



# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der Dotmade GmbH

Version 2-00 gültig ab 1. Januar 2025

## 1 Allgemeines und Geltungsbereich

### 1.1 Präambel

<sup>1</sup> Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Dotmade GmbH dienen der rechtlichen Klarstellung und dem Schutz der Interessen aller Beteiligten, ohne eine Partei zu bevorzugen oder zu benachteiligen. Ziel dieser AGB ist es, die Zusammenarbeit zwischen der Dotmade GmbH und ihren Kundinnen und Kunden auf der Grundlage von Transparenz und Fairness zu gestalten, um eine erfolgreiche Kooperation zu fördern. Die AGB definieren die Rechte und Pflichten beider Parteien und gewährleisten, dass alle Vereinbarungen auf einer vertrauensvollen und rechtlich verbindlichen Grundlage getroffen werden.

### 1.2 Allgemeines und Geltungsbereich

<sup>1</sup> Die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Rechtsgeschäfte der Dotmade GmbH (nachfolgend «Agentur» genannt) mit ihren Vertragspartnerinnen und Vertragspartnern, im Folgenden als «Kunde» bezeichnet. Die gewählte Formulierung schliesst alle Geschlechter sowie Unternehmen ein.

<sup>2</sup> Abweichende Bedingungen des Kunden werden von der Agentur nur nach schriftlicher Bestätigung akzeptiert. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Leistungen der Dotmade GmbH. Dies umfasst sowohl Verträge mit natürlichen als auch mit juristischen Personen, unabhängig von der Rechtsform des Vertragspartners.

## 2 Vertragliche Grundlage und Auftragserteilung

### 2.1.1 Angebot und Auftragserteilung

<sup>1</sup> Die Angebote der Agentur sind unverbindlich und basieren auf den erhaltenen Detailangaben der Kunden. Leistungen, die im Angebot oder der Auftragserteilung nicht schriftlich enthalten sind, werden zusätzlich berechnet.

<sup>2</sup> Nach Auftragsbestätigung und zu Beginn der Arbeiten ist die Agentur berechtigt, eine Anzahlung zu verlangen.

### 2.1.2 Vertragliche Grundlage

<sup>1</sup> Alle Vereinbarungen zwischen der Agentur und dem Kunden sind schriftlich festzuhalten, um Missverständnisse zu vermeiden. Mündliche Briefings oder Absprachen bedürfen einer schriftlichen Bestätigung durch die Agentur, um verbindlich zu sein. Änderungen, Ergänzungen oder Nebenabreden sind nur wirksam, wenn sie schriftlich dokumentiert und von beiden Parteien bestätigt werden. Der genaue Leistungsumfang ergibt sich aus den schriftlich vereinbarten Briefings oder den Projektverträgen. Der Leistungsumfang wird in Leistungsspezifikationen bzw. Leistungsbeschreibungen detailliert festgehalten.

### 2.1.3 Erstgespräch und Offerten

<sup>1</sup> Das erste Gespräch sowie die Erstofferte sind für den Kunden kostenfrei und unverbindlich. Weitere Leistungen, wie die Ausarbeitung von Projektvorschlägen oder die Erstellung weiterer Offerten, sind kostenpflichtig. Die Höhe des Honorars wird dem Kunden vorab mitgeteilt. Ein Vertrag zwischen der Agentur und dem Kunden kommt durch die schriftliche Erteilung eines Auftrags oder die Annahme einer schriftlichen Auftragsbestätigung zustande, was auch für elektronische Bestätigungen wie E-Mails gilt. Eine elektronische Bestellung (z.B. via E-Mail) ist auch ohne Unterschrift bindend.

### 2.1.4 Dokumentation und Freigaben

<sup>1</sup> Für alle projektbezogenen Entscheidungen, Freigaben und Abnahmen gilt eine schriftliche Dokumentationspflicht. Die Agentur führt alle wichtigen Absprachen und Entscheidungen schriftlich und bestätigt diese an den Kunden per E-Mail oder in anderer geeigneter schriftlicher Form. Jegliche Änderungen oder Freigaben durch den Kunden müssen schriftlich erfolgen, um Missverständnisse zu vermeiden und eine klare Grundlage für die Projektfortführung zu schaffen. Dies umfasst insbesondere die Freigabe von Konzepten, Designs, Texten oder anderen Arbeitsergebnissen, die Zustimmung zu Änderungsanforderungen, und die Abnahme finaler Projektbestandteile.



<sup>2</sup> Die Agentur ist nicht verpflichtet, mit der Umsetzung eines neuen Projektabschnitts zu beginnen, bevor die schriftliche Freigabe durch den Kunden vorliegt. Verzögerungen, die durch verspätete Freigaben entstehen, gehen zulasten des Kunden.

<sup>3</sup> Die schriftliche Dokumentation dient als verbindliche Grundlage für die Fortführung des Projekts und die spätere Abrechnung.

## 3 Leistungsumfang und Verbindlichkeiten

### 3.1.1 Leistungen und Verbindlichkeiten

<sup>1</sup> Die Agentur erbringt ihre Leistungen gemäss den schriftlich getroffenen Vereinbarungen. Vom Kunden angeforderte, jedoch nicht verwendete Entwürfe oder Leistungen sind vollumfänglich zu vergüten. Die Nutzung dieser Arbeitsergebnisse erfordert die vorherige schriftliche Zustimmung der Agentur und die Zahlung eines gesonderten Honorars. Wartungen und Anpassungen an Webprodukten sind Bestandteil dieser AGB und deren Umfang wird im jeweiligen Wartungsvertrag festgehalten. Bei Verträgen über Domains oder Hosting gelten ergänzend die Bedingungen der zuständigen Registrare oder Partnerfirmen. Die Agentur schuldet dabei lediglich die Vermittlung der Domain bzw. die Leistungen eines Resellers der Partnerfirma.

### 3.1.2 Leistungsumfang und Abgrenzung

<sup>1</sup> Der Leistungsumfang jedes Projekts wird im jeweiligen Vertrag oder in der Leistungsspezifikation detailliert beschrieben. Alle zusätzlichen Leistungen, die über den beschriebenen Umfang hinausgehen, sind gesondert zu beauftragen und werden nach Aufwand in Rechnung gestellt. Mündliche Änderungswünsche des Kunden gelten nur nach schriftlicher Bestätigung durch die Agentur. Die Agentur behält sich das Recht vor, alle zusätzlichen Aufwendungen, die durch spätere Erweiterungen entstehen, separat in Rechnung zu stellen.

### 3.1.3 Nachträgliche Änderungen und Erweiterungen

<sup>1</sup> Nachträgliche Änderungen an bereits freigegebenen Arbeitsergebnissen sind kostenpflichtig und werden gemäss dem aktuellen Stundensatz oder der vereinbarten Vergütung abgerechnet. Sollte der Kunde im laufenden Projektverlauf Änderungen oder Erweiterungen wünschen, so sind diese schriftlich zu bestätigen. Diese Änderungen können die vereinbarten Fristen und das Budget beeinflussen und werden, sofern sie nicht ausdrücklich im Vertrag enthalten sind, gesondert vergütet. Bei Änderungen, die erheblichen Zusatzaufwand verursachen, behält sich die Agentur das Recht vor, den ursprünglichen Vertrag anzupassen und eine neue Vereinbarung zu treffen.

### 3.1.4 Pflichten und Verantwortlichkeiten der Agentur

<sup>1</sup> Die Agentur ist berechtigt, zur Realisierung von Aufgaben Dritte (Subunternehmen, Freelancer) beizuziehen, sofern dies nicht ausdrücklich anders im Vertrag vereinbart wurde. Sollte der Kunde eine ausschliessliche Realisierung durch die Agentur wünschen, ist dies schriftlich festzuhalten.

<sup>2</sup> Die Agentur informiert den Kunden auf schriftliche Anfrage über den Projektfortschritt und die aufgelaufenen Kosten.

