

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) von Combined Networks GmbH

1. Geltungsbereich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

1.1 Die AGB gelten für sämtliche Leistungen, Produkte und Managed Services, die von Combined Networks GmbH (nachfolgend „Anbieterin“ genannt) mit Sitz in Zug, Schweiz, für den Kunden erbracht werden. Abweichende Regelungen haben nur dann Geltung, wenn sie ausdrücklich und schriftlich zwischen der Anbieterin und dem Kunden vereinbart wurden.

1.2 Bestimmungen aus den Individuellen Verträgen sowie dem Service Level Agreement (SLA) welche sich mit diesen AGB widersprechen, gehen vor. Sämtliche anderweitige diesen AGB widersprechende spezielle oder allgemeine Vertragsbedingungen werden von der Anbieterin nicht akzeptiert und haben im Verhältnis zwischen der Anbieterin und dem Kunden keine Gültigkeit.

1.3 Das Treueprogramm der Anbieterin unterliegt den Bestimmungen eines separaten Reglements, das die Teilnahmevoraussetzungen, die Einlösung von Treuepunkten sowie sämtliche weiteren Bedingungen regelt. Dieses Reglement ist in seiner jeweils aktuellen Fassung auf der Webseite der Anbieterin abrufbar. Im Falle von Widersprüchen zwischen diesen AGB und dem Treueprogramm-Reglement gelten die Bestimmungen des Reglements.

2. Vertragsabschluss

2.1 Der Vertrag zwischen dem Kunden und der Anbieterin kommt durch Abrede oder formlos durch die Inanspruchnahme der Dienstleistungen zustande. Leistungsinhalt und Umfang ergeben sich aus den vorliegenden AGB bzw. aus allfälligen Individualvereinbarungen.

3. Leistungen der Anbieterin

3.1 Die Anbieterin erbringt Dienstleistungen, die nach besten Kräften sorgfältig ausgeführt werden.

3.2 Die Anbieterin hat jederzeit das Recht, Art, Umfang, Preis, Bezugsbedingungen und Bezugskanäle der von ihr bereitgestellten Leistungen zu ändern und ihre Leistungen bei Zahlungsverzug oder anderen Pflichtverletzungen vollständig zu verweigern.

3.3 Die Anbieterin darf Aufträge ganz oder teilweise und ohne vorherige Information an den Kunden an Dritte weitergeben resp. zur Erbringung der Dienstleistungen Hilfspersonen beiziehen.

3.4 Soweit keine schriftliche Vereinbarung vorliegt, verpflichtet sich die Anbieterin nicht, dem Kunden Support oder Dienstleistungen zu erbringen, welche im Zusammenhang mit den gehosteten Kundendaten und -applikationen steht.

3.5 Die Anbieterin verpflichtet sich, ihre Systeme mit dem aktuellsten Stand der Computersicherheit zu schützen.

4. Preise

4.1 Preise verstehen sich in Schweizer Franken. Zur Berechnung kommen die jeweils am Tage der Auftragserteilung gültigen Preise der Anbieterin.

4.2 Jahresgebühren für Managed Services sind im Voraus für die gesamte Vertragslaufzeit zu entrichten. Eine Rückerstattung bei vorzeitiger Kündigung oder Nichtnutzung ist ausgeschlossen.

4.3 Supportleistungen sind nicht in den Jahresgebühren enthalten und werden separat verrechnet.

5. Pflichten des Kunden

5.1 Der Kunde verpflichtet sich zur Zahlung des vereinbarten Entgelts.

5.2 Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche Vorkehrungen zu treffen, damit die Anbieterin ihre Dienstleistungen für den Kunden erbringen kann. Je nach Umständen gehören dazu das Erbringen geeigneter Informationen und Unterlagen, insbesondere Daten, Texte, Inhalte und Software für die Anbieterin.

