

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) bitPilots GmbH

Gültig ab: 01.01.2022

## 1. Allgemeine Regelungen

### 1.1 Anwendungsbereich und Geltung

- 1.1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung von Verträgen zwischen Kundinnen und Kunden und der bitPilots GmbH, für die Beschaffung, Installation und Wartung von Hard- und Software sowie die Erbringung von sonstigen Informatik-Dienstleistungen.
- 1.1.2 Die AGB sind integrierter Bestandteil sämtlicher Angebote und Verträge zwischen der Kundin bzw. dem Kunden und der bitPilots GmbH. Abweichungen von diesen AGB und/oder Ergänzungen sowie Änderungen und Ergänzungen abgeschlossener Verträge bedürfen der Schriftform.
- 1.1.3 Abweichende Angebots- oder Vertragsinhalte sowie individuelle Abreden zwischen den Parteien haben in jedem Fall Vorrang vor Bestimmungen dieser AGB.

### 1.2 Preise und Zahlungsbedingungen

- 1.2.1 Sämtliche Preise in allen Offerten und Verträgen zwischen der Kundin bzw. dem Kunden und der bitPilots GmbH verstehen sich exklusive MWST.
- 1.2.2 Rechnungen der bitPilots GmbH für Dienstleistungen/Lieferungen aus sämtlichen Vertragsbeziehungen sind innert 10 Tagen nach Rechnungsstellung netto ohne Skontoabzug zu bezahlen.
- 1.2.3 Periodische Kosten werden jeweils im Voraus auf Monatsbasis fakturiert.
- 1.2.4 Nichteinhaltung des Zahlungstermins löst ohne ausdrückliche Mahnung Zahlungsverzug aus. Die bitPilots GmbH hat Anspruch auf 5% Verzugszins sowie Ersatz aller Mahn-, Inkasso-, Anwalts- und Gerichtskosten.
- 1.2.5 Bis zur vollständigen Bezahlung der vereinbarten Entschädigung bleiben Produkte Eigentum der bitPilots GmbH und dürfen weder verpfändet noch zur Sicherheit übereignet werden.
- 1.2.6 Die Kundin bzw. der Kunde kann eigene Forderungen nicht mit Forderungen der bitPilots GmbH verrechnen. Ausgenommen sind Forderungen, welche von der bitPilots GmbH schriftlich anerkannt oder rechtskräftig gerichtlich festgestellt sind.

## 2. Beschaffung/Erstellung von Hard- und Software

### 2.1 Vertragsabschluss

- 2.1.1 Soweit in der Offerte nichts Abweichendes festgelegt wird, ist die bitPilots GmbH während 30 Tagen ab Ausstellungsdatum der Offerte an diese gebunden.
- 2.1.2 Der Vertragsabschluss erfolgt durch schriftliche Annahme der Offerte oder durch Unterzeichnung eines separaten Vertrages.
- 2.1.3 Sind mit späteren Bestellungen-/Vertragsänderungen Zusatzkosten für die bitPilots GmbH verbunden, trägt diese Kosten die Kundin bzw. der Kunde.
- 2.1.4 Wird ein Auftrag vorzeitig durch die Kundin bzw. den Kunden abgebrochen, werden unabhängig vom erreichten Ergebnis die effektiv geleisteten Stunden in Rechnung gestellt.

### 2.2 Substitution

- 2.2.1 Die bitPilots GmbH ist berechtigt, zur Leistungserbringung ganz oder teilweise Dritte einzusetzen. Für die Leistungen dieser Dritten haftet die bitPilots GmbH wie für ihre Eigenen.

### 2.3 Mitwirkungspflicht des Kunden

- 2.3.1 Die Kundin bzw. der Kunde stellt die organisatorischen und technischen Voraussetzungen bereit, damit die bitPilots GmbH die vereinbarten Leistungen vertragsgemäss erbringen kann. Dazu gehören insbesondere eine geeignete Aufbau- und Ablauforganisation, die genaue Bezeichnung der Kontaktpersonen und Projektmitglieder sowie den notwendigen Zugang zu Daten, Informationssystemen, Arbeitsplätzen und Geschäftsprozessen.

### 2.4 Annullierung von Vertragsverhältnissen

- 2.4.1 Die bitPilots GmbH kann die Annahme von Aufträgen ohne Angabe von Gründen jederzeit ablehnen. Die bitPilots GmbH kann zudem die Ausführung eines Auftrages unterbrechen, kürzen oder vorzeitig beenden, wenn die Kundin bzw. der Kunde die vertragsgemässe Auftragserfüllung erschwert oder verunmöglicht, oder wenn die Kundin bzw. der Kunde mit einer Zahlung in Verzug ist. Werden erteilte Aufträge annulliert, werden in jedem Fall alle bisher erbrachten Leistungen und Lieferungen sofort zur Zahlung fällig.