<sup>3</sup> Schwierigkeiten oder unvorhergesehene Umstände, welche die vertragsgemässe Erfüllung gefährden oder verzögern, teilt die Agentur dem Kunden unverzüglich mit. Die Agentur schlägt in solchen Fällen geeignete Massnahmen zur Problemlösung vor. Ereignisse höherer Gewalt, wie z. B. Naturkatastrophen, Pandemien, Kriege, Streiks oder andere unvorhersehbare und unvermeidbare Ereignisse, berechtigen die Agentur, das Projekt um die Dauer der Behinderung hinauszuschieben.

<sup>4</sup> Schadensersatzansprüche des Kunden gegen die Agentur aufgrund solcher Ereignisse sind ausgeschlossen. Beide Parteien verpflichten sich, im Falle höherer Gewalt einvernehmlich nach alternativen Lösungen zu suchen, um die Auswirkungen auf das Projekt zu minimieren.

### 3.1.5 Pflichten und Verantwortlichkeiten des Kunden

<sup>1</sup> Der Kunde ist verpflichtet, für die Leistungen der Agentur die jeweils festgelegten Vergütungen fristgerecht zu entrichten. Zahlungsverzögerungen können zu Projektunterbrechungen führen. Etwaige dadurch entstehende Verzögerungen oder Mehrkosten gehen zulasten des Kunden.

<sup>2</sup> Der Kunde stellt der Agentur unentgeltlich alle für die Durchführung des Projekts benötigten Daten, Materialien und Unterlagen rechtzeitig und vollständig zur Verfügung, sodass Verzögerungen vermieden werden. Sollten erforderliche Informationen nicht rechtzeitig oder nicht vollständig bereitgestellt werden, übernimmt die Agentur keine Verantwortung für eventuelle Projektverzögerungen oder daraus entstehende Mehrkosten.

<sup>3</sup> Der Kunde ist verpflichtet, die Agentur rechtzeitig auf besondere technische Voraussetzungen oder Bedingungen, gesetzliche oder behördliche Vorschriften sowie auf branchenspezifische Anforderungen aufmerksam zu machen, soweit diese für die Vertragserfüllung und die Zielsetzung des Projekts relevant sind. Versäumnisse in diesem Bereich führen dazu, dass zusätzliche Anforderungen an die Agentur nur gegen gesonderte Vergütung berücksichtigt werden.

<sup>4</sup> Änderungen oder Erweiterungen am Projekt, die nachträglich vom Kunden gewünscht werden, bedürfen der schriftlichen Zustimmung der Agentur und können die Lieferfristen sowie die Projektkosten beeinflussen. Die Agentur behält sich das uneingeschränkte Recht vor, sämtliche durch Änderungswünsche des Kunden verursachten zusätzlichen Aufwendungen in Rechnung zu stellen. Änderungen oder Erweiterungen am Projekt, die nachträglich vom Kunde gewünscht werden, gelten als Zusatzleistungen und können die vereinbarten Lieferfristen und Kosten beeinflussen.

<sup>5</sup> Sofern der Kunde die Einbindung anderer Agenturen oder Dienstleister wünscht, hat er die Agentur im Voraus darüber zu informieren. Der Kunde stellt sicher, dass deren Tätigkeiten die Arbeit der Agentur nicht behindern. Die Koordination und Kommunikation mit Dritten erfolgt im



gegenseitigen Einvernehmen und liegt in der Verantwortung des Kunden, wenn es um fremde Agenturen geht. Für den zusätzlichen Informations-Koordinationsaufwand ist eine gesonderte Vergütung an die Agentur erforderlich.

<sup>6</sup> Der Kunde hat ausserdem die Verantwortung, die Zugangsdaten, Passwörter und sicherheitsrelevanten Informationen vertraulich zu behandeln und keine unautorisierten Personen einen Zugriff auf die Systeme zu gewähren. Sicherheitsvorkehrungen, die über die regulären Leistungen hinausgehen, müssen gesondert beauftragt werden. Für Schäden, die aus dem Missbrauch oder der Weitergabe dieser Daten an Dritte resultieren, übernimmt die Agentur keine Haftung.

<sup>7</sup> Der genaue Projektumfang wird durch den Vertrag resp. Auftrag oder die schriftlich vereinbarte Leistungsspezifikation definiert. Die Agentur ist nicht verantwortlich für das Gesamtergebnis, wenn der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht oder nur unzureichend erfüllt. Verzögerungen oder Mängel aufgrund unzureichender Mitwirkung gehen zulasten des Kunden.

<sup>8</sup> Die Agentur schuldet die vertragsgemässe Erfüllung der vereinbarten Leistungen. Anpassungen oder Erweiterungen des Projektumfangs sind durch den Kunden gesondert zu beauftragen und zu vergüten. Die Agentur verpflichtet sich zur Erstellung eines vereinbarten Arbeitsergebnisses gemäss den Vorgaben des Vertrags. Für Abweichungen, die auf unzureichende Angaben oder Änderungen durch den Kunden zurückzuführen sind, übernimmt die Agentur keine Verantwortung.

### 3.1.6. Abgrenzung des Leistungsumfangs und Einordnung als Werk oder Auftrag

<sup>1</sup> Der Vertrag über die Leistungen der Agentur gilt nicht als Werkvertrag im Sinne des schweizerischen Obligationenrechts, sondern als Auftrag, da die Agentur nach dem im Vertrag festgelegten Aufwand arbeitet. Vorbehalten bleibt eine andere richterliche Beurteilung im Einzelfall.

<sup>2</sup> Für den Fall, dass der Kunde einen ausdrücklich garantierten „Werkerfolg“ wünscht, sind die Leistungen ausdrücklich im Vertrag als solche zu bezeichnen und so detailliert zu spezifizieren, dass sie abschliessend abgenommen und kontrolliert werden können.

<sup>3</sup> Im Vertrag wird klar definiert, ob die Leistung der Agentur als Werkvertrag oder als Auftrag gilt. Für Software- und Webprojekte, die einer ständigen Weiterentwicklung unterliegen, wird ausdrücklich das Auftragsrecht angewendet und keine abschliessende Abnahme im Sinne eines Werkvertragsrechts gefordert.

<sup>4</sup> Der Kunde trägt die Verantwortung für alle projektbezogenen Parameter und stellt sicher, dass die zur Ausführung erforderlichen Materialien und Daten vollständig und fristgerecht bereitgestellt werden.

<sup>5</sup> Die Agentur bietet Leistungen im Bereich Grafikdesign und digitale Projekte an, die unterschiedliche vertragliche Regelungen erfordern.

#### **Grafische Dienstleistungen als Werk**

<sup>6</sup> Die Erstellung von grafischen Leistungen wie zum Beispiel Logos, Beschriftungen, Visitenkarten, Flyer, Broschüren u.v.m. gilt als Werkleistung im Sinne des schweizerischen Obligationenrechts (OR). Für diese Projekte ist ein «abnahmefähiges Werk» geschuldet, das die spezifischen Anforderungen des Kunden messbar erfüllt. Ein Projektabschluss erfolgt durch Abnahme, wobei Änderungswünsche gesondert und nach Aufwand verrechnet werden können.

#### **Komplexe Projekte als Auftrag**

<sup>7</sup> Digitale und technische Projekte wie Softwareentwicklungen und Websites gelten hingegen als fortlaufende, iterative Auftragsleistungen. Aufgrund der Komplexität und des stetigen Anpassungsbedarfs an Technologien, Sicherheitsstandards und Nutzerbedürfnisse ist kein endgültiges Werk im Sinne eines «abnahmefähigen Endprodukts» geschuldet. Stattdessen erbringt die Agentur die Leistungen nach bestem Wissen und Gewissen und gemäss den vereinbarten Standards und Aufträgen, ohne für einen fixen Werkerfolg zu haften. Für solche Aufträge gelten die Bestimmungen des Auftragsrechts nach Art. 394 ff. OR.

