



# ALLGEMEINE GESCHÄFTS- BEDINGUNGEN (AGB)

STAND 01.09.2020



## 1 Allgemeines

Die tastisch GmbH ist eine innovative Web- und Grafikdesign Agentur mit Sitz in Kriens (LU), welche ihren Kunden umfassende Beratung, Konzeption und Realisation von Webprojekten, Brand Building und Corporate Design sowie Webhosting-Leistungen anbietet.

Die tastisch GmbH tritt in der Öffentlichkeit unter den Firmenbezeichnung tastisch, tastisch.ch oder web.tastisch auf. Im Folgenden wird ausschliesslich die Bezeichnung tastisch GmbH verwendet.

## 2 Anwendungsbereich

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten vollumfänglich für den gesamten Tätigkeitsbereich der tastisch GmbH. Änderungen sind nur gültig, wenn sie nachträglich, in einem schriftlichen, von beiden Vertragspartnern unterzeichneten Dokument und unter Bezug auf diesen Vertrag erfolgen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann zu einem Vertragsbestandteil, wenn die tastisch GmbH diesen ausdrücklich schriftlich zustimmt.

Die tastisch GmbH kann ihre Leistungen gegenüber dem Kunden selbst oder durch Dritte erbringen.

## 3 Vertragsabschluss

Offerten der tastisch GmbH sind für die darin genannte Frist verbindlich.

Der Vertrag kommt in der Regel durch die Zustellung der durch den Kunden unterzeichneten Offerte zustande, oder deren digitalen Bestätigung über "bexio network".

Erfolgt die Annahmeerklärung mündlich, wird die tastisch GmbH dem Kunden in der Regel eine Auftragsbestätigung per Post oder E-Mail zustellen.

Ohne Widerspruch innerhalb von 5 Arbeitstagen gilt deren Inhalt als für beide Parteien verbindlich.

## 4 Vertragsgegenstand

Die tastisch GmbH bietet massgeschneiderte Web- und Grafiklösungen für ihre Kunden an. Die Dienstleistungen umfassen unter anderem die Erstellung von Websites, deren Anpassung und Überarbeitung, Projektarbeiten im Bereich Web, E-Maillösungen sowie kundenspezifisches Hosting. Im Bereich "Grafik" umfasst das Angebot Logodesign, Brand Building und Corporate Identity.

Die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen bilden als Anhang einen integrierenden Bestandteil der zwischen der tastisch GmbH und dem Kunden geschlossenen Individualvereinbarung. Sie regeln die gegenseitigen Rechte und Pflichten der Parteien im Zusammenhang mit dem Abschluss, dem Inhalt und der Abwicklung der Individualvereinbarung.

Die durch die tastisch GmbH geschuldeten Leistungen werden in einer Individualvereinbarung detailliert geregelt. Die Individualvereinbarung besteht aus der Offerte der tastisch GmbH und der durch den Kunden unterzeichneten Auftragsbestätigung. Bei mündlichen, elektronischen oder konkludenten Vereinbarungen bildet die Bestätigung der tastisch GmbH die Individualvereinbarung.

Bei einem Widerspruch zwischen der Individualvereinbarung und den allgemeinen Geschäftsbedingungen geht die Individualvereinbarung den allgemeinen Geschäftsbedingungen vor. Im Übrigen gehen die jüngeren den älteren Dokumenten vor.

## 5 Zusammenarbeit in Projekten

Der Projektverlauf und die Projektorganisation werden in der Individualvereinbarung geregelt.

Der Kunde bezeichnet eine Ansprechperson, welche entscheidungsbefugt ist und deren Name in der Individualvereinbarung festgehalten wird. Die in der Individualvereinbarung genannte Ansprechperson darf nur durch eine Person mit gleichwertigen fachlichen Kenntnissen und in Absprache mit der tastisch GmbH ersetzt werden.



Der Kunde ist sich bewusst, dass der Projekterfolg von seinem jeweiligen qualitativ ausreichenden und rechtzeitigen Mitwirken abhängig ist. In diesem Sinne garantiert der Kunde, genügend Personalressourcen zur Verfügung zu stellen und für das konkrete Projekt ausreichend qualifizierte Mitarbeiter einzusetzen. Der Kunde wird diese zusätzlichen Ressourcen für das Projekt (nebst seinem laufenden Tagesgeschäft) zur Verfügung stellen.

## 6 Termine

Termine sind grundsätzlich erstreckbar. Sie sind nur verbindlich, wenn dies in der Individualvereinbarung ausdrücklich vereinbart und so gekennzeichnet wird.