### 2.5 Lieferung und Fristen

- 2.5.1 Von der bitPilots GmbH genannte Fristen, insbesondere Liefertermine, sind nur verbindlich, wenn sie schriftlich als verbindlich zugesagt worden sind.
- 2.5.2 Betriebsstörungen, verzögerte Belieferung oder insbesondere Nichtbelieferung durch Vertragspartner der bitPilots GmbH und Ereignisse höherer Gewalt, Streik und andere hindernde Umstände berechtigen die bitPilots GmbH unter

Ausschluss von Schadenersatzansprüchen des Kunden zur Verlängerung der Lieferfristen und/oder Aufhebung der Lieferverpflichtung.

- 2.5.3 Der Versand von Produkten durch die bitPilots GmbH erfolgt auf Kosten und Gefahr der Kundin bzw. des Kunden. Beschädigte Sendungen müssen beim Empfang der Ware unverzüglich dem Transporteur gemeldet werden.
- 2.5.4 Auftragsänderungen führen zur Aufhebung vereinbarter Termine und Fristen, soweit nichts anderes vereinbart wird.
- 2.5.5 Beanstandungen an der Lieferung sind innert fünf Tagen nach Warenempfang schriftlich bei der bitPilots GmbH geltend zu machen, andernfalls gilt die Lieferung als genehmigt.

## 2.6 Abnahmepflicht

- 2.6.1 Für Waren, welche die bitPilots GmbH im Auftrag einer Kundin bzw. eines Kunden bestellt, gilt eine Abnahme- und Zahlungspflicht der Kundin bzw. des Kunden.

## 2.7 Untersuchungs- und Rügepflicht

- 2.7.1 Die Kundin bzw. der Kunde ist verpflichtet, gelieferte Software oder Softwareteile nach Erhalt unverzüglich auf Fehler zu testen und erkennbare Fehler der bitPilots GmbH unverzüglich zu melden.
- 2.7.2 Für die Abnahme von Individualsoftware wird bei Aufträgen ab einem Volumen von CHF 25'000 ein Abnahmedokument erstellt. Sobald beide Vertragsparteien dieses Dokument unterzeichnet haben, gilt die Abnahme als erfolgt. Bei Aufträgen mit einem Volumen von weniger als CHF 25'000 gilt die Abnahme spätestens als erfolgt, wenn die Kundin bzw. der Kunde innert 30 Tagen nach Installation oder Übergabe der Programme oder Programmteile keine Beanstandung erhoben hat.
- 2.7.3 Die Kundin bzw. der Kunde kann für Aufträge mit einem Volumen von weniger als CHF 25'000 innerhalb von 30 Tagen nach Installation oder Übergabe verlangen, dass die Abnahme mittels eines Abnahmedokuments erfolgt.

## 3. Hosting-Dienstleistungen

### 3.1 Dienstleistungsbeginn und Kündigung

- 3.1.1 Das Hosting beginnt zu dem von der Kundin bzw. vom Kunden gewünschten Startdatum.
- 3.1.2 Der Hosting-Auftrag muss mindestens 10 Arbeitstage vor Hosting-Beginn bei der bitPilots GmbH eintreffen. Für nicht eingehaltene Initialisierungen kann die bitPilots GmbH nicht haftbar gemacht werden.

### 3.2 Rechnungsstellung

- 3.2.1 Periodisch anfallende Kosten werden entweder monatlich oder jährlich zum Voraus verrechnet. Aufwände und Dienstleistungen mit variablen Kosten werden monatlich im Folgemonat verrechnet.

### 3.3 Systemverfügbarkeit

- 3.3.1 Ist die im Vertrag beschriebene Dienstleistung ohne Verschulden der Kundin bzw. des Kunden für die zusammenhängende Dauer von mindestens 48 Stunden nicht gewährleistet und wurde die bitPilots GmbH durch die Kundin bzw. den Kunden davon unterrichtet, reduziert sich die geschuldete Gebühr um 1/30 der monatlichen Grundgebühr pro 24 aufeinander folgende Stunden vollständiger Leistungsunterbrechung. Diese Reduktion wird bei der nächsten Rechnungsstellung berücksichtigt.
- 3.3.2 Dienstleistungsunterbrechungen, welche kürzer sind als oben genannt, führen zu keinerlei Ansprüchen.

### 3.4 Verantwortlichkeiten/Gefahr

- 3.4.1 Die bitPilots GmbH übernimmt keine Verantwortung für allenfalls schädigende Folgen einer Dienstleistungsunterbrechung. Insbesondere ersetzt die bitPilots GmbH diesbezüglich weder entgangenen Gewinn noch indirekten Schaden.
- 3.4.2 Die bitPilots GmbH übernimmt keine Haftung für durch Schadroutinen (Viren, Würmer etc.) verursachte Schäden.
- 3.4.3 Die bitPilots GmbH übernimmt keine Haftung für den Inhalt von Webseiten oder anderen Daten, welche von der bitPilots GmbH gehostet oder anderweitig verarbeitet werden.

## 4. Wartung und Support

### 4.1 Zugriff Kundensysteme

- 4.1.1 Die bitPilots GmbH ist dazu berechtigt, eine temporäre oder permanente Netzwerkverbindung zu Kundennetzwerken aufzubauen, um schnelleren sowie effizienteren Support leisten und die Systeme im vertraglichen Rahmen warten

zu können. Der Zugang und der Zugriff auf die Kundensysteme wird ausschliesslich für Support, Schulung und Wartungszwecke eingesetzt.