#### **Richtlinien für Inhalte und Verhaltenskodex**

<sup>8</sup> Der Kunde verpflichtet sich, sämtliche rechtlichen und ethischen Standards bei der Nutzung der von der Agentur bereitgestellten Dienste einzuhalten. Dies umfasst insbesondere das Verbot, rechtswidrige, beleidigende, diskriminierende oder rassistische Inhalte zu veröffentlichen oder Inhalte, die Persönlichkeitsrechte oder sonstige Eigentumsrechte Dritter verletzen.

<sup>9</sup> Die Nutzung der Dienste für das Betreiben oder Unterstützen von Spam, Hacking, Schadsoftware, Distributed Denial of Service (DDoS)-Angriffen oder anderer unzulässiger Aktivitäten ist strengstens untersagt. Die Agentur behält sich das Recht vor, Dienstleistungen zu sperren oder den Vertrag fristlos und ohne Entschädigung aufzulösen, wenn der Kunde gegen Richtlinien oder allgemein anerkannte Verhaltenskodizes verstösst.

<sup>10</sup> Zudem haftet der Kunde vollumfänglich für alle Ansprüche Dritter, die aus einem Verstoß gegen Richtlinien oder allgemein anerkannte Verhaltenskodizes entstehen, und trägt sämtliche Kosten, die dadurch entstehen.

## 4 Wartungsleistungen und Wartungsverträge (Updates)

### 4.1 Umfang der Wartungsleistungen



<sup>1</sup> Im Rahmen von Wartungsverträgen bietet die Agentur regelmässige Updates und Überprüfungen der Website- oder Softwareinfrastruktur an, wie im jeweiligen Wartungsvertrag festgehalten. Die Wartung umfasst ausschliesslich die im Paket definierten Leistungen. Zusätzlicher Support oder Reparaturen, die nicht im Paket inbegriffen sind, werden zum jeweils gültigen Stundensatz separat in Rechnung gestellt.

## 4.2 Nutzung kostenpflichtiger Plugins

<sup>1</sup> Die Wartungspakete der Agentur beinhalten bestimmte Premium-Plugins, deren Lizenzierung durch die Agentur verwaltet wird. Die Nutzung dieser Plugins ist auf die Laufzeit des Wartungsvertrags beschränkt. Nach Beendigung des Wartungsvertrags wird der Zugang zu diesen Plugins deaktiviert. Inkompatibilitäten oder Probleme, die durch diese Plugins entstehen, fallen in die Verantwortung der Plugin-Anbieter. Lizenzkosten, Wartungskosten oder deren Anpassungen, die durch wesentliche Plugin-Updates erforderlich werden, werden nach Aufwand oder effektiven Kosten Dritter gegenüber dem Kunden in Rechnung gestellt.

## 4.3 Fehlerbehebung durch Updates

<sup>1</sup> Die Agentur übernimmt die Installation, Prüfung und das Testen von Updates für WordPress und Plugins. Sollte es zu Inkompatibilitäten kommen, wird ein Backup der Seite wiederhergestellt, und nur funktionierende Updates werden eingespielt. Grössere Anpassungen aufgrund von Inkompatibilitäten, veralteten Plugins oder speziellen Anforderungen sind nicht im Wartungspaket enthalten und werden nach Aufwand abgerechnet.

## 4.4 Haftungsausschluss

<sup>1</sup> Die Agentur übernimmt keine Haftung für Fehler oder Inkompatibilitäten, die durch Drittanbieter-Plugins, Themes oder andere externe Software verursacht werden. Sollte der Kunde Drittanbieter-Software verwenden, stellt die Agentur sicher, dass diese in der vereinbarten Konfiguration getestet wird, übernimmt jedoch keine Verantwortung für spätere Fehler oder Störungen, die durch Updates, Änderungen oder Inkompatibilitäten dieser Software entstehen.

<sup>2</sup> Im Falle von Software-Updates, die zu Fehlern führen, wird die Agentur die ursprüngliche Version der Website aus dem Backup wiederherstellen, sofern ein solches Backup vorhanden ist. Die Agentur haftet jedoch nicht für Schäden oder Ausfälle, die aufgrund von fehlerhaften Updates oder inkompatiblen Softwareänderungen entstehen.

<sup>3</sup> Sollte es erforderlich sein, Fehler zu beheben, die durch Updates oder Änderungen an Drittanbieter-Software verursacht wurden, wird der zusätzliche Aufwand für die Fehleranalyse und Fehlerbehebung separat berechnet. Dieser Aufwand wird nach den vereinbarten Stundensätzen oder den im Vertrag festgelegten Konditionen abgerechnet. Die Agentur stellt sicher, dass die Fehlerbehebung so schnell wie möglich erfolgt, jedoch haftet sie nicht für Verzögerungen, die durch unvorhersehbare Drittanbieter-Probleme oder Softwareinkompatibilitäten entstehen. Falls der Kunde Änderungen an der Drittanbieter-Software oder deren Konfiguration vornimmt, ohne dies mit der Agentur abzusprechen, übernimmt die Agentur keine Haftung für etwaige Fehler oder Systemausfälle, die in Folge dieser Änderungen auftreten.

## 4.5 Hacking-Schutz und Sicherheitsmassnahmen

<sup>1</sup> Die Agentur trifft angemessene und branchenübliche Sicherheitsmassnahmen, um die Website des Kunden vor Angriffen, Cyberbedrohungen und Schadsoftware zu schützen. Dies umfasst unter anderem die Installation und Konfiguration von Sicherheits-Plugins, regelmässige Updates sowie die Implementierung von Best Practices für die Datensicherheit.

<sup>2</sup> Will der Kunde weitergehende technische oder organisatorische Schutz- oder Sicherheitsmassnahmen implementiert haben, hat er die Agentur ausdrücklich schriftlich zu beauftragen.

<sup>3</sup> Die Agentur übernimmt jedoch keine Garantie für eine vollständige Sicherheit der Website vor Hacking-Angriffen, Cyberbedrohungen oder der Infektion mit Schadsoftware. Angriffe und Sicherheitslücken können trotz aller Vorsichtsmassnahmen auftreten. Im Falle eines Hacks oder einer Sicherheitsverletzung wird die Agentur die Website nach Aufwand bereinigen und wiederherstellen. Der Aufwand für die Bereinigung von Sicherheitsvorfällen wird dem Kunden separat in Rechnung gestellt, basierend auf dem tatsächlich benötigten Arbeitsaufwand.

<sup>4</sup> Arbeiten, die ausserhalb der regulären Geschäftszeiten (z. B. Wochenenden, Feiertage oder nach den üblichen Bürozeiten) erforderlich sind, bedürfen einer ausdrücklichen Beauftragung durch den Kunden. Diese Arbeiten werden nach den vereinbarten Konditionen, jedoch mit einem ggf. erhöhten Stundenaufwand für Überstunden oder Notdienste, berechnet. Die Agentur wird den Kunden vorab über die Notwendigkeit und die zu erwartenden Kosten von Arbeiten ausserhalb der regulären Geschäftszeiten informieren und die Zustimmung des Kunden einholen.

## 4.6 Haftung für Sicherheitsvorfälle

<sup>1</sup> Die Agentur übernimmt keine Haftung für Schäden, die durch Sicherheitslücken oder Angriffe, die nach der Übergabe der Website an den Kunden auftreten oder entstehen, sofern die Agentur alle vertraglich vereinbarten Sicherheitsvorkehrungen getroffen hat.

<sup>2</sup> Die Agentur haftet nicht für Schäden, die durch die Nutzung von unsicheren Drittanbieter-Plugins, Themes oder externen Softwarelösungen verursacht werden. Der Kunde ist verantwortlich für die regelmässige Wartung und Aktualisierung dieser externen Komponenten. Die Agentur haftet nicht für Geschäftsverluste, Reputationsschäden oder andere indirekte Schäden, die aus einem Sicherheitsvorfall, wie z. B. einem Hack, entstehen.

## 4.6 Proaktive Arbeiten



<sup>1</sup> Mit Abschluss des Wartungspakets stimmt der Kunde zu, dass notwendige Reparatur-Arbeiten mit einem Aufwand von bis zu 1 Stunde ohne vorherige Rücksprache durchgeführt werden dürfen, sofern diese für die Funktionsfähigkeit der Website erforderlich sind.