Falls eine Partei erkennt, dass ein vereinbarter Termin nicht eingehalten werden kann, teilt sie dies der anderen Partei möglichst frühzeitig mit. Termine, welche ausdrücklich als verbindlich bezeichnet werden, können nur mit Zustimmung beider Parteien verschoben werden. Die Zustimmung darf nur in begründeten Fällen verweigert werden.

Terminverzögerungen, welche durch die verspätete Mitwirkung des Kunden verursacht werden, können die Projektdauer verlängern.

## 7 Nutzungsrechte

Ohne anderslautende Bestimmung in der Individualvereinbarung erhält der Kunde das zeitlich unbeschränkte Nutzungsrecht an den im Rahmen eines Projekts erstellten Arbeitsergebnissen. Im Nutzungsrecht inbegriffen sind das Aufschalten der Website und das Ändern der Inhalte im Umfang der Berechtigungen.

Sämtliche Rechte und insbesondere die Urheberrechte an den im Rahmen der Vertragserfüllung erstellten Arbeitsergebnisse (wie z.B. Konzepte, Grafiken und Schulungsunterlagen etc.) bleiben bei der tastisch GmbH, bzw. sie gehen an diese über, sofern sie nicht bei ihr entstanden sind.

## 8 Abnahme

Der Kunde ist verpflichtet, die Arbeitsergebnisse, welche ihm durch die tastisch GmbH während des Projekts zugestellt werden, zu prüfen und allfällige Mängel jeweils unverzüglich mitzuteilen sowie die im Projekt-Terminplan vorgesehenen Erklärungen (Gut zum Design und Abnahmebestätigung) rechtzeitig abzugeben.

Mit der Erklärung „Abnahmebestätigung“ gilt die Leistung der tastisch GmbH als abgenommen.

Der Kunde darf die Erklärungen „Abnahmebestätigung“ nur bei Vorliegen schwerwiegender Mängel verweigern. In diesem Fall müssen die Mängel innerhalb einer angemessenen Frist behoben und das Arbeitsergebnis erneut zur Abnahme bereitgestellt werden. Können die Mängel auch nach der Ansetzung einer zweiten Nachfrist nicht behoben werden, dann stehen dem Kunden die gesetzlichen Rechte zu.

Bestehen bei der Prüfung des Arbeitsergebnisses vor der Erklärung „Abnahmebestätigung“ nur noch geringfügige Mängel, dann gilt die Leistung auch ohne ausdrückliche Erklärung des Kunden als abgenommen. Die Mängel werden protokolliert und im Rahmen der Gewährleistungspflicht der tastisch GmbH innerhalb einer angemessenen Frist kostenlos behoben.

## 9 Hosting

### 9.1 Zugang zur Website

Der Zugang des Kunden zu seiner Website kann in zwei unterschiedlichen Berechtigungsstufen erfolgen:

- als Redaktor
- als Administrator

Redaktoren haben eingeschränktere Möglichkeiten, die Website zu ändern, als Administratoren. In der Regel erhält der Kunde den Zugang als Redaktor. Wünscht er einen Zugang als Administrator, so muss er dies der tastisch GmbH schriftlich mitteilen. Diese stellt ihm darauf ein zusätzliches



Dokument zu, in welchem der Kunde über mögliche Folgen der unsachgemässen Ausübung seiner Administratorenrechte und über den damit zusammenhängenden Gewährleistungsausschluss aufmerksam gemacht wird. Mit der Akzeptanz dieser Bedingungen werden die Zugangsrechte anschliessend von der tastisch GmbH geändert.

Sofern der Kunde mit der tastisch GmbH ein Service Level Agreement (SLA) abgeschlossen hat, gelten die darin vereinbarten Reaktions- und Störungsbehebungszeiten. Ansonsten garantiert die tastisch GmbH keinerlei Reaktions- oder Störungsbehebungszeiten, sondern bemüht sich während den ordentlichen Arbeitszeiten im Rahmen der ihr zur Verfügung stehenden Ressourcen nach besten Möglichkeiten auf Störungen zu reagieren und diese zu beheben (best effort).

## 9.2 Rechtswidrige Nutzung der Dienstleistung

Der Kunde sorgt dafür, dass die ihm von der tastisch GmbH erbrachten Dienstleistungen und erstellten Websites gesetz- und vertragskonform genutzt werden. Der Kunde ist insbesondere dafür verantwortlich, dass der Inhalt seiner Website sowie die darauf angebotenen Dienstleistungen und Produkte nicht gegen die anwendbare nationale oder internationale Rechtsordnung verstossen.