5.3 Der Kunde verpflichtet sich, sämtliche Leistungen der Anbieterin nur in Verbindung mit Datennetzwerken und Ausrüstungen (Komponenten) zu nutzen, welche von der Anbieterin vorab genehmigt wurden. Komponenten, welche nicht genehmigt wurden, werden vom Netzwerk der Anbieterin abgekoppelt und erst zum Zeitpunkt der Ersetzung durch genehmigte Komponente wieder aktiviert.

5.4 Der Kunde verpflichtet sich, die lizenzierte bzw. zur Verfügung gestellte Softwarekomponenten der Anbieterin nur zum vereinbarten Zweck zu gebrauchen. Die Anbieterin haftet nicht für Schäden und Aufwendungen, welche aus der vertragswidrigen Nutzung entstehen.

5.5 Nachrichten sowie andere Arten der Kontaktaufnahme resp. allfällige Zwischen- und Endergebnisse können von der Anbieterin sowohl per Telefon als auch per Mail oder per Post an den Kunden übermittelt werden. Der Kunde hat aus diesem Grund die Pflicht seine Kontaktdaten der Anbieterin gegenüber aktuell zu halten.

5.6 Der Kunde ist verantwortlich für die Beschaffung, das Updaten und den Unterhalt seiner gehosteten Daten. Insbesondere hat er sicherzustellen, dass die zu sichernden Daten dem vertraglich vereinbarten Backup-Bereich zugewiesen oder dass andere Instruktionen schriftlich an die Anbieterin gemeldet werden.

5.7 Der Kunde ist verpflichtet sämtliche Vorkehrungen zu treffen, um allfällige Gesetzesverstösse oder Vertragsverletzungen zu unterlassen. Zudem ist er verpflichtet, sämtliche Feststellungen der Anbieterin zu melden, um solche Verstösse zu vermeiden.

5.8 Wird dem Kunden Hardware zur Verfügung gestellt, bleibt diese im Eigentum der Anbieterin und muss bei Vertragsende im selben Zustand retourniert werden.

Der Kunde verpflichtet sich insbesondere die Hardware nicht zu:

- vermieten oder verleihen;
- verändern;
- entfernen.

5.9 Betreibt der Kunde, nach Absprache mit der Anbieterin, eigene Hardware oder Software in Verbindung mit der von der Anbieterin angebotenen Infrastruktur, verpflichtet er sich diese gemäss den Instruktionen des Produzenten zu verwenden und ist insbesondere für den Unterhalt, die Reparatur und Gewährleistung selber verantwortlich. Die Anbieterin stellt dem Kunden einen Platz im Datacenter zur Verfügung. Sie ist jedoch nicht verpflichtet Änderungen vorzunehmen.

5.10 Die Anbieterin definiert mit dem Kunden Personen, welche Zugang zum Datacenter erhalten. Diese haben das Recht nach Terminvereinbarung mit dem System Engineer der Anbieterin das Datacenter zu betreten. Weiteren Personen ist der Zugang verweigert.

6. Nutzung

6.1 Die Nutzung der Infrastrukturen der Anbieterin darf nur im gesetzlichen Rahmen und den vereinbarten Bestimmungen erfolgen.

6.2 Die Installation von ressourcenintensiven Applikationen/Skripts ist nur mit vorgängiger schriftlicher Zustimmung der Anbieterin erlaubt. Die Anbieterin hat jederzeit das Recht die Zustimmung mit sofortiger Wirkung zu widerrufen.

Untenstehend eine nicht abschliessende Liste von jenen Prozessen, welche in jedem Fall unzulässig sind:

- Peer-to-Peer Software
- Netzwerk Scanner
- Bruteforce Programme / Scripts / Applikationen
- Mail Bomben / Spam Scripts
- Proxies
- VoIP-Software
- Game-Server
- Bots, Webcrawler, IRC-Server und –Clients
- Terminal Emulationen.

Dem Kunden obliegt die Verantwortung, vor der Installation oder Ausführung einer Applikation oder eines Skriptes mit der Anbieterin die Zulässigkeit zu prüfen.