<sup>2</sup> Arbeiten, die grösseren Aufwand erfordern, erfolgen ausschliesslich nach vorheriger Rücksprache und Budgetfreigabe durch den Kunden.

#### 4.7 Vertragslaufzeit und Kündigung

<sup>1</sup> Wartungsverträge haben eine feste Laufzeit von 12 (zwölf) Monaten und verlängern sich automatisch um ein weiteres Jahr, sofern sie nicht mit einer Frist von 30 (dreissig) Tagen zum Ende der Laufzeit gekündigt werden.

#### 4.8 Service-Level-Agreements (SLA)

<sup>1</sup> Individuelle SLA-Leistungen, wie spezielle Sicherheitsanforderungen, erhöhte Erreichbarkeit oder proaktives Monitoring, sind nicht Bestandteil der Wartungspakete und werden separat vertraglich geregelt. Preise und Bedingungen werden individuell festgelegt.

#### 4.9 Backups und Wiederherstellungen

Die Website-Backups werden regelmässig durch unseren Hosting-Partner erstellt und verwaltet. Die Agentur haftet nicht für Datenverluste, die durch fehlgeschlagene oder nicht verfügbare Updates und Backups entstehen. Die Wiederherstellung ist nur möglich, wenn die Updates und Backups intakt und verfügbar sind. Es gehört zu den unabdingbaren Pflichten des Kunden, dass er zusätzlich eigene Sicherungskopien über seine Daten anfertigt.

### 5 Domain- und Hosting-Leistungen

<sup>1</sup> Die Agentur bietet als Reseller auf Wunsch Domain- und Hosting-Leistungen an. Die eigentliche technische Bereitstellung und der Betrieb dieser Leistungen erfolgen jedoch vollständig durch Drittanbieter. Für Domain-Leistungen arbeitet die Agentur als Reseller mit Hosttech oder anderen Providern zusammen, wobei die Verantwortung für Funktionalität, Sicherheit und Verfügbarkeit der Dienste bei Hosttech oder dem anderen beigezogenen Provider verbleibt.

<sup>2</sup> Der Kunde anerkennt, dass alle relevanten technischen und rechtlichen Bedingungen, einschliesslich Haftung und Sicherheitsfragen, durch die Nutzungsbedingungen von Hosttech oder dem anderen beigezogenen Provider abschliessend geregelt sind. Eventuelle Ansprüche oder Supportanfragen, die technische Probleme des Betriebs betreffen, sind direkt an Hosttech oder den anderen beigezogenen Provider zu richten.

<sup>3</sup> Zusätzlich vermittelt die Agentur auf Wunsch Hosting-Leistungen über Metanet und Cloudflare, wobei sie auch hier ausschliesslich als Reseller oder Vermittler auftritt. Die Verantwortung für Betrieb, Sicherheit und Haftung bleibt vollständig bei Metanet und Cloudflare. Die Agentur haftet nicht für Ausfälle, Sicherheitsvorfälle oder Datenverluste, die auf die Dienste dieser Drittanbieter zurückzuführen sind.

<sup>4</sup> Die Abrechnung der Domain- und Hosting-Leistungen erfolgt über die Agentur. Der Kunde ist jedoch verpflichtet, sich mit den jeweiligen Vertrags- und Nutzungsbedingungen des Drittanbieters vertraut zu machen und diese anzuerkennen. Jegliche Ansprüche im Zusammenhang mit der Bereitstellung der Domain- oder Hosting-Dienste sind ausschliesslich gegenüber dem jeweiligen Dienstleister geltend zu machen.

#### 5.1 Abgrenzung der Haftung bei Drittleistungen

<sup>1</sup> Die Agentur tritt bei der Bereitstellung von Hosting- und Domain-Diensten ausschliesslich als Vermittler auf und arbeitet hierzu mit Drittanbietern wie Hosttech, Metanet oder Cloudflare zusammen. Die Agentur übernimmt keine Verantwortung für die technische Verfügbarkeit, Funktionalität oder Sicherheit dieser Dienste. Etwaige technische Störungen, Funktionsausfälle oder andere Probleme im Zusammenhang mit diesen Leistungen sind ausschliesslich mit dem jeweiligen Drittanbieter zu klären. Der Kunde verpflichtet sich, bei Streitigkeiten oder Problemen mit diesen Leistungen direkt den jeweiligen Anbieter zu kontaktieren und verzichtet auf jegliche Haftungsansprüche gegenüber der Agentur in diesem Zusammenhang. Die Agentur haftet nicht für Ausfälle, Sicherheitsvorfälle oder Datenverluste, die auf die Dienste dieser Drittanbieter zurückzuführen sind.

<sup>2</sup> Die Agentur haftet nicht für Schäden, Ausfälle oder Verluste, die durch technische Probleme oder Ausfälle der Dienste von Providern oder anderen Drittanbietern entstehen. Die Agentur übernimmt keine Haftung für die Handhabung der Domain- oder Hosting-Dienste durch Dritte, einschliesslich, aber nicht beschränkt auf Verfügbarkeitsprobleme, Sicherheitslücken oder Datenverluste, die aus dem Einsatz von Drittanbieter-Diensten resultieren.

#### 5.2 Bestimmungen zur „Fair Use“-Nutzung

<sup>1</sup> Der Kunde verpflichtet sich, die von der Agentur vermittelten Leistungen über im Rahmen des üblichen Gebrauchs zu nutzen („Fair Use“). Sollte der Kunde eine übermässige Nutzung vornehmen, welche die Systemressourcen belastet oder andere Kundinnen und Kunden beeinträchtigt, behält sich die Agentur das Recht vor, zusätzliche Gebühren für den erhöhten Ressourcenverbrauch zu erheben oder die Leistungen zu begrenzen. Die Agentur wird dem Kunden im Fall einer übermässigen Nutzung schriftlich informieren und eine Lösung zur Einhaltung der vereinbarten Nutzungsbedingungen anstreben.

### 6 Supportleistungen und Supportverträge

#### 6.1 Verwendung nicht genutzter Stunden



<sup>1</sup> Nicht genutzte Stunden aus vorab bezahlten Support-Paketen können während der vereinbarten Laufzeit von 18 (achtzehn) Monaten genutzt werden. Nach Ablauf dieser Frist verfallen nicht genutzte Stunden und werden nicht rückerstattet. Der Kunde trägt die Verantwortung, das gebuchte Zeitbudget innerhalb der Gültigkeitsdauer zu nutzen.

<sup>2</sup> Support-Pakete sind nicht kündbar. Eine Rückerstattung bereits gezahlter Beträge ist ausgeschlossen. Dies gilt auch für nicht genutzte Stunden nach Ablauf der Gültigkeitsdauer. Der Kunde hat die Möglichkeit, das gebuchte Zeitbudget innerhalb der vereinbarten Laufzeit zu nutzen. Eine Verlängerung der Laufzeit ist nur durch erneute Vereinbarung oder gegen Schadloshaltung möglich.

## 6.2 Reporting

<sup>1</sup> Auf Wunsch des Kunden dokumentieren wir jede Arbeitsstunde und stellen eine detaillierte Übersicht über die erbrachten Leistungen zur Verfügung. Diese Übersicht wird auf elektronischem Weg bereitgestellt und ist im Rahmen der gebuchten Support-Pakete kostenfrei.

## 6.3 Zusatzkosten

<sup>1</sup> Im Rahmen der vereinbarten Support-Pakete führen wir kleinere Arbeiten mit einem Aufwand von bis zu 1 Stunde proaktiv und ohne vorherige Rücksprache aus, sofern dies zur Sicherstellung der Funktionsfähigkeit der Website erforderlich ist. Mit Abschluss des Support-Pakets stimmt der Kunde dieser Regelung zu. Für Arbeiten mit grösserem Aufwand oder zusätzlichen Schritten kontaktieren wir den Kunden vor Beginn der Arbeiten, um das weitere Vorgehen abzustimmen.