## 5. Gewährleistung und Haftung

### 5.1 Gewährleistung

- 5.1.1 Der Kundin bzw. dem Kunden ist bekannt, dass Software unter Berücksichtigung der vielfältigen Anwendungsmöglichkeiten und im Hinblick auf ihre Komplexität unter Umständen nicht fehlerfrei ausgeliefert oder installiert werden kann. Nach dem derzeitigen Stand der Technik kann eine völlige Fehlerfreiheit von Software nicht garantiert werden.
- 5.1.2 Die Funktionsfähigkeit, der von der bitPilots GmbH erstellten Software, ist von verschiedenen Faktoren abhängig, welche die bitPilots GmbH nicht beeinflussen kann (Hard- und Software der Kundin bzw. des Kunden, Bedienung, Datenübertragung, Stromausfall, Updates, Fehlerbehebungen, Eingriffe der Kundin bzw. des Kunden oder Dritten etc.).
- 5.1.3 Die bitPilots GmbH übernimmt keine Garantie dafür, dass Hardware/Software dauernd, ununterbrochen und fehlerfrei in allen von der Kundin bzw. vom Kunden gewünschten Kombinationen eingesetzt werden kann.
- 5.1.4 Für Software von Dritten wird jegliche Gewährleistung durch die bitPilots GmbH wegbedungen, auch wenn solche Software in die Programme der bitPilots GmbH integriert ist.

### 5.2 Haftung

- 5.2.1 Die bitPilots GmbH haftet gegenüber der Kundin bzw. dem Kunden für entstandenen Schaden nur insoweit, als der bitPilots GmbH Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt.
- 5.2.2 Eine Haftung der bitPilots GmbH für indirekte Schäden und Folgeschäden, wie entgangener Gewinn, Mehraufwendungen, Personalkosten, nicht realisierte Einsparungen, Ansprüche Dritter, Datenverlust oder weiteres wird ausgeschlossen.
- 5.2.3 Die Gewährleistung ist ausgeschlossen, wenn die Kundin bzw. der Kunde, der in Ziffer 2.7 genannten Untersuchungs- und Rügepflicht nicht nachkommt.
- 5.2.4 Werden von der Kundin bzw. vom Kunden oder von Dritten Veränderungen an gelieferter Software und/oder Hardware vorgenommen, so erlischt der Gewährleistungsanspruch, es sei denn, die Kundin bzw. der Kunde weist nach, dass der Mangel nicht auf die Veränderungen zurückzuführen ist.

## 6. Schlussbestimmungen

### 6.1 Datenschutz

- 6.1.1 Die bitPilots GmbH erhebt Kundendaten zur Vertragsdurchführung sowie zur Erfüllung ihrer vertraglichen und vorvertraglichen Pflichten. Die Datenerhebung und Datenverarbeitung ist für die Durchführung des Vertrags erforderlich und beruht insbesondere auf Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.
- 6.1.2 Die bitPilots GmbH sowie deren Mitarbeitende und Beauftragte gewährleisten, dass die im Rahmen eines Auftrages erlangten Kundendaten vertraulich behandelt und nicht an Dritte weitergegeben werden. Die Daten werden gelöscht, sobald diese für den Zweck ihrer Verarbeitung nicht mehr erforderlich sind.
- 6.1.3 Die Kundin bzw. der Kunde ist berechtigt, Auskunft über die ihn betreffenden Daten zu verlangen sowie bei Unrichtigkeit der Daten die Berichtigung oder bei unzulässiger Datenspeicherung die Löschung der Daten zu verlangen.

### 6.2 Geheimhaltung

- 6.2.1 Die Vertragspartner behandeln alle Tatsachen vertraulich, die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind. Dies gilt insbesondere auch für Informationen, auf welche Mitarbeitende sowie Beauftragte der bitPilots GmbH im Rahmen ihrer Vertragspflicht Zugriff haben.
- 6.2.2 Im Zweifel sind Tatsachen vertraulich zu behandeln und es besteht eine gegenseitige Konsultationspflicht.
- 6.2.3 Diese Geheimhaltungspflicht besteht auch schon vor Vertragsabschluss und auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses.

### 6.3 Abtretung, Übertragung und Verpfändung

- 6.3.1 Rechte und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis sowie der Vertrag als Ganzes dürfen ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Vertragspartners an Dritte weder ganz noch teilweise abgetreten, übertragen noch verpfändet werden.

### 6.4 Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

- 6.4.1 Die bitPilots GmbH behält sich das Recht vor, die vorliegenden AGB jederzeit abzuändern. Die Kundin bzw. der Kunde wird über Änderungen per Post oder E-Mail informiert. Änderungen gelten als angenommen, wenn die Kundin bzw. der Kunde nicht innerhalb von 30 Tagen ab Datum der Kommunikation Einspruch erhebt.

### 6.5 Anwendbares Recht

- 6.5.1 Rechtsverhältnisse mit der bitPilots GmbH unterstehen ausschliesslich schweizerischem Recht.
- 6.5.2 Gerichtsstand ist Bern.