6.3 Die Nutzung der Infrastrukturen ist nur soweit gestattet, als sie die System- und Netzwerksicherheit nicht gefährdet. Insbesondere sind folgende Handlungen zu unterlassen, soweit keine schriftliche Genehmigung besteht:

- Unerlaubte Zugriffe oder Benutzung von Daten, Systemen und Netzwerk-Elementen
- Unerlaubte Versuche, Sicherheitsvorkehrungen und Autorisierungsmassnahmen zu durchbrechen
- Unerlaubte Überwachung des Daten- und Verkehrsflusses
- Versuch das System mittels Mail-Bomben, Massensendungen oder ähnlichem zu überlasten (sog. Flooding)
- Versuch der Fälschung oder andere Manipulation einer Steuerungsinformation in TCP-IP-Paketen (Packet-Header)

7. Mängel

7.1 Der Kunde hat allfällige Mängel der erbrachten Leistung innerhalb von fünf Tagen seit Inbetriebsetzung schriftlich der Anbieterin mitzuteilen.

7.2 Die Anbieterin wird den Mangel, nach den Bestimmungen im SLA und dem Einzelvertrag, nachbessern. Weitergehende Ansprüche wie Wandlung, Minderung oder Schadenersatz, werden, soweit gesetzlich erlaubt, ausgeschlossen.

7.3 Wird innerhalb der Frist von fünf Tagen seit Leistungserbringung keine Mängelrüge erhoben, gilt die Leistung als abgenommen.

8. Haftung

8.1 Die Anbieterin ist bestrebt, einen hohen Grad an professionellen Dienstleistungen zu bieten.

8.2 Für die Aussagen und Angaben in den Inseraten und Angeboten der Anbieterin wird keine Haftung übernommen. Die Anbieterin übernimmt keine Garantien für das zu erreichende Ziel. Sie gewährleistet einzig das Erbringen der versprochenen Dienstleistungen gemäss dem branchenüblichen Sorgfaltsmassstab.

8.3 Jede Gewährleistung und Haftung von der Anbieterin, ihrer Mitarbeiter und Hilfspersonen ist ausgeschlossen, soweit vom Gesetz zulässig.

8.4 Die Gewährleistung und Haftung entfällt insbesondere für Dienstleistungen die von Dritten angeboten werden, auch wenn die Anbieterin diese für den Kunden bereitstellt, bearbeitet und vermittelt. Die Anbieterin haftet nicht für Fehler, Sicherheitslücken oder Funktionsstörungen in Softwarelösungen von Drittanbietern. Fehlerbehebungen sind kostenpflichtig.

8.5 Die Anbieterin lehnt jede Haftung und Gewährleistung, die im Zusammenhang mit der Erbringung ihrer Dienstleistungen beim Kunden entstehen könnten, ab, wenn es sich um leicht- oder mittelfahrlässige Sorgfaltspflichtverletzungen handelt.

8.6 Die Anbieterin haftet nur für absichtlich oder grobfahrlässig nachweisbar entstandenen Schaden beim Kunden. Die Anbieterin haftet insgesamt nur bis zu einem Betrag einer Monatsgebühr. Haftung für Folgeschäden und indirekte sowie mittelbare Schäden ist in jedem Fall ausgeschlossen.

8.7 Sollte die Anbieterin wegen höherer Gewalt oder Umständen ausserhalb der Kontrolle der Anbieterin darin gehindert werden den Vertrag zu erfüllen oder fristgerecht zu erfüllen, übernimmt die Anbieterin keine Haftung.

9. Immaterialgüterrechte

9.1 Die von der Anbieterin zur Verfügung gestellten allfälligen Inhalte ihrer Dienstleistungen sind urheberrechtlich geschützt. Die Nutzung und Bezahlung der Dienste durch den Kunden haben nicht die Übertragung von Immaterialgüterrechten zur Folge.