## 7 Haftung

### 7.1 Haftung im Allgemeinen und Ausschlüsse

<sup>1</sup> Die Agentur haftet nicht für technische Störungen, Betriebsunterbrüche, Datenverluste oder Sicherheitsvorfälle, die durch Fehler in Drittanbieter-Software oder durch den unbefugten Zugriff Dritter entstehen. Die Agentur trifft alle angemessenen Sicherheitsmassnahmen, kann jedoch keine vollständige Sicherheit garantieren. Ein umfassender Schutz obliegt dem Kunden, insbesondere durch die Wahl sicherer Passwörter und regelmässiger Updates und der Erstellung von Datenbackups.

<sup>2</sup> Die Agentur übernimmt keine Haftung für die wettbewerbs- und markenrechtliche Zulässigkeit sowie Eintragungsfähigkeit der von ihr erstellten Arbeiten. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, sicherzustellen, dass die von der Agentur erstellten Arbeiten keine Rechte Dritter, insbesondere Marken-, Urheber- oder Wettbewerbsrechte, verletzen.

<sup>3</sup> Die Agentur haftet nicht für Fehler der von ihr vertriebenen Software, den Verlust oder die unbefugte Veränderung von E-Mail-Nachrichten, die Zuteilung von bestellten Domainnamen sowie für Betriebsunterbrechungen, die der Störungsbehebung, der Wartung, der Umstellung der Infrastruktur (Umschaltungen, Upgrades usw.) oder der Einführung neuer Technologien dienen.

<sup>4</sup> Die Agentur haftet nicht für Schäden, die durch missbräuchliche Nutzung ihrer Infrastruktur, Sicherheitslücken in installierten Applikationen oder unbefugtes Eindringen in Kundenwebseiten durch Dritte entstehen. Die Agentur trifft alle angemessenen Massnahmen zur Abwehr solcher Eingriffe, übernimmt jedoch keine Garantie für die vollständige Sicherheit.

<sup>5</sup> Die Haftung der Agentur für gewöhnliche und leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. Die Agentur haftet nur für Schäden, die vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt wurden, soweit sie nicht nachweist, dass sie oder die beigezogenen Hilfspersonen kein Verschulden trifft. Die Agentur haftet nicht für Handlungen von Hilfspersonen (z. B. Subunternehmer oder Dienstleister), es sei denn, die Agentur selbst hat vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt.

<sup>6</sup> Die Agentur übernimmt keine Haftung für Schäden, die durch externe Eingriffe, Drittanbieter oder nicht autorisierte Änderungen an der Website entstehen. Dies umfasst insbesondere Angriffe von Dritten, unbefugte Änderungen durch den Kunden oder durch Dritte sowie Softwareprobleme, die nicht durch die Agentur verursacht wurden. Im Falle von Mängeln, die durch von der Agentur verursachte Arbeiten entstehen, wird die Agentur nach eigener Wahl entweder Nachbesserung oder Ersatz leisten.

### 7.2 Haftung für Datenverlust

<sup>1</sup> Die Agentur trifft angemessene Massnahmen, um die technische Sicherheit und Integrität ihrer Systeme sicherzustellen, übernimmt jedoch keine Haftung für Datenverluste, die durch Sicherheitsvorfälle, technische Störungen oder durch die Nutzung von Drittanbietern entstehen. Der Kunde ist selbst verantwortlich für die Sicherung seiner Daten und muss regelmässig eigene Backups erstellen. Sollte der Kunde eine Wiederherstellung von Daten durch die Agentur wünschen, erfolgt diese nach Möglichkeit und nach Aufwand gegen Entgelt, wobei die Agentur keine Garantie für eine vollständige Wiederherstellung übernimmt.

### 7.3 Datensicherheit und Haftung bei Cyberangriffen

<sup>1</sup> Die Agentur trifft angemessene Sicherheitsvorkehrungen, um die von ihr betreuten Websites und digitalen Dienste zu schützen. Der Kunde anerkennt jedoch, dass trotz standardmässiger Sicherheitsüberprüfungen und -aktualisierungen kein vollständiger Schutz gegen Cyberangriffe, einschliesslich solcher durch künstliche Intelligenz (KI) oder automatisierte Hacking-Methoden, gewährleistet werden kann. Die Agentur haftet daher nicht für Schäden, Datenverluste, Betriebsunterbrechungen oder sonstige Beeinträchtigungen, die durch unbefugte Zugriffe Dritter, Viren, Malware, Distributed Denial of Service (DDoS)-Angriffe oder andere Cyberangriffe entstehen.



<sup>2</sup> Für die Datensicherheit und die Implementierung zusätzlicher Sicherheitsmassnahmen, wie z.B. regelmässiger Sicherheits-Updates, Firewalls und Backups, ist der Kunde selbst verantwortlich, sofern diese Massnahmen über den vertraglich festgelegten Leistungsumfang der Agentur hinausgehen. Der Kunde wird dazu angehalten, eigene Sicherheitsvorkehrungen zu treffen, darunter die Wahl sicherer Passwörter und die regelmässige Aktualisierung sensibler Daten.

<sup>3</sup> Die Agentur bietet auf Wunsch zusätzliche Sicherheitsmassnahmen an, einschliesslich der Installation von Sicherheits-Plugins für WordPress oder der Vermittlung externer Managed Security Services über Partnerunternehmen. Diese Leistungen sind gesondert zu beauftragen und zu vergüten. Die Agentur übernimmt keine Gewährleistung für die vollständige Sicherheit, da die Effektivität dieser Massnahmen von Faktoren ausserhalb ihres Einflusses abhängt, wie der ordnungsgemässen Verwendung durch den Kunden und der kontinuierlichen Pflege der Sicherheitsvorkehrungen.

<sup>4</sup> Von Daten, die vom Kunden – gleich in welcher Form – an die Agentur übermittelt werden, stellt der Kunde Sicherungskopien her. Auch wenn die Server von der Agentur regelmässig gesichert werden, ist der Kunde für die Sicherung der übermittelten Daten verantwortlich. Für den Fall des Datenverlusts ist der Kunde verpflichtet, die betreffenden Daten nochmals und unentgeltlich an die Agentur zu übermitteln. Falls der Kunde eine Datenwiederherstellung von Seiten der Agentur wünscht, wird dies nach Möglichkeit und gegen Bezahlung des Aufwandes erledigt. Die Agentur garantiert in keinem Fall, dass die Daten wiederhergestellt werden können. Bei der Benutzung des Internets bestehen für den Kunden verschiedene Datenschutzrisiken. Insbesondere ist der Datenschutz bei der unverschlüsselten Übermittlung von Daten nicht gewährleistet. Ebenso muss damit gerechnet werden, dass unverschlüsselt übermittelte E-Mails von Dritten unberechtigterweise gelesen, verändert oder unterdrückt werden können. Die Verschlüsselung und Chiffrierung von übertragenen Informationen können den Schutz vor unbefugtem Zugriff verbessern. Firewalls können das unerwünschte Eindringen von nicht zugriffsberechtigten Dritten möglicherweise verhindern oder jedenfalls erschweren. Die Ergreifung von notwendigen Massnahmen zur Verbesserung des Datenschutzes und der Datensicherheit liegt im Verantwortungsbereich des Kunden.

<sup>5</sup> Die Agentur stellt im Rahmen des vertraglich vereinbarten Leistungsumfanges sicher, dass angemessene Sicherheitsvorkehrungen getroffen werden, um die von ihr betreuten Websites und digitalen Dienste zu schützen. Die Agentur ist ohne entsprechenden Auftrag des Kunden nicht verpflichtet, eigenen Backups über die Kundendaten durchzuführen. Die Datensicherung erfolgt durch den jeweils beigezogenen Provider, der regelmässige Backups durchführt, soweit dies auf Anordnung des Kunden mit dem Provider so vereinbart worden ist. Die Agentur übernimmt keine Verantwortung für die Verfügbarkeit und Integrität dieser Backups und haftet nicht für etwaige Datenverluste, die durch Ausfälle oder Einschränkungen beim Backup-Dienst von beigezogenen Providern entstehen. Die Wiederherstellung durch den beigezogenen Provider ist nur möglich, wenn diese Backups intakt und verfügbar sind. Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass periodisch die Wiederherstellung gesicherter Daten aus den Datenbeständen des beigezogenen Providers getestet wird. Dotmade haftet nicht für Datenverluste, die durch fehlgeschlagene oder nicht verfügbare Backups beim Provider entstehen.