Der Kunde ist insbesondere verpflichtet, die geltenden Gesetze gegen die Verbreitung von rechts- und sittenwidrigen sowie jugendgefährdenden Inhalten (wie beispielsweise rassistische oder pornografische Inhalte) und zum Schutz des Urheberrechts zu beachten. Zudem ist es dem Kunden ausdrücklich untersagt, die Dienste der tastisch GmbH zur Schädigung oder Belästigung Dritter, insbesondere durch Verbreitung von Viren oder das unverlangte Zusenden von Massenmails (Spam) zu nutzen.

Wird der tastisch GmbH von einer zuständigen Behörde die rechtswidrige Nutzung der Dienstleistung angezeigt, ist die tastisch GmbH berechtigt, den zuständigen Behörden die Daten des Kunden bekannt zu geben.

Ist eine rechtswidrige Nutzung durch eine Behörde angezeigt, ist sie offensichtlich oder besteht erheblicher

Verdacht auf eine solche Nutzung, insbesondere aufgrund von Hinweisen Dritter, so ist die tastisch GmbH zudem berechtigt, die Erbringung ihrer vertragsgemässen Leistung zu unterbrechen, die Dienstleistung für einen bestimmten Zeitraum auszusetzen und/oder den Vertrag frist- und entschädigungslos aufzulösen.

Die Ergreifung von weiteren Massnahmen sowie die gerichtliche Geltendmachung von Schadenersatzforderungen durch die tastisch GmbH im Falle der rechtswidrigen Nutzung bleiben ausdrücklich vorbehalten.

## 10 Zahlungsbedingungen

### 10.1 Allgemein

Die Entschädigung für die Leistungen der tastisch GmbH ergibt sich gemäss den Bestimmungen in der Individualvereinbarung. Bei Dauerverträgen mit wiederkehrenden Leistungen (z.B. Wartungsverträge, Domain, Hosting) sind die Kosten für das gesamte nächste Kalenderjahr im Voraus zu bezahlen, sofern nichts Abweichendes aufgrund einer Individualvereinbarung oder der vorliegenden AGB gilt. Die tastisch GmbH stellt dem Kunden jeweils im Voraus eine Rechnung bis Ende des Jahres. Die Rechnung ist bis zu dem auf dem Rechnungsformular angegebenen Zeitpunkt vom Kunden zu begleichen. Bezahlte Beträge werden von der tastisch GmbH grundsätzlich nicht zurückerstattet. Dies gilt auch für den Fall, dass die Leistungen der tastisch GmbH vom Kunden nicht mehr genutzt bzw. bezogen werden.

Bei Zahlungsverzug kann die tastisch GmbH ihre Leistungen, ohne Angabe von Gründen, einstellen bzw. den Vertrag fristlos auflösen. Für Zusatzleistungen oder Leistungen, die während einer laufenden Vertragsperiode bzw. eines laufenden Monats neu bezogen werden, gelten die Regelungen gemäss Ziff. 10.3 für Hostingverträge analog.

Wenn in der Individualvereinbarung kein Pauschalpreis vereinbart wird, werden die Leistungen der tastisch GmbH nach Aufwand berechnet.



Zusätzlich zu den vereinbarten Leistungen sind vom Kunden die staatlichen Gebühren und Steuern (wie beispielsweise Mehrwertsteuer) sowie Auslagen und Spesen der tastisch GmbH zu bezahlen.

Bei einer verspäteten Zahlung ist die tastisch GmbH berechtigt, nach vorgängiger Mahnung und dem erfolglosen Verstreichen einer Nachfrist, einen Verzugszins in der Höhe von 5% p.a. ab Fälligkeit (30 Tage nach Rechnungsstellung) zu berechnen.

### 10.2 Projektverträge

Die tastisch GmbH ist berechtigt, bei Projekten Akontozahlungen zu verlangen.

Sofern nichts Abweichendes vereinbart wird, sind Zahlungen, auch wenn Teilleistungen fakturiert werden, jeweils innert 10 Tagen nach Rechnungsstellung zu leisten.

### 10.3 Hostingverträge

Die Gebühren der Hosting-Dienstleistungen (auch E-Mail Services) sind gemäss der Individualvereinbarung mit dem Kunden verbindlich. Die Zahlungspflicht beginnt, sofern nichts anderes vereinbart wird, mit dem Projektstart.

Im Paketpreis sind die Kosten für eine Domain (beispielsweise .ch, .li, .com, etc.) automatisch enthalten. Sollten zusätzliche Domains gewünscht oder benötigt werden, werden diese separat verrechnet und sind in der Individualvereinbarung mit dem Kunden aufzuführen.