10. Lizenzen

10.1 Sämtliche Lizenzen, welche die Anbieterin beschafft und administriert, bleiben jeweils in ihrem Eigentum. Der Kunde erhält ein nicht exklusives Verwendungsrecht für die Softwarekomponenten. Der Kunde ist verpflichtet die erforderlichen Angaben, insbesondere die Anzahl zugelassener oder gleichzeitiger Nutzer als auch die Nutzungsintensität, der Anbieterin mitzuteilen und aktuell zu halten.

10.2 Die Anbieterin ist berechtigt, die Softwarekomponenten durch seinesgleichen zu ersetzen oder auszusetzen, wenn die Nutzung durch den Kunden durch Ansprüche Dritter verunmöglicht oder beeinträchtigt ist.

11. Vertraulichkeit

11.1 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.

12. Datenschutz

12.1 Die Anbieterin ergreift alle zumutbaren Massnahmen, um die bei ihr gespeicherten Daten zu schützen. Zugriffe von Dritten bei der Anbieterin oder einem Vertragspartner der Anbieterin auf gespeicherte Daten führen nicht zur Haftung der Anbieterin und deren Vertragspartner.

12.2 Die Anbieterin verwendet Kundendaten zur vertrags- und gesetzeskonformen Erfüllung der angebotenen Dienstleistungen, zur Pflege der Kundenbeziehung sowie zur Unterbreitung von Angeboten.

12.3 Der Kunde erklärt sich mit der Speicherung und Verwertung seiner Daten durch die Anbieterin vollumfänglich einverstanden. Der Kunde kann die Nutzung und Bearbeitung seiner Daten für Marketingzwecke jederzeit untersagen.

12.4 Die Anbieterin ist auf Anordnung von Gerichten oder Behörden verpflichtet und berechtigt Informationen vom Kunden diesen oder Dritten bekannt zu geben.

12.5 Bei Auftragsweitervergabe an Dritte können die für den Drittanbieter zur konformen Erfüllung des Auftrags nötigen Daten des Kunden weitergegeben werden.

13. Rechnungsstellung, Zahlungsbedingungen und Verzug

13.1 Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche Rechnungen vollständig zu bezahlen.

13.2 Periodische Gebühren werden im Voraus in Rechnung gestellt. Andere Rechnungsbeträge werden im Anschluss an die Erbringung der Dienstleistung verrechnet. Der Kunde verpflichtet sich zur Bezahlung des geschuldeten Betrages innert spätestens 10 Tagen seit Zustellung der Rechnung. Kommt der Kunde seiner Zahlungspflicht nicht innert der Zahlungsfrist nach, so gerät er mit Ablauf dieser Frist ohne Mahnung in Verzug. Der Verzugszins beträgt 10%.

13.3 Wenn Aufträge oder Teilaufträge von der Anbieterin weitervergeben werden, können die Aufwände dieser Dritten schon vor dem eigentlichen Arbeitsbeginn dem Kunden in Rechnung gestellt werden.

13.4 Die Anbieterin darf jederzeit der bis dahin angefallenen Aufwand in Rechnung stellen.

13.5 Die Anbieterin kann zusätzliche Kosten dem Kunden in Rechnung stellen, welche direkt oder indirekt im Zusammenhang mit der Verletzung von Vertragspflichten durch den Kunden stehen. Die Anbieterin informiert den Kunden vorgängig schriftlich.

13.6 Bestreitet der Kunde einen Teilbetrag der Rechnung oder die Angemessenheit deren, hat er die Anbieterin umgehend, jedoch spätestens aber bis zum Ende der Zahlungsfrist schriftlich zu informieren. Nach Ablauf der Zahlungsfrist gilt die Rechnung als genehmigt.

13.7 Falls der Kunde unbegründete Forderungen stellt oder auf vertraglich nicht vorgesehenen Ansprüchen besteht und dadurch ein erhöhter administrativer Aufwand für die Anbieterin entsteht, ist die Anbieterin berechtigt, diesen Mehraufwand dem Kunden in Rechnung zu stellen.