<sup>6</sup> Für zusätzliche Sicherheitsmassnahmen wie eigenständige Backups, die über die Dienstleistungen des beigezogenen Providers hinausgehen, ist der Kunde selbst verantwortlich.

## 8 Preise und Zahlungskonditionen

### 8.1 Honorar und Zahlungskonditionen

#### 8.1.1 Preise und Zahlungsfristen

<sup>1</sup> Die Ansätze und die im Angebot errechneten Gesamtpreise verstehen sich als Nettopreise zuzüglich der jeweils aktuell gesetzlich geltenden Mehrwertsteuer. Sämtliche Rechnungen sind innerhalb von 14 (vierzehn) Tagen nach Rechnungsstellung ohne Abzug zahlbar. Bei Zahlungsverzug oder unvollständiger Zahlung der Honorare behält sich die Agentur das Recht vor, ihre Arbeiten zurückzufordern und die Nutzung der erbrachten Leistungen bis zur vollständigen Vertragserfüllung zu untersagen. Für verspätete Zahlungen wird ein Verzugszins von 5 % p.a. ab Rechnungsdatum erhoben, sofern keine andere gesetzliche Regelung greift.

<sup>2</sup> Zusätzlich kann die Agentur eine angemessene Entschädigung für nachgewiesene Umtriebe geltend machen, die durch den Zahlungsverzug entstehen.

#### 8.1.2 Einstellung von Diensten bei Zahlungsverzug

<sup>1</sup> Sollte der Kunde trotz Mahnung innerhalb von 90 (neunzig) Tagen nach Rechnungsstellung keine Zahlung leisten, behält sich die Agentur das Recht vor, die betroffenen Dienstleistungen – wie Hosting oder Domain-Dienste – nach einer letzten schriftlichen Mahnung und einer letzten Frist von 14 (vierzehn) Tagen einzustellen. Diese Aussetzung der Dienste erfolgt jedoch erst nach klarer Benachrichtigung des Kunden, um eventuelle Zahlungsschwierigkeiten klären zu können. Die Agentur haftet nicht für Schäden, die aus dieser Aussetzung oder Einstellung entstehen, insbesondere nicht für geschäftliche Verluste wie den Ausfall von E-Mail-Diensten oder Webseiten.

#### 8.1.3 Abrechnung von Anfragen und Support

<sup>1</sup> Pro Anfrage (z.B. Beratung, Besprechung, Support per E-Mail, Telefon, persönlich oder anderen Kommunikationswegen) wird ein Mindestaufwand von 20 Minuten (= 0.33h) zum aktuellen Stundensatz berechnet. Weiterer Aufwand wird in 5-Minuten-Intervallen abgerechnet. Erbrachte Leistungen aus laufenden Aufträgen werden entweder monatlich oder nach Lieferung in Rechnung gestellt.

#### 8.1.4 Lizenzen und Drittprodukte

<sup>1</sup> Lizenzen und Drittprodukte sind, sofern im Vertrag nicht ausdrücklich angegeben, nicht Bestandteil der Offerte und werden separat verrechnet. Im Rahmen eines Wartungsvertrags können bestimmte Lizenzen in den Abonnementskosten enthalten sein; die Details sind im jeweiligen



Wartungsvertrag festgehalten. Alle zusätzlichen Lizenzen, die nicht im Wartungsvertrag inkludiert sind, werden entsprechend separat in Rechnung gestellt.

#### 8.1.5 Teilleistungen und Teilzahlungen

<sup>1</sup> Erstreckt sich die Erbringung der vereinbarten Leistungen über einen längeren Zeitraum, kann die Agentur dem Kunden Teilzahlungen für bereits erbrachte Teilleistungen in Rechnung stellen. Diese Teilleistungen müssen nicht in einer für den Kunden nutzbaren Form vorliegen und können auch als reine Arbeitsgrundlage der Agentur dienen.

#### 8.1.6 Zusätzliche Aufwendungen

<sup>1</sup> Nicht im Honorar der Agentur enthalten und vom Kunden zusätzlich zu vergüten sind folgende nachweislichen Aufwendungen:

- Anfahrtskosten (Kilometer nach TCS-Grundlagen; Bahntickets etc.),
- Durch den Kunden angeordnete Wochenendarbeiten (mit Faktor 1.5 vergütet),
- Übernachtungs- und Verpflegungskosten, falls notwendig,
- Übersetzungsarbeiten,
- Kosten für externe Plugins und individuelle Software,
- Leistungen Dritter.

#### 8.1.7 Änderungen oder Abbruch von Aufträgen

<sup>1</sup> Ändert oder bricht der Kunde Aufträge, Arbeiten, Planungen etc. ab, werden der Agentur die bis dahin angefallenen Kosten ersetzt. Die Agentur kann auf dem vereinbarten Entgelt bestehen, gegen Schadloshaltung. Bei Streichung oder Kürzung des Auftragsvolumens ist der Kunde verpflichtet, mindestens 20 % des ursprünglich vereinbarten Auftragsvolumens zu bezahlen.

#### 8.1.8 Rücktritt vom Vertrag und Stornogebühren

<sup>1</sup> Sollte der Kunde vorzeitig vom Vertrag zurücktreten, verpflichtet er sich, eine Stornogebühr in Höhe von 20 % des vereinbarten Vertragsvolumens zu zahlen. Diese Gebühr dient dazu, entstandene Aufwände und Auftragsverluste auszugleichen. Die Stornogebühr wird unabhängig vom Fortschritt des Projekts erhoben, um die von der Agentur aufgewendeten Ressourcen und die damit verbundenen Kosten abzudecken

<sup>2</sup> Tritt der Kunde vorzeitig vom Vertrag zurück, während sich das Projekt bereits in einer signifikanten Phase (z. B. Konzeptentwicklung, Designphase oder technische Umsetzung) befindet, kann die Agentur eine zusätzliche Entschädigung für den bereits geleisteten Aufwand oder entgangene Umsätze verlangen. Diese Entschädigung wird auf Basis des tatsächlichen Projektfortschritts und der bereits erbrachten Leistungen berechnet.

<sup>3</sup> Die Stornogebühr von 20 % bezieht sich auf das gesamte vereinbarte Vertragsvolumen, unabhängig davon, ob der Vertrag teilweise oder vollständig ausgeführt wurde. Die Agentur behält sich das Recht vor, eine detaillierte Aufstellung der bereits erbrachten Leistungen und der entstandenen Kosten zu erstellen, um die Höhe der Entschädigung für den vorzeitigen Rücktritt zu bestimmen.

#### 8.1.9 Zahlungsverzug und Nutzungsbeschränkung

<sup>1</sup> Sollte der Kunde mit seinen Zahlungen in Verzug geraten, behält sich die Agentur das Recht vor, die Nutzung aller erbrachten Leistungen vorübergehend auszusetzen, bis die ausstehenden Zahlungen vollständig beglichen sind. Dies betrifft insbesondere den Zugang zu digitalen Produkten und Dienstleistungen, für die die Agentur ein Rückhaltungsrecht geltend macht. Die Agentur hat das Recht, sämtliche Leistungen, insbesondere digitale Produkte wie Websites, Software, Designs oder andere Projekteinhalte, bis zur vollständigen Zahlung der offenen Beträge zurückzubehalten. Dies umfasst sowohl bereits gelieferte als auch noch nicht ausgelieferte Leistungen, solange der Zahlungsverzug besteht.

