vorschriften unterstehen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, diese Vorschriften einzuhalten und über etwaige erforderliche Genehmigungen der zuständigen Behörden zu verfügen, falls er Geräte oder Systeme an öffentliche Netze anschließt oder solche Netze nutzt.

Die Ausfuhr von Geräten, Software oder Systemen kann der Exportkontrolle unterliegen. Der Kunde darf Geräte, Software und Systeme nicht exportieren, ohne vorher die erforderlichen Zustimmungen oder Bewilligungen gemäß den anwendbaren Vorschriften eingeholt zu haben.

Im Falle der Verwendung von Geräten, Software oder Systemen außerhalb von Deutschland ist der Kunde dafür verantwortlich, dass die Produkte den im Bestimmungsland anwendbaren behördlichen Vorschriften und Standards betreffend Import, Design und Betrieb entsprechen. Swissphone überlässt dem Kunden auf Anfrage hin entsprechende sachdienliche Informationen über die Produkte sowie Kopien der von der Swissphone für die Produkte eingeholten Zertifikate.

2.5. Preise, Vergütungen, Rechnungsstellung und Zahlungsbedingungen

Swissphone erbringt ihre Leistungen entweder zu einmaligen oder periodisch wiederkehrenden, festen oder variablen (nutzungsabhängigen) Vergütungen oder nach Aufwand. Preise und Vergütungsart sind dem jeweiligen Angebot oder der Auftragsbestätigung von Swissphone oder andernfalls den jeweils gültigen Preislisten der Swissphone zu entnehmen. Bei Leistungen mit festen Vergütungen oder Kostendeckelungen ist jeder Zusatzaufwand separat zu vergüten. Bei einheitenabhängigen Vergütungen (z.B. Anzahl Nutzer oder Geräte) bestimmt die vereinbarte Anzahl Einheiten die maximale erlaubte Anzahl; Minderverbrauch bzw. eine Abnahme der effektiv beanspruchten Anzahl berechtigen nicht zu einer Reduktion.

Soweit nicht anderweitig vereinbart, erfolgt die Rechnungsstellung bei periodisch wiederkehrenden Vergütungen jeweils im Voraus in den vereinbarten Intervallen und bei Vergütungen nach Aufwand nach Erbringung der Leistungen. Im Falle einer einmaligen Vergütung kann Swissphone bei Vertragsschluss die Vereinbarung einer Vorauszahlung insbesondere bei Neukunden, wiederholtem Zahlungsverzug oder anderweitig begründeten Zweifeln an der Bonität des Kunden verlangen.

Wenn sich die Vermögensverhältnisse des Kunden verschlechtern oder anderweitig nach Vertragsschluss erkennbar wird, das die Erfüllung der Zahlungspflicht gefährdet ist, ist Swissphone berechtigt, die (weitere) Leistungserbringung von einer Vorauszahlung oder einer Sicherheitsleistung abhängig zu machen. Kommt der Kunde einer entsprechenden Aufforderung nicht innerhalb angemessener Frist nach, ist Swissphone zum Rücktritt bzw. im Falle eines Dauerschuldverhältnisses zur Kündigung berechtigt.

Alle Preise und Vergütungen verstehen sich exkl. Mehrwertsteuer und rein netto in EUR. Etwaige Versandkosten, Versicherungen, Abgaben, Verzollungen und Verpackung gehen zu Lasten des Kunden und werden zusätzlich in Rechnung gestellt. Soweit entsprechende Kosten bei Swissphone erhoben werden, sind diese vom Kunden nach Vorlage der entsprechenden Dokumente an Swissphone zu erstatten.

Nebenkosten, wie beispielsweise Reisekosten, Spesen und Telekommunikationskosten, sind nicht inbegriffen und zusätzlich zu vergüten.

Rechnungen von Swissphone sind vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen bis spätestens 14 Tage nach Erhalt und ohne Abzug von Skonto zu begleichen. Werden Rechnungen nicht innerhalb der 14-tägigen Zahlungsfrist beglichen, tritt mit Ablauf der Zahlungsfrist ohne weiteres der Verzug ein und es wird ein Verzugszins in gesetzlicher Höhe geschuldet. Swissphone ist bei Zahlungsverzug des Kunden berechtigt, Mahngebühren in gesetzlichem Umfang zu erheben, (weitere) Leistungen unter dem betroffenen oder einem anderen Vertrag mit dem Kunden zurückzubehalten, oder unter den gesetzlichen Voraussetzungen teilweise oder ganz vom betroffenen Vertrag mit dem Kunden zurückzutreten. Die Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen bleibt vorbehalten.

Sofern Vorauskasse vereinbart wird und vier Wochen nach Auftragserteilung kein Zahlungseingang zu verzeichnen ist, ist der Vertrag automatisch beendet, ohne dass es einer Kündigungs- oder Rücktrittserklärung seitens Swissphone bedarf. Weitergehende gesetzliche Kündigungs- und Rücktrittsrechte aufgrund Zahlungsverzuges sowie Schadensersatzansprüche der Swissphone bleiben unberührt.

Das Recht zur Aufrechnung mit etwaigen Gegenforderungen oder zur Zurückbehaltung zu zahlender Rechnungsbeträge aufgrund derartiger Gegenforderungen besteht nur, soweit die Gegenforderung bzw. der andere Grund rechtskräftig festgestellt, unbestritten oder von Swissphone anerkannt ist. Diese Einschränkung gilt nicht für Gegenansprüche aufgrund von Mängeln oder der teilweisen Nichterfüllung des Vertrages, soweit diese auf demselben Vertragsverhältnis beruhen, wie die Forderung von Swissphone.

Swissphone behält sich vor, Preise nach billigem Ermessen anzupassen, sofern sich Kostenpositionen (wie beispielsweise Komponenten oder Erzeugnisse Dritter, welche Bestandteil von Produkten oder Lösungen von Swissphone bilden), nach Vertragsschluss erhöhen und dies unter Berücksichtigung der Entwicklung aller übrigen Kostenpositionen zu einer Erhöhung der Gesamtkosten führt.

Im Falle einer einmaligen Vergütung für Lieferungen oder Leistungen wird Swissphone den Kunden unverzüglich über die Erhöhung unterrichten. Im Falle einer Erhöhung des Preises um mehr als 10 % ist der Kunde berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Ein solches Rücktrittsrecht ist unverzüglich nach Erhalt der Mitteilung über die Preiserhöhung auszuüben.

Im Falle von wiederkehrenden Vergütungen werden Anpassungen dem Kunden mindestens sechs Wochen im Voraus in Textform mitgeteilt. In diesem Fall werden Anpassungen verbindlich, wenn der Kunde diesen nicht innerhalb von 30 Tagen ab Mitteilung schriftlich oder per E-Mail widerspricht. Widerspricht der Kunde, gelten weiterhin die bisherigen Vergütungen. Swissphone hat in einem solchen Fall das Recht, die betroffenen Verträge vorzeitig mit einer Frist von drei Monaten zu kündigen.

2.6. Datenschutz, Arbeitsdaten und technische Daten

2.6.1. Datenschutz

Die Verarbeitung personenbezogener Daten richtet sich nach den Datenschutzinformationen der Swissphone. Ein Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) gilt ergänzend zu diesen AGB bei Zusammenarbeit mit Swissphone und ist standardmäßig unter www.swissphone.com/avv abrufbar. Individuelle Vereinbarungen haben Vorrang vor dieser Regelung.

2.6.2. Nutzung technischer Daten durch Swissphone

Geräte, Software oder Systeme von Swissphone können so ausgelegt sein, dass Swissphone für Zwecke der Ferndiagnose und der Fernwartung remote auf diese zugreifen kann oder dass diese automatisiert Meldungen an Swissphone absetzen. Swissphone kann dabei technische Daten erfassen und in die Systeme von Swissphone einlesen. Dazu gehören insbesondere Daten, welche den technischen oder betrieblichen Zustand oder Unregelmäßigkeiten betreffen.

Solche technischen Daten stehen grundsätzlich dem Kunden zu. Der Kunde räumt Swissphone an seinen technischen Daten ein nicht-ausschließliches und unwiderrufliches Nutzungsrecht ein, um den Kunden beim Einsatz von Geräten, Software oder Systemen zu unterstützen. Swissphone ist berechtigt, die technischen Daten zu kopieren, zu speichern, zu analysieren, zu bearbeiten, zu filtern, mit Daten Dritter zu vergleichen und auszuwerten.

Darüber hinaus ist Swissphone berechtigt, technische Daten des Kunden in anonymisierter Form (d.h. ohne Möglichkeit des Rückschlusses auf den Kunden) mit technischen Daten, welche von Dritten stammen, zu nutzen und diese zusammenzuführen, zu ordnen, zu filtern, zu verändern, zu analysieren und zu speichern. Dies namentlich mit dem Ziel, hieraus relevante Informationen oder Erkenntnisse in Bezug auf Produkte und Dienstleistungen von Swissphone zu gewinnen.

2.7. Geheimhaltung

Beide Parteien sind verpflichtet, auch über die Dauer des Vertragsverhältnisses hinaus, sämtliche ihnen zugänglich gemachten Fabrikations- und Geschäfts- geheimnisse sowie alle übrigen im Zusammenhang mit der Angebotslegung, der Vorbereitung der Leistungserbringung, den Vertragsverhandlungen oder der Vertragserfüllung erhaltenen oder wahrgenommenen vertraulichen Informationen, Daten und Unterlagen der anderen Partei geheim zu halten und nur für Zwecke der vertraglichen Beziehung und nur auf einer «need-to-know» Basis zu verwenden.

Die Weitergabe von vertraulichen Informationen an Dritte bedarf der vorherigen, schriftlichen Zustimmung der anderen Partei.

Die Geheimhaltungspflicht gilt nicht für Informationen, die öffentlich bekannt sind, über Dritte ohne Verstoß gegen Geheimhaltungspflichten erlangt wurden oder aufgrund gesetzlicher Bestimmungen oder behördlicher oder gerichtlicher Anordnungen offenzulegen sind.

2.8. Immaterialgüterrechte

Swissphone oder ihre etwaigen Lizenzgeber bleiben Inhaber sämtlicher Rechte an den Produkten und Dienstleistungen von Swissphone, eingeschlossen Patent-, Urheber- oder andere Immaterialgüterrechte. Der Kunde erkennt diese Rechte von Swissphone bzw. ihren Lizenzgebern an.

2.9. Haftungsbeschränkung

Swissphone haftet vorbehaltlich der nachstehenden Regelungen nur für vorsätzlich und grob fahrlässig verursachte Schäden sowie für Schäden infolge der schuldhaften Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung zur Erreichung des Vertragszwecks erforderlich sind und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf.

Soweit Swissphone hiernach haftet, ist die Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden beschränkt, es sei denn, dass Swissphone oder ihre Erfüllungsgehilfen Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last zu legen ist.

Die Haftung für die schuldhafte Verletzung des Körpers, der Gesundheit und des Lebens sowie die Haftung im Falle der Übernahme einer Beschaffenheitsgarantie und die zwingende Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.

Soweit vorsehend nicht abweichend geregelt, ist die Haftung von Swissphone ausgeschlossen. Die Haftungsregelungen gelten entsprechend, wenn der Kunde anstelle eines Anspruchs auf Schadensersatz statt der Leistung einen Anspruch auf Erstattung vergeblicher Aufwendungen geltend macht.

2.10. Dauer und Beendigung von auf Zeit abgeschlossenen Verträgen

Auf unbestimmte Zeit abgeschlossene Verträge zwischen Swissphone und dem Kunden können von jeder Partei jederzeit mit der jeweils vereinbarten Frist auf ein Monatsende gekündigt werden.

Für eine feste Anfangsdauer abgeschlossene Verträge können von jeder Partei mit der jeweils anwendbaren Frist auf das Ende der Anfangsdauer gekündigt werden. Erfolgt keine Kündigung, erneuern sich solche Verträge jeweils stillschweigend um Erneuerungsdauern von je zwölf Monaten, bis sie durch eine Partei mit der jeweils anwendbaren Frist auf das Ende einer Erneuerungsdauer gekündigt werden.

Die Kündigungsfristen werden in der Regel bei Abschluss des Vertrages festgelegt. Sind keine Kündigungsfristen festgelegt, beträgt die Kündigungsfrist 3 Monate und die Kündigung hat auf das Ende eines Kalenderjahres zu erfolgen.

2.11. Höhere Gewalt

Sollte Swissphone ihre Pflichten aus Gründen, die für Swissphone nicht vorhersehbar waren, die ausserhalb ihres Einflussbereichs liegen und die für sie nicht vermeidbar waren, ganz oder teilweise nicht erfüllen können, ist Swissphone im Umfang und für die Dauer der Behinderung von den Leistungspflichten befreit. Swissphone wird den Kunden in diesem Fall unverzüglich über den Eintritt der Behinderung unterrichten. Im Falle einer Behinderung von mehr als drei Monaten ist jede der Parteien berechtigt, von dem betroffenen Vertrag zurückzutreten. Im Falle des Rücktritts wird Swissphone eine bereits gezahlte Vergütung erstatten, soweit sie auf nicht erbrachte Leistungen entfällt.

2.12. Subunternehmer

Swissphone ist berechtigt, Subunternehmer zur Vertragserfüllung beizuziehen, ohne dass es einer vorherigen Abstimmung mit dem Kunden bedarf.

2.13. Verzugshaftung

Sofern Swissphone für Verzug haftet, ist die Haftung für Verzögerungsschäden (Schadenersatz neben der Leistung) auf 5 % des Kaufpreises der verspäteten Lieferung oder Leistung beschränkt, es sei denn, Swissphone oder ihre Erfüllungsgehilfen wäre Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last zu legen. Die Haftung wegen der schuldhaften Verletzung des Körpers, des Lebens oder der Gesundheit bleibt unberührt. Für die Haftung auf Schadenersatz statt der Leistung gilt die Haftungsregelung unter Ziff. 2.9.

2.14. Übertragung von Rechten und Pflichten

Swissphone ist berechtigt, die Rechte und Pflichten aus den Rechtsbeziehungen zwischen Swissphone und dem Kunden einzeln oder gesamte Verträge an andere Gesellschaften der Swissphone-Gruppe abzutreten und zu übertragen, ohne dass eine Zustimmung des Kunden erforderlich ist.

2.15. Marketing

Swissphone ist berechtigt, im Rahmen ihres Marketings auf den Kunden und die Zusammenarbeit hinzuweisen. Spezielle Marketingmaßnahmen wie Success Stories, White Papers und dgl. werden jeweils nach Möglichkeit mit dem Kunden vorab abgesprochen.

3. Besonderer Teil

3.1. Software-basierte Plattformen und Lösungen (SaaS) Allgemein

Software-basierte Plattformen und Lösungen werden von Swissphone als SaaS- bzw. Cloud-Angebote betrieben. Dem Kunden wird ermöglicht, die auf den Servern von Swissphone bzw. eines von Swissphone beauftragten Dienstleisters gespeicherte und ablaufende Software über eine Internetverbindung während der Laufzeit des Vertrags für eigene Zwecke zu nutzen. Eine Installation auf der IT-Umgebung des Kunden findet im Regelfall nicht statt.

Swissphone stellt dem Kunden die Plattform/Lösung an Übergabepunkten zur Nutzung bereit. Swissphone betreibt die Plattform/Lösung und trägt für die zur Nutzung erforderliche Rechenleistung und den erforderlichen Speicher- und Datenverarbeitungsplatz Sorge.

Die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen den IT-Systemen des Kunden und dem Übergabepunkt ist Sache des Kunden.
Swissphone räumt dem Kunden gegen Bezahlung der jeweiligen Vergütungen während der Vertragsdauer ein persönliches, nicht ausschließliches, nicht übertragbares und nicht-unterlizenzierbares Recht zur Nutzung der betreffenden Plattform/Lösung ein. Durch dieses Nutzungsrecht werden keine Rechte an der Plattform/Lösung, insbesondere kein Eigentum und keine Immaterialgüterrechte, übertragen.

3.1.2. Verfügbarkeit

Swissphone strebt eine hohe Verfügbarkeit ihrer Plattformen/Lösungen an, kann jedoch keine Gewähr für die ununterbrochene, uneingeschränkte Verfügbarkeit übernehmen und keine Störungsfreiheit zusichern. Swissphone weist den Kunden darauf hin, dass Einschränkungen oder Beeinträchtigungen einer Plattform/Lösung auftreten können, die außerhalb des Einflussbereichs von Swissphone liegen. Hierunter fallen insbesondere Handlungen von Dritten, von Swissphone nicht beeinflussbare technische Gegebenheiten, einschließlich des Internets, die Verfügbarkeit von Energie sowie höhere Gewalt. Auch die vom Kunden genutzte Hard- und Software und technische Infrastruktur kann Einfluss auf den Bezug und die Nutzung einer Plattform/Lösung haben.

3.1.3. Störungsbehebung und Wartungsarbeiten

Störungen bzw. Fehler in einer Plattform/Lösung werden von Swissphone innerhalb angemessener Frist korrigiert. Geringfügige Fehler, die zu keiner nennenswerten Funktionsbeeinträchtigung führen, werden durch Updates beseitigt, die Swissphone innerhalb definierter Zeiträume regelmäßig einspielt.

Swissphone führt regelmäßig Wartungsarbeiten durch. Während Wartungsarbeiten kann die Nutzung einer Plattform/Lösung nicht oder nur eingeschränkt möglich sein. Planbare Wartungsarbeiten werden während definierten Wartungsfenstern durchgeführt. Führen solche Wartungsarbeiten zu voraussichtlichen Unterbrechungen, welche die jeweils für eine Plattform/Lösung definierte Toleranzschwelle überschreiten oder ist eine Durchführung von Wartungsarbeiten außerhalb der Wartungsfenster erforderlich, wird dies dem Kunden in der Regel 14 Tage im Voraus per E-Mail angekündigt. Nicht planbare und insbesondere dringliche bzw. Notfall-Wartungsarbeiten können jederzeit und ohne vorherige Ankündigung durchgeführt werden. Der Kunde wird über solche unverzüglich informiert.

3.1.4. Technischer Support

Technischer Support ist je nach Vertragsmodell inbegriffen oder optional und zusätzlich vergütungspflichtig. Supportleistungen werden nur an berechtigte und für die Inanspruchnahme von Support registrierte und qualifizierte Personen erbracht und nur solche Personen sind berechtigt Störungsmeldungen abzugeben bzw. Support abzurufen. Meldungen anderer Personen werden durch Swissphone nicht weiter behandelt. Die von Swissphone angebotenen Supportleistungen beschränken sich auf Störungen oder mögliche Fehler einer Plattform/Lösung sowie Anwendungsprobleme. Anderweitige Meldungen sind nicht umfasst.

Meldungen werden nur über die von Swissphone spezifizierten Kanäle (Ticketsystem, Email, etc.) angenommen. Swissphone bearbeitet eingegangene Meldungen während der jeweils unter einem Vertragsmodell anwendbaren Betriebszeiten.

3.1.5. Technische Änderungen

Swissphone kann Zugänge zu Plattformen/Lösungen oder die dazugehörige Schnittstellen-Software jederzeit ändern, wenn behördliche, betriebswirtschaftliche oder technische Gründe dies erfordern, soweit dies für den Kunden nicht unzumutbar ist. Falls solche Änderungen kundenseitige System- oder Prozessanpassungen nach sich ziehen, wird Swissphone die Kunden soweit möglich mindestens 14 Tage im Voraus per E-Mail informieren.

3.1.6. Apps

Swissphone kann dem Kunden zusammen mit ihren Plattformen/Lösungen dazugehörige Apps über App Stores zur Verfügung stellen. Swissphone aktualisiert diese Apps regelmäßig und korrigiert dabei soweit möglich auch bekanntgewordene Fehler oder Fehlfunktionen.

3.1.7. Allgemeine Beschränkungen und Verpflichtungen des Kunden

Für die sichere Verwahrung, vertrauliche Behandlung und Nichtweitergabe seiner Zugangsdaten (z.B. E-Mail-Adresse und Passwort) an Unbefugte ist der Kunde alleine verantwortlich. Der Kunde hat den unbefugten Zugriff durch Dritte durch geeignete Maßnahmen zu verhindern und seine Mitarbeiter entsprechend zu instruieren. Bei Verlust oder Weitergabe von Zugangsdaten an Dritte haftet jedenfalls der Kunde für die aus einer etwaigen unbefugten Nutzung entstehenden Kosten oder Schäden, es sei denn, er weist nach, dass er diese nicht zu vertreten hat. Plattformen/Lösungen dürfen nur für eigene Zwecke des Kunden genutzt werden. Eine Nutzung für Zwecke Dritter ist verboten. Dem Kunden ist insbesondere jegliche kommerzielle Weiterverwertung einer Plattform/Lösung verboten, wie bspw. der Weitervertrieb oder die öffentliche Zugänglichmachung.

Plattformen/Lösungen dürfen nicht missbräuchlich, d.h. zu betriebsfremden oder vertragswidrigen Zwecken und insbesondere nicht zur Schädigung Dritter eingesetzt und weder manipuliert noch getäuscht noch mit fremder Software (Viren, Malware, Programme, etc.) kontaminiert werden.

3.2. Verkauf von Hardware und Lizenzierung von Software

3.2.1. Verkauf und Lieferung von Hardware

Swissphone verkauft dem Kunden Hardware aus der Produktion der Swissphone oder von Drittherstellern. Die Lieferung erfolgt EX WORKS gemäß INCOTERMS 2020, soweit nicht individuell ausdrücklich abweichend vereinbart. Liefer- und Versanddaten sind geschätzt und gelten als ungefähre Termine.

3.2.2. Eigentumsvorbehalt

Das Eigentum an Hardware verbleibt bis zum Eingang sämtlicher Zahlungen aus der Geschäftsbeziehung bei Swissphone. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Hardware zu verpfänden oder zur Sicherheit zu übereignen.

Der Kunde ist berechtigt, die Hardware im Rahmen eines ordnungsgemäßen Geschäftsgangs weiter zu veräußern. In diesem Fall tritt der Kunde bereits jetzt seine Forderungen aus der Weiterveräußerung in Höhe der Forderungen von Swissphone an Swissphone ab. Zur Einziehung der Forderung bleibt der Kunde neben Swissphone bis auf Widerruf ermächtigt. Swissphone verpflichtet sich, die Forderung nicht einzuziehen, solange der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen uns gegenüber nachkommt und kein Insolvenzantrag über sein Vermögen gestellt wird. Liegen diese Voraussetzungen nicht mehr vor, so kann Swissphone verlangen, dass der Kunde Swissphone die abgetretenen Forderungen und deren Schuldner bekannt gibt, alle zum Einzug erforderlichen Angaben macht, die dazugehörigen Unterlagen aushändigt und den Schuldnern (Dritten) die Abtretung mitteilt.

Swissphone verpflichtet sich, auf Verlangen des Kunden Sicherheiten insoweit freizugeben, als der Wert der Sicherheiten mehr als 110% der zu sichernden Forderungen beträgt.

Soweit die Wirksamkeit und Durchsetzbarkeit des Eigentumsvorbehalts nach dem Recht des Staates, in dem sich die Hardware befindet, weitere Maßnahmen erfordert, ist der Kunde verpflichtet, bei derartigen Maßnahmen zum Schutze des Eigentums von Swissphone mitzuwirken (wie etwa die Eintragung in ein Eigentumsvorbehaltsregister).

3.2.3. Lizenzierung von Software

Swissphone stellt dem Kunden – je nach Vertragsvereinbarung im Rahmen eines Kaufs oder im Rahmen eines Mietmodells - eine Kopie der lizenzierten Software sowie ein Exemplar der zugehörigen Dokumentation auf einem physischen Speichermedium oder durch elektronische Übertragung zur Verfügung.

Erfolgt die Lizenzierung unter einem Mietmodell, erfolgt die Zurverfügungstellung lediglich zur vorübergehenden Nutzung. Der Kunde erhält gegen Zahlung des Entgelts das einfache, nicht exklusive, zeitlich auf die Laufzeit des Mietvertrages beschränkte, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Recht zur Nutzung der Software in dem Vertrag eingeräumten Umfang für seine eigenen betriebsinternen Zwecke gemäß den jeweils anwendbaren Nutzungsparametern. Die Software darf Dritten weder entgeltlich noch unentgeltlich überlassen, übergeben oder mitgeteilt werden, noch darf die Software zugunsten oder für Rechnung Dritter genutzt werden.

Handelt es sich um einen Kaufvertrag, so erfolgt die Überlassung dauerhaft. In diesem Fall erhält der Kunde mit vollständiger Zahlung des Kaufreises das einfache, zeitlich uneingeschränkte Recht, die Software in dem in dem Vertrag eingeräumten Umfang Recht zur Nutzung der Software in dem Vertrag eingeräumten Umfang gemäß den jeweils anwendbaren Nutzungsparametern. Der Kunde ist vorbehaltlich abweichender Vereinbarung nicht berechtigt, die Software seinerseits zu vermieten, sie in sonstiger Weise unterzulizenzieren oder sie öffentlich wiederzugeben. Er ist jedoch berechtigt, die erworbene Kopie der Software einem Dritten dauerhaft zu überlassen. In diesem Fall wird er die Nutzung vollständig aufgeben, sämtliche installierten Kopien auf seinen Rechnern entfernen und sämtliche auf anderen Datenträgern befindliche Kopien löschen oder Swissphone übergeben, sofern er nicht gesetzlich zur Aufbewahrung verpflichtet ist. Auf Anforderungen ist die Erfüllung dieser Voraussetzungen schriftlich zu bestätigen.

Von Swissphone eingeräumte Lizenzen beziehen sich ausschließlich auf den maschinenlesbaren und ausführbaren Code der Software sowie auf die veröffentlichten Benutzerhandbücher und Unterlagen, welche für die Software verfügbar sind, und auf etwaige Updates oder Überarbeitungen der Software, die der Kunde von Swissphone bezieht. Sämtliche Rechte an Software verbleiben bei Swissphone oder ihren Lizenzgebern und bleiben vorbehalten.

Es ist dem Kunden verboten, von Swissphone lizenzierte Software oder Teile davon zu verändern, anzupassen, zu bearbeiten, zu disassemblieren, zu dekompilieren oder zu entschlüsseln, soweit nicht nach §§ 69a-69g UrhG zulässig.
.

3.2.4. Gewährleistung

Gewährleistungsansprüche bestehen nicht bei Mängeln und Störungen, die auf natürliche Abnutzung, höhere Gewalt, unsachgemäße Behandlung, Nichtbeachtung der Bedienungsanleitung oder von Betriebsvorschriften, Interventionen des Kunden oder Dritter, übermäßige Beanspruchung, ungeeignete Betriebsmittel oder extreme Umgebungseinflüsse zurückzuführen sind. Dies gilt insbesondere, wenn ein Mangel oder eine Störung auf Dritteinwirkung oder eine Fehlfunktion der vom Kunden eingesetzten Infrastruktur, Hard- oder Software zurückzuführen ist oder wenn der Kunde oder Dritte (eingeschlossen Vertriebspartner von Swissphone) Eingriffe in Hardware oder Software vornehmen oder diese manipulieren oder verändern.

Bei Lieferungen im Rahmen von Kaufverträgen hat der Kunde die Produkte nach Erhalt einer Eingangsprüfung zu unterziehen und feststellbare Mängel unverzüglich, spätestens aber innerhalb von 14 Tagen nach Eingang anzuzeigen. Die Pflicht zur Rüge verdeckter Mängel bleibt unberührt.

Swissphone wird etwaige, rechtzeitig gerügte Mängel nach eigenem Ermessen durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung beheben, wenn ein Gewährleistungsfall vorliegt. Anderweitige gesetzliche Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt. Schadenersatzansprüche bestehen nur im Rahmen von Ziff. 2.9.

Die Gewährleistungsfrist beträgt ein Jahr ab Ablieferung. Für Schadenersatzansprüche aufgrund von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie aufgrund der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit gelten abweichend hiervon die gesetzlichen Gewährleistungsfristen. Die gesetzlichen Verjährungsfristen im Falle des Lieferantenregresses nach § 445b BGB bleiben ebenfalls unberührt.

3.2.5. Wartung von Hardware und Software

Wartungsleistungen für Hardware oder Software dienen dem Ziel, dass Funktionen von Hardware oder Software gemäß Beschreibung im jeweiligen Daten- oder Produktblatt auch über die Gewährleistungsfrist hinaus im Wesentlichen und für die Dauer der Wartung eingehalten werden. Eine diesbezügliche Gewähr wird aber nicht übernommen und ist ausgeschlossen. Wartungsleistungen werden vorbehaltlich abweichender Vereinbarung als Dienstleistungen ohne Ergebnisverantwortung erbracht.

Wartungsleistungen werden je nach Vereinbarung auf Basis eines Dauerschuldverhältnisses oder aufgrund Einzelbeauftragung gegen Vergütung von Zeit- und Materialaufwand erbracht.

3.3. Leistungen für Dienste der M2M-Kommunikation (M2M Dienste)

3.3.1. Allgemein

Die M2M-Dienste sind nur in Verbindung mit Hardware-Produkten, Plattform-Lösungen und/oder Anwendungen von Swissphone erhältlich. Die den M2M-Diensten zugrundeliegenden Mobilfunk-Signalübertragungen werden von einem Mobilfunknetzbetreiber erbracht. Swissphone ist berechtigt, diesen nach billigem Ermessen auszuwählen.

3.3.2. Leistungsumfang

Die M2M-Dienste sind räumlich auf den Empfangs- und Sendebereich der in der Bundesrepublik Deutschland betriebenen Mobilfunknetze beschränkt. Die Möglichkeit, Verbindungen mit Anschlüssen im Ausland sowie Verbindungen über ausländische Mobilfunknetze in Anspruch zu nehmen, kann bestehen, soweit Swissphone entsprechende Vereinbarungen mit den jeweiligen ausländischen Netzbetreibern geschlossen hat. Für etwaige Verbindungen im Ausland und aus dem Ausland gelten die jeweiligen Preise für die internationale Nutzung. Die M2M-Dienste sind auf die Gebiete beschränkt, die von Swissphone und den Roaming-Partnern der Mobilfunknetzbetreiber, mit denen Swissphone in Vertragsbeziehung steht, funktechnisch abgedeckt werden; ein Anspruch auf eine Ausweitung der danach gegebenen Verfügbarkeiten besteht nicht.

Sprachverbindungen, Voice Mailbox, Auskunftsdienst u. ä. (nachfolgend „andere Dienste“) sind nicht Gegenstand des Vertrages. Die Nutzung solcher anderen Dienste ist unzulässig. Eine Anwahl über öffentliche Telefondienste etwa zum Zweck der persönlichen Kommunikation, der Abruf von E-Mails oder die Nutzung des Internets mittels Endgerät (M2M Kommunikationsmodul) sind gleichfalls nicht Leistungsbestandteil des Vertrages und somit ausgeschlossen.

Die Rufnummer der SIM-Karte wird dem Kunden bei Vertragsabschluss nicht mitgeteilt. Die Rufnummer ist für die Vertragserfüllung nur bei Nutzung des kostenpflichtigen SMS-Dienstes erforderlich. Kunden müssen Änderungen von Rufnummern hinnehmen, wenn diese durch Maßnahmen oder Entscheidungen der Regulierungsbehörde veranlasst sind.

Der Kunde hat bei einem Wechsel zu einem anderen Dienste-Anbieter keinen Anspruch auf Mitnahme seiner Mobilrufnummer und der IP-Adressen.

3.3.3. Pflichten des Kunden im Umgang mit der SIM-Karte

Die SIM-Karte wird dem Kunden zum vertrags- und funktionsgerechten Gebrauch überlassen. Sie bleibt Eigentum von Swissphone. Swissphone darf die SIM-Karte jederzeit gegen eine Ersatzkarte austauschen.

Die SIM-Karte ist vom Kunden sorgfältig aufzubewahren, so dass Missbrauch und Verlust vermieden werden.

Der Kunde hat Swissphone den Verlust, den Diebstahl oder die unberechtigte Drittnutzung der SIM-Karte unverzüglich mitzuteilen. Sofern der Kunde den Verlust, Diebstahl oder eine unberechtigte Drittnutzung der SIM-Karte zu vertreten hat, haftet der Kunde bis zur Mitteilung des Verlustes, Diebstahl oder sonstigen unberechtigten Drittnutzung für diejenigen Leistungen, die unter Nutzung der SIM-Karte in Anspruch genommen worden sind.

Im Falle des Verlustes der SIM-Karte kann das Restguthaben nach Sperrung der alten SIM-Karte auf Antrag des Kunden auf eine von ihm erworbene Ersatz-SIM-Karte übertragen werden. Hierfür wird ein Entgelt gemäß Preisliste erhoben. Die Mobilrufnummer ändert sich bei einer Ersatzkartenbestellung nicht.

Der Kunde hat Swissphone unverzüglich jede Änderung seines Namens, seiner postalischen und elektronischen Adresse mitzuteilen. Leistet der Kunde seine Zahlungen per Lastschrift oder Kreditkarte, sofern diese Zahlungsarten angeboten werden, hat er Swissphone außerdem unverzüglich sämtliche Änderungen der Konto- und Kreditkartendaten mitzuteilen. Änderungsmitteilungen können schriftlich oder per Email an serviceM2M@Swissphone.de erfolgen.

Der Kunde darf seine SIM-Karte nicht in Vermittlungs- oder Übertragungssystemen nutzen, um die Verbindungen eines Dritten (Sprachverbindungen oder Datenübertragungen) an einen anderen Dritten in die Mobilfunknetze ein- oder weiterzuleiten. Darüber hinaus ist es dem Kunden untersagt, unter Nutzung der SIM-Karte einen systemgesteuerten Massenversand von Mitteilungen und Nachrichten (SMS, MMS, Email) vorzunehmen.

Es ist nicht gestattet, die M2M-Dienste zu gewerblichen Zwecken zu vermarkten oder Dritten zur Vermarktung anzubieten, ohne dass dazu eine ausdrückliche schriftliche vorherige Zustimmung (Einwilligung) durch Swissphone vorliegt.

Dem Kunden ist insbesondere untersagt, die SIM-Karte für folgende Zwecke zu nutzen:

Erbringung von Zusammenschaltungsdiensten jeglicher Art zwischen dem Mobilfunknetz und anderen öffentlichen Telekommunikations- oder IP-Netzen, und/ oder

Anschaltung betrieblicher Telefonanlagen oder Datennetze (LAN / WAN) mittels sog. GSM-Gateways (SIM-Boxen, LeastCost-Router) an das Mobilfunknetz und/oder

Einsatz von SIM-Karten in Vermittlungs- bzw. Übertragungssystemen von Telefonanlagen (z.B. PABX) und vergleichbaren technischen Einrichtungen.

Der Kunde darf keine Verbindungen herstellen, die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen Dritter an den Kunden zur Folge haben.

3.4. Einführungsprojekte

3.4.1. Allgemein

Im Rahmen von Einführungsprojekten erbringt Swissphone Planungs-, Integrations- und Implementierungsleistungen für Lösungen des Kunden.

Swissphone erbringt diese Leistungen mit Ergebnisverantwortung, wenn und soweit die Parteien dafür messbare Erfüllungskriterien vereinbart haben. Soweit keine Erfüllungskriterien festgelegt wurden, erbringt Swissphone diese Leistungen als fachlich qualifizierte Leistungen ohne Ergebnisverantwortung.

3.4.2. Abnahme und Gewährleistung

Einführungsprojekte, für die Erfüllungskriterien vereinbart wurden, unterliegen einer Abnahme durch den Kunden. Der Kunde hat die Leistungen von Swissphone nach Abschluss der Leistungserbringung oder nach Zugang der Mitteilung der Abnahmebereitschaft zu prüfen und abzunehmen und etwaige Mängel spätestens innerhalb von 14 Tagen schriftlich anzuzeigen. Das Abnahmeverfahren ist zu protokollieren. Das Abnahmeprotokoll hat insbesondere die Ergebnisse der Überprüfung der Einhaltung von Erfüllungskriterien festzuhalten.

Unterlässt der Kunde die rechtzeitige Abnahme oder nimmt er die Alarmierungs- oder andere Lösung zuvor in operativen Betrieb, gelten die Leistungen von Swissphone als genehmigt und abgenommen.

Swissphone wird angezeigte Mängel prüfen. Liegen Mängel vor, wird Swissphone diese unentgeltlich beheben. Die Art der Nacherfüllung steht im Ermessen von Swissphone. Bei wesentlichen Mängeln kann der Kunde im Falle des Fehlschlagens (d.h. der wiederholten erfolglosen Nachbesserung), der Unmöglichkeit, Unzumutbarkeit oder unangemessenen Verzögerung der Behebung, den Vertrag aus wichtigem Grund kündigen. Erbrachte Leistungen verbleiben dem Kunden und geleistete Zahlungen verbleiben bei Swissphone. Ein Rücktrittsrecht besteht nicht. Anderweitige gesetzliche Gewährleistungsrechte bleiben unberührt, wobei Schadenersatzansprüche nur im Rahmen der Haftungsregelung in Ziff. 2.9 bestehen.

3.5. Entgegennahme, Beantwortung und Weiterleitung von Meldungen

Als Teil ihrer Dienstleistungen kann Swissphone bei entsprechender Vereinbarung spezifische Meldungen des Kunden zur Bearbeitung, Beantwortung oder Weiterleitung entgegennehmen. Dies betrifft namentlich Pikettzugänge und Support- und Wartungsleistungen. Meldungen des Kunden können dabei je nach Ausgestaltung der Dienstleistung via Telefon, E-Mail, Portal- oder Ticketingsysteme oder andere technische Dienste wie Bots, Foren, oder Remote-Access Verfahren abgegeben werden.

Übergabepunkt für sämtliche solche Meldungen des Kunden ist der Eintrittspunkt der Meldung bei den jeweiligen Swissphone-eigenen Systemen. Swissphone steht nicht für die Verfügbarkeit der für die Abgabe einer Meldung erforderlichen Grunddienste wie Telefonie oder Internet ein (z.B. bei einem Ausfall des Serviceproviders des Grunddienstes oder bei einem Stromausfall). Es liegt in der Verantwortung des Kunden sich zu vergewissern, dass Meldungen effektiv bei Swissphone eingehen.

Generell gilt, dass sich Antwort-, Bearbeitungs-, Verfügbarkeits- und andere Zeiten ausschließlich ab Zeitpunkt der Übergabe an Swissphone und unter Berücksichtigung der anwendbaren Betriebs- oder Bereitschaftszeiten berechnen.

4. Schlussbestimmungen

4.1. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Sämtliche Rechtsbeziehungen zwischen Swissphone und dem Kunden unterliegen deutschem Recht. Das Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) findet keine Anwendung.

Ausschließlicher Gerichtsstand ist am jeweiligen Sitz von Swissphone. Es steht Swissphone jedoch frei, auch das zuständige Gericht am Sitz des Kunden anzurufen.

4.2. Teilunwirksamkeit

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ungültig oder unwirksam sein, so hat dies keinen Einfluss auf die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen und der AGB insgesamt. In einem solchen Fall treten an die Stelle der unwirksamen Regelung die entsprechenden gesetzlichen Bestimmungen.

4.3. Änderungen der AGB

Swissphone hat das Recht, die vorliegenden AGB, anzupassen, sofern dies aufgrund von Gesetzesänderungen, Änderungen der Rechtsprechung oder Änderungen sonstiger wesentlicher Rahmenbedingungen erforderlich ist. Neue Versionen werden durch entsprechende Mitteilung an den Kunden in Textform, die mindestens sechs Wochen im Voraus erfolgt, verbindlich, wenn der Kunde diesen nicht bis zu deren Inkrafttreten schriftlich oder per E-Mail widerspricht. Widerspricht der Kunde, gelten für laufende Verträge zwischen Swissphone und dem Kunden weiterhin die bisherigen Versionen. Die Regelung gilt nicht für Änderungen, die die wesentlichen Vertragspflichten erheblich modifizieren und/oder das Äquivalenzverhältnis zwischen Leistung und Gegenleistung wesentlich berühren.

Swissphone Telecommunications GmbH
Industriestraße 51
79194 Gundelfingen
Tel 0761 / 5905-0
Fax 0761 / 5905-100
Email vertrieb@swissphone.de
swissphone.de