Die Bearbeitungsgebühr beträgt CHF 220.00 pro Stunde exkl. MWST, wobei E-Mails, Telefonate, Korrespondenz und sonstige administrative Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Abwehr unbegründeter Forderungen oder unzulässiger Rückforderungsansprüche erfasst werden. Zusätzlich können nachgewiesene Auslagen, wie Portokosten für eingeschriebene Briefe oder externe Rechtsberatung, dem Kunden weiterverrechnet werden.

Diese Gebühr entfällt, falls sich die Forderung des Kunden als berechtigt erweist oder ein gegenseitiges Einvernehmen erzielt wird.

14. Kündigung

14.1 Der Vertrag kann unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist jeweils auf das Monatsende gekündigt werden. Frühester Kündigungstermin ist das Ende der Mindestvertragsdauer. Die Kündigung hat per eingeschriebenen Brief zu erfolgen.

14.2 Die Anbieterin ist bei wesentlichen Vertragsverletzungen berechtigt den Vertrag fristlos zu kündigen, wenn der Kunde den vertragswidrigen Zustand nicht innerhalb von 30 Tagen beseitigt, insbesondere zählt dazu:

- Funktionsbeeinträchtigende Funktionsfehler der Kundendaten
- Verstoss gegen die Nutzungsbedingungen Ziff. 6 der Anbieterin
- Verletzung der Zahlungspflicht

14.3 Bei einer Kündigung sind sämtliche bereits erbrachten Leistungen der Anbieterin wie vereinbart zu vergüten.

14.4 Durch eine schriftliche Vereinbarung mit der Anbieterin kann der Kunde den Vertrag auf einen Dritten übertragen, sofern dieser nicht in Konkurrenz mit der Anbieterin steht.

15. Datensicherung

15.1 Der Kunde hat selbst dafür zu sorgen, dass er über eine entsprechende Sicherheitskopie seiner Daten verfügt.

15.2 Der Kunde ist verpflichtet, von Daten, welche er der Anbieterin für die Erledigung des Auftrags aushändigt (zum Beispiel Bilddateien, Textdateien etc.) eine entsprechende Sicherheitskopie anzufertigen. Die Anbieterin kann für allfällige Datenverluste nicht haftbar gemacht werden, auch kann die Anbieterin nicht für Schäden und Folgeschäden verantwortlich gemacht werden, die aus dem Verlust der Daten resultieren.

16. Allgemeine Geschäftsbedingungen von Dritten

16.1 Es kann vorkommen, dass Teile des Auftrages oder die gesamte Dienstleistung nicht durch die Anbieterin selber bereitgestellt werden. Für diese Leistungen gelten allenfalls die entsprechenden Geschäftsbedingungen der jeweiligen hinzugezogenen Dritten.

17. Teilnichtigkeit

17.1 Sollte eine Bestimmung der AGB unwirksam sein oder werden, so bleiben die übrigen Regelungen und Bedingungen gültig und bestehen. Ist oder wird ein Teil dieser AGB unwirksam, verpflichten sich die Vertragsparteien als Ersatz für die unwirksame Regelung oder Bedingung, eine Regelung oder Bedingung zu treffen, welche der ursprünglichen Regelung oder Bedingung wirtschaftlich am nächsten kommt.

18. Änderungen der Geschäftsbedingungen

18.1 Die Anbieterin behält sich das Recht vor die AGB jederzeit zu ändern. Sie wird den Kunden über die Änderung der AGB informieren. Ohne ausdrücklichen Einwand seitens des Kunden innert 30 Tagen seit Information der Anbieterin, gelten die AGB als genehmigt und akzeptiert.

19. Anwendbares Recht, Gerichtsstand

19.1 Die AGB und das Rechtsverhältnis zwischen Anbieterin und Kunden unterstehen schweizerischem Recht. Der Gerichtsstand ist am Sitz der Anbieterin.

20. Sonstige Regelungen

20.1 Wenn die Anbieterin oder der Kunde einzelne Rechte aus einem Vertrag oder den AGB nicht durchsetzt bedeutet dies nicht, dass auf diese Rechte verzichtet werden muss.

20.2 Diese AGB wurden letztmals geändert am 12. April 2025.