<sup>2</sup> Die Agentur wird den Kunden schriftlich informieren, falls solche Massnahmen notwendig werden, und ihm eine angemessene Frist zur Begleichung der ausstehenden Zahlungen setzen. Die Aussetzung der Nutzung der Leistungen erfolgt nicht ohne vorherige schriftliche Benachrichtigung.

<sup>3</sup> Sobald die ausstehenden Zahlungen vollständig beglichen sind, wird die Agentur die Nutzung der erbrachten Leistungen unverzüglich wieder aufnehmen. Etwaige Verzögerungen durch die Aussetzung können zusätzliche Kosten verursachen, die die Agentur gegebenenfalls in Rechnung stellt.

#### 8.1.10 Zusatzleistungen

<sup>1</sup> Unvorhersehbarer Mehraufwand bedarf der gegenseitigen Absprache und gegebenenfalls der Nachhonorierung.

#### 8.1.11 Fremdkosten

<sup>1</sup> Aufträge an Dritte erteilen wir im Namen und auf Rechnung unserer Kunden. Für Fremdleistungen unterbreitet die Agentur dem Kunden in der Regel Originalangebote. Rechnungen von Dritten werden auf Wunsch durch uns kontrolliert, in der Regel jedoch zur direkten Begleichung an den Kunden weitergeleitet. Für Forderungen Dritter, die dem Kunden direkt in Rechnung gestellt werden, übernimmt die Agentur keine Verpflichtungen.

## 8.2 Daten und Unterlagen (Arbeitsunterlagen und elektronische Daten)

<sup>1</sup> Die Agentur bewahrt für die Dauer der Zusammenarbeit alle zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen notwendigen Unterlagen sorgfältig auf. Daten und Unterlagen, die dem Kunden gehören, werden auf sicheren, gängigen Cloud-Diensten gespeichert, wobei die schweizerischen



Datenschutzbestimmungen strikt eingehalten werden. Zur Herausgabe von Unterlagen und Daten kann die Agentur nur verpflichtet werden, wenn eine schriftliche Vereinbarung oder eine entsprechende Vergütung dies vorab festlegt.

### 8.3 Geistiges Eigentum, Urheber- und Nutzungsrechte und Datenschutz

<sup>1</sup> Das geistige Eigentum an den im Rahmen der Zusammenarbeit erstellten Werken verbleibt bei der Agentur, sofern in einem Vertrag nicht etwas Abweichendes vereinbart wurde. Die Agentur gewährt dem Kunden die Nutzungsrechte für die im Vertrag definierten Anwendungsbereiche. Jede weitergehende Nutzung, einschliesslich der sogenannten «Folgenutzung» (z.B. Adaptation für andere Anwendungen), die zum Zeitpunkt der Auftragserteilung nicht vorgesehen war, ist zusätzlich honorarpflichtig. Die Höhe des Zusatzhonorars richtet sich nach der wirtschaftlichen Bedeutung der erweiterten Nutzung. Im Übrigen gelten die Zusatzbestimmungen in Ziffer 8.6 nachfolgend.

<sup>2</sup> Die Nutzungsrechte an allen im Rahmen der Zusammenarbeit erstellten Arbeiten werden dem Kunden im vereinbarten Umfang eingeräumt. Die Weitergabe dieser Rechte an Dritte ist nur mit ausdrücklicher Zustimmung der Agentur zulässig.

<sup>3</sup> Sämtliche im Rahmen des Projekts verwendeten Rohdaten, wie Design-Dateien, unbearbeitete Bildmaterialien oder Entwicklungsskripte, verbleiben im Eigentum der Agentur und werden dem Kunden nur bei ausdrücklicher Vereinbarung und gegen zusätzliche Vergütung zur Verfügung gestellt. Erweiterte Nutzungsrechte können separat erworben werden; die Kosten richten sich nach dem Umfang und der wirtschaftlichen Bedeutung der erweiterten Nutzung.

<sup>4</sup> Dieser Abschnitt stellt sicher, dass der Kunde versteht, dass Rohdaten und umfassendere Nutzungsrechte nur bei ausdrücklicher, kostenpflichtiger Vereinbarung an sie übergehen werden.

<sup>5</sup> Die Agentur verpflichtet sich, alle Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse des Kunden streng vertraulich zu behandeln und nicht an Dritte weiterzugeben. Diese Geheimhaltungspflicht gilt auch nach Beendigung der Zusammenarbeit. Bei einem Verstoß gegen diese Verpflichtung behält sich der Kunde das Recht vor, Schadensersatzansprüche geltend zu machen.

<sup>6</sup> Der Schutz und die Verarbeitung von personenbezogenen Daten erfolgen gemäss der in der Datenschutzerklärung der Agentur beschriebenen Bestimmungen. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass er die Datenschutzerklärung sorgfältig lesen muss, um über die Massnahmen und Pflichten im Rahmen des Datenschutzes informiert zu sein. Die Datenschutzerklärung ist auf der Webseite der Agentur zugänglich und bildet einen festen Bestandteil der vertraglichen Vereinbarungen.

<sup>7</sup> Der Kunde bleibt allein für die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz und zur Datensicherheit bei der Bearbeitung seiner Personendaten und besonders schützenswerten Personendaten verantwortlich. Soweit der Kunde der Agentur Pflichten oder die Umsetzung spezifischer organisatorischer oder technischer Massnahmen (TOM) auferlegen will, hat der Kunde mit der Agentur eine Auftragsdatenverarbeitungsvereinbarung (ADV) schriftlich abzuschliessen.

### 8.4 Lieferfristen und Termine

<sup>1</sup> Schriftlich vereinbarte Termine sind verbindlich. Verzögerungen können durch äussere Umstände verlängert werden. Fest zugesicherte Lieferfristen und Publikationstermine gelten nur, wenn sie im Vertrag vereinbart wurden und die erforderlichen Unterlagen/Informationen des Kunden vereinbarungs- und zeitgerecht bei der Agentur eintreffen.

<sup>2</sup> Treten auf einer Seite Verzögerungen auf, ist die jeweilige Partei verpflichtet, dies der anderen Partei unverzüglich zu melden, wodurch neue Lieferfristen und Publikationstermine vereinbart werden können. Für Terminverzögerungen, die durch verspätet eingereichte Unterlagen/Informationen des Kunden oder durch Änderungen des ursprünglich vereinbarten Auftragsumfanges entstehen, kann die Agentur keine Haftung übernehmen. Auftragsänderungen bedürfen immer einer neuen Vereinbarung von Lieferfristen, Publikationsterminen und allfälligen Kosten.

<sup>3</sup> Überschreitungen von Lieferfristen oder Publikationsterminen, für welche die Agentur kein Verschulden trifft (z. B. Betriebsstörungen, Stromunterbruch, Krankheit, Unfall oder Todesfall, sowie alle Fälle höherer Gewalt), berechtigen den Kunden nicht, vom Vertrag zurückzutreten oder die Agentur wegen entstandenen Schadens verantwortlich zu machen.

### 8.5 Abnahme und Reklamationen

<sup>1</sup> Der Kunde prüft die erbrachten Leistungen selbst. Bei einem vereinbarten Abnahmeverfahren kann der Kunde verlangen, dass die Erfüllungskriterien demonstriert werden. Der Kunde akzeptiert das «Gut zur Publikation» oder «Gut zum Druck» durch eine schriftliche Bestätigung oder stillschweigend, wenn er innert 10 (zehn) Tagen nach Erhalt keine schriftliche Reklamation oder Antwort einreicht. Sämtliche darauffolgenden Leistungen werden nach Aufwand abgerechnet. Tritt der Kunde vom Vertrag zurück oder nimmt der Kunde die fertiggestellten Leistungen/Produkte nicht an, so gerät er in Abnahmeverzug. Nichtgefallen im Rahmen der vereinbarten Anforderungen berechtigt den Kunde nicht zum Rücktritt vom Vertrag.