Bei der Bestellung einer oder mehrerer kostenpflichtiger Zusatzdienstleistungen während einer laufenden Rechnungs- resp. Vertragsperiode, stellt die tastisch GmbH eine Pro-Rata-Rechnung über die verbleibende Dauer aus.

Steigen die Hostinggebühren, nimmt die tastisch GmbH Kontakt mit dem Kunden auf und stellt ihm eine neue Offerte aus.

## 11 Gewährleistung

### 11.1 Allgemein

Die vertraglich vereinbarten Leistungen werden von der tastisch GmbH durch fachlich kompetente Personen und gemäss den anerkannten Regeln ihrer Branche erbracht. Die tastisch GmbH gewährleistet, dass ihre Arbeitsergebnisse die vertraglich vorgegebenen Bedingungen erfüllen.

Die Gewährleistungsdauer für von der tastisch GmbH erstellte Websites beträgt sechs Monate ab Abnahme der Website. Sollten während der Gewährleistungsdauer Mängel an der Leistung durch den Kunden entdeckt werden, so behebt die tastisch GmbH nach erfolgter schriftlicher und begründeter Rüge durch den Kunden die Mängel innert einer angemessenen Frist ohne zusätzliche Rechnungsstellung.

Betreffend der Erbringung von Hosting-Dienstleistungen kann die tastisch GmbH keine ununterbrochene Verfügbarkeit der Dienstleistungen und/oder der Website gewährleisten.

### 11.2 Ausnahmen

Von der Gewährleistung ausgenommen sind Mängel, welche nicht auf die durch die tastisch GmbH erbrachten Leistungen zurückzuführen sind wie: fehlerhafte Nutzung oder Änderung der erstellten Website durch den Kunden und kommunikationsseitige Störungen, welche die tastisch GmbH nicht zu vertreten hat.

Für Kunden mit Administratoren-Zugang gilt ein besonderer Gewährleistungsausschluss, der vor Gewährung dieses Zugangs schriftlich von den Parteien vereinbart wird.

## 12 Haftung

Die tastisch GmbH haftet ausschliesslich für direkte Schäden, welche sie dem Kunden im Rahmen der Erfüllung der Individualvereinbarung absichtlich oder grob fahrlässig zufügt. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen.



In keinem Fall haftet die tastisch GmbH für Vermögens- und Folgeschäden sowie entgangenem Gewinn.

Die tastisch GmbH haftet zudem, gemäss den obenstehenden Bestimmungen nur für Datenverluste, welche auf die absichtliche oder grobfahrlässige Verletzung der Datensicherheitspflicht gemäss Individualvereinbarung zurückzuführen sind. Die tastisch GmbH haftet nicht für Datenverluste, die der Kunde verursacht hat.

Die Haftungssumme, gleich aus welchem Rechtsgrund, ist summenmässig beschränkt auf die Projektsumme, maximal aber auf den Betrag von CHF 50'000.00.

### **13** Geheimhaltung, Datenschutz und Datensicherheit

Die Parteien sichern sich gegenseitig zu, sämtliche unternehmerischen Geheimnisse, von denen sie im Rahmen der Vertragserfüllung Kenntnis erhalten, absolut vertraulich zu behandeln. Die tastisch GmbH sichert dem Kunden zu, ihre Mitarbeiter und zur Vertragserfüllung beigezogenen Personen diese Geheimhaltung zu überbinden.

Diese Bestimmung gilt auch nach der Beendigung des Vertrages und endet erst mit dem allgemeinen Bekanntwerden der betreffenden Informationen und Daten.

Die tastisch GmbH verpflichtet sich, die anwendbaren gesetzlichen Datenschutzbestimmungen genau einzuhalten. Die tastisch GmbH wird insbesondere die Daten des Kunden nicht für eigene Zwecke verwenden oder an unberechtigte Dritte weitergeben.

Der Kunde ist für die Ergreifung der für die Datensicherheit erforderlichen Massnahmen (Geheimhaltung Benutzer ID und Passwort, Virenschutz, Firewall, Backup etc.) in seinem Verantwortungsbereich selber verantwortlich.

Die durch die tastisch GmbH zu ergreifenden Massnahmen zur Sicherung der Daten des Kunden werden in der Individualvereinbarung in Absprache mit dem Kunden geregelt. Die tastisch GmbH ist nicht verpflichtet, von sich aus

darüberhinausgehende Datensicherungsmaßnahmen durchzuführen.

## **14** Vertragsdauer

### **14.1** Projektverträge

Projektverträge werden in der Regel auf unbestimmte Dauer abgeschlossen und enden betreffend einmaliger Leistungen mit der Erfüllung.