<sup>2</sup> Im Falle des Abnahmeverzugs oder der Nichtabnahme der erbrachten Leistungen ist die Agentur berechtigt, auf Vertragserfüllung zu bestehen oder Schadensersatz wegen Nichterfüllung zu verlangen. Die Agentur kann 100 % des dem Auftrag zugrunde liegenden Honorars fordern, falls der Widerruf zur Unzeit erfolgt. In allen anderen Fällen wird der Schadensersatz auf den nachweisbaren tatsächlichen Schaden beschränkt.

<sup>3</sup> Beanstandungen von Leistungen beigezogener Dritter, zu deren Beschaffung der Agentur lediglich als Vermittlerin aufgetreten ist, liegen nicht in ihrer Verantwortung. Sie setzt sich in diesem Fall als Vermittlerin für eine faire Regelung zwischen der Kunde und der Dritten ein, kann jedoch für allfällig entstandene Schäden nicht belangt werden. In jedem Fall trägt der Kunde durch die Abnahme die volle Verantwortung für Form, Farbe und Inhalt aller veröffentlichten Werbe- und Kommunikationsmittel. Verzichtet der Kunde aus Termin- oder Kostengründen auf die durch die Agentur empfohlenen Kontrollmittel und/oder das oben erwähnte Prozedere gegenüber Dritten, so übernimmt sie keine Verantwortung für allfällige



Beanstandungen des Ergebnisses. Der Kunde hat kein Anrecht auf «Geld zurück» bei bestellten Domainnamen, SSL-Zertifikaten, Abonnements sowie Aufschaltgebühren und Gebühren der jeweiligen Partnerunternehmen (Kreditkartengebühr, PayPal etc.) bei der Agentur.

<sup>4</sup> Der Kunde ist für die Prüfung und Abnahme der erbrachten Leistungen verantwortlich. Die Abnahme erfolgt, indem der Kunde die Leistungen schriftlich freigibt oder, sofern keine Reklamation innerhalb von 10 (zehn) Tagen nach Lieferung oder Anzeige der Agentur zur Abnahme erfolgt, stillschweigend akzeptiert. Nichtgefallen aufgrund subjektiver ästhetischer Kriterien oder Änderungen des Geschmacksempfindens stellt keinen Grund für Nachbesserungen ohne zusätzliche Vergütung dar.

<sup>5</sup> Für Designleistungen in der Grafik ist die Agentur verpflichtet, die im Briefing vereinbarten Anforderungen bestmöglich umzusetzen. Anpassungen oder geringfügige Korrekturen sind im vereinbarten Umfang enthalten. Der Kunde anerkennt jedoch, dass Designleistungen stets eine kreative Komponente beinhalten und subjektiven Kriterien unterliegen, sodass keine «Gefallensgarantie» besteht. Zusätzliche Anpassungen, die über die vereinbarten Korrekturen hinausgehen, werden separat und nach Aufwand verrechnet.

<sup>6</sup> Der Kunde hat nach Abnahme keinen Anspruch auf kostenlose Nachbesserungen oder zusätzliche Designentwürfe, sofern die vereinbarten Anforderungen erfüllt wurden und keine wesentlichen Fehler oder Abweichungen vorliegen.

<sup>7</sup> Für die Durchführung des Projekts ist der Kunde verantwortlich, die gelieferten Projektabschnitte oder Teilleistungen eigenständig auf Übereinstimmung mit den Anforderungen und der Funktionalität zu prüfen. Die Agentur übernimmt keine Haftung für Verzögerungen oder nachträgliche Anpassungswünsche, die durch eine unzureichende oder verspätete Abnahme entstehen. Der Kunde ist verpflichtet, die Agentur unverzüglich auf Unstimmigkeiten hinzuweisen. Fehlt eine ausdrückliche Abnahme des Kunden innert 10 (zehn) Tagen nach Übergabe eines Abschnittes oder des Gesamtprojekts, gilt der Auftrag oder das Werk als genehmigt.

## 8.6 Urheberrecht und Nutzung

<sup>1</sup> Der Kunde anerkennt ausdrücklich, dass das geistige Eigentum, insbesondere das Urheberrecht an allen im Rahmen der Zusammenarbeit von der Agentur geschaffenen Konzept, Design, Text, Programmier- und Grafik-Leistungen, bei uns verbleiben. Ohne das ausdrückliche Einverständnis der Agentur dürfen keinerlei Änderungen an den Aufträgen und Werken, insbesondere an Programmier- und Grafik-Arbeiten vorgenommen werden. Der Kunde erwirbt mit der Begleichung des Honorars lediglich ein Nutzungsrecht. Unter Nutzungsrecht wird der Umfang der vorgesehenen Nutzung verstanden, wie diese vom Kunden bei Auftragserteilung definiert wurde. Jede weitergehende Nutzung, auch eine Folgenutzung (Adaptation für andere Anwendungen usw.), welche zum Zeitpunkt der Auftragserteilung nicht vorgesehen war, ist zusätzlich honorarpflichtig. Die Höhe des Zusatzhonorars richtet sich nach der wirtschaftlichen Bedeutung der Nutzungserweiterung. Nach Auflösung der Zusammenarbeit ist die Nutzung nur mit unserem ausdrücklichen Einverständnis möglich.

<sup>2</sup> Die Tätigkeit für unsere Kunden kann die Agentur in ihren eigenen Werbeaktionen erwähnen oder in der Presse veröffentlichen. Darüber hinaus ist die Agentur berechtigt, die von ihr geschaffenen Programmier- und Grafik-Leistungen auf ihren eigenen Webseiten abzubilden und zu beschreiben. Die Agentur ist berechtigt, von den für den Kunden gestalteten und geschaffenen Programmier- und Grafik-Leistungen auf eigene Kosten Reproduktionen herzustellen und zum Zweck der Eigenwerbung zu verwenden.

## 8.7 Einsatz von Dritten

<sup>1</sup> Von der Agentur eingeschaltete freie Mitarbeitende gelten als Erfüllungsgehilfen. Der Kunde darf diese nicht direkt beauftragen, ausser mit schriftlicher Zustimmung der Agentur.

### 8.7.1 Einbindung und Koordination Dritter

<sup>1</sup> Die Agentur übernimmt ausschliesslich die Verantwortung für die von ihr direkt beauftragten Dritten. Der Kunde trägt die Verantwortung für die Koordination und Kommunikation mit anderen von ihm selbst beauftragten Dienstleistern. Sofern die Agentur auf Anfrage des Kunden mit weiteren Agenturen oder Dienstleistern zusammenarbeitet, übernimmt die Agentur keine Haftung für Verzögerungen oder Konflikte, die durch diese Zusammenarbeit entstehen.

## 8.8 Abwerbverbot

<sup>1</sup> Der Kunde darf keine Mitarbeitenden der Agentur abwerben, ausser mit ihrer schriftlichen Zustimmung.

## 8.9 Verletzung von Urheberrechten Dritter

<sup>1</sup> Der Kunde sichert zu, dass er im Besitz der entsprechenden Nutzungsrechte an allen angelieferten Gestaltungselementen (Logos, Fotos, Illustrationen, Designs usw.), Texten und digitalen Daten ist.

<sup>2</sup> Die Agentur lehnt jegliche Haftung für Rechtsverletzungen in diesem Zusammenhang ab.

## 8.10 Salvatorische Klausel (Teilnichtigkeit)

<sup>1</sup> Sollte eine Bestimmung dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder ihre Rechtswirksamkeit später verlieren, bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung gilt eine wirksame und durchführbare Regelung als vereinbart, die dem wirtschaftlichen Zweck der ursprünglich beabsichtigten Bestimmung möglichst nahekommt. Dies gilt entsprechend für Regelungslücken in den AGB.



## 8.11 Gerichtsstand

<sup>1</sup> Sämtliche Vertragsverhältnisse zwischen Agentur und Kunde unterstehen ausschliesslich dem schweizerischen Recht.

<sup>2</sup> Für allfällige Rechtsstreitigkeiten aus den gesamten Vertragsverhältnissen sind