### **14.2** Allgemeine Dauerverträge mit wiederkehrenden Leistungen

Sofern aufgrund der Individualvereinbarung oder der vorliegenden AGB nichts Abweichendes gilt, verlängern sich Dauerverträge mit wiederkehrenden Leistungen (wie z.B. Hostingverträge, Wartungsverträge) automatisch am Ende eines jeden Kalenderjahres um ein weiteres Jahr, sofern sie nicht vereinbarungsgemäss gekündigt wurden.

Sollte keine abweichende Kündigungsfrist aufgrund eines Individualvertrages oder der vorliegenden AGB vereinbart worden sein, gilt für beide Parteien eine Kündigungsfrist von 60 Tagen auf das Ende des Kalenderjahres. Im Weiteren gelten die Gemäss Ziff. 14.3 für Hostingverträge festgesetzten Regelungen analog.

### **14.3** Hostingverträge

Hostingverträge werden ebenfalls auf unbestimmte Dauer abgeschlossen und haben eine Mindestlaufzeit von einem Jahr. Der Hostingvertrag kann jederzeit von jeder Partei schriftlich mit einer Frist von 60 Tagen auf das Ende des Kalenderjahres gekündigt werden. Ohne Kündigung verlängert sich der Vertrag jeweils automatisch um weitere 12 Monate.

Der Kunde hat zusätzlich das Recht, den unbefristeten Vertrag gemäss Ziff. 10.3 zu kündigen, wenn er mit einer Preiserhöhung nicht einverstanden ist.



Beide Parteien können den Vertrag aus wichtigen Gründen jederzeit auch ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist vorzeitig kündigen.

Kündigt die tastisch GmbH den Hostingvertrag fristlos, weil der Kunde gegen vertragliche Bestimmungen verstösst oder die Dienstleistung zu rechtswidrigen Zwecken missbraucht, schuldet der Kunde der tastisch GmbH die offenen Gebühren bis zum Ende des Vertragsjahres sowie Ersatz für sämtliche zusätzliche damit verbundenen Kosten.

Die gerichtliche Geltendmachung von darüberhinausgehenden Schadenersatzansprüchen bleibt ausdrücklich vorbehalten.

Die Bestimmungen betreffend Urheberrecht, Geheimhaltung, Haftung, Datenschutz und Datensicherheit etc. gelten auch nach der Beendigung des Vertragsverhältnisses weiter.

## 15 Schlussbestimmungen

Sollten Teile des Vertragswerkes nichtig sein oder rechtsunwirksam werden, so gilt der Rest des Vertrages weiter. Die Vertragspartner werden dann das Vertragswerk so auslegen und gestalten, dass der mit den nichtigen oder rechtsunwirksamen Teilen angestrebte Zweck soweit als möglich erreicht wird.

Dieser Vertrag oder einzelne Rechte und Pflichten dürfen nur nach vorgängiger schriftlicher Zustimmung des Vertragspartners auf Dritte übertragen werden.

Wird in den vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen Schriftlichkeit verlangt, dann kann diese sowohl durch Briefpost als auch durch E-Mail erfüllt werden, sofern in den allgemeinen Geschäftsbedingungen oder in der Individualvereinbarung nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt wird.

Die Verrechnung von Ansprüchen des Kunden mit Forderungen der tastisch GmbH ist ausgeschlossen.

Beim Auftreten möglicher Konflikte unter diesem Vertrag sind die Vertragspartner verpflichtet, unverzüglich eine Krisensitzung durchzuführen, das weitere Vorgehen zu besprechen und ein Krisenmanagement, gegebenenfalls unter Beizug sachverständiger Dritter, einzusetzen.

Sollte die tastisch GmbH ihre Rechte aus diesem Vertrag, aus welchen Gründen auch immer, nicht geltend machen, so stellt dies keinen Verzicht auf dieses Recht dar.

Die tastisch GmbH behält sich Änderungen der allgemeinen Geschäftsbedingungen jederzeit vor. Diese werden dem Kunden schriftlich oder in anderer geeigneter Weise, z.B. auf der Website, bekannt gegeben und gelten ohne Widerspruch innert Monatsfrist als genehmigt.

Das Rechtsverhältnis untersteht ausschliesslich dem Schweizerischen Recht, jedoch unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (UN-Citral).

Erfüllungsort ist Kriens. Klagen des Kunden können ausschliesslich am sachlich zuständigen Gericht am Sitz der tastisch GmbH eingereicht werden.

Die tastisch GmbH ist berechtigt, den Kunden auch an seinem Domizil zu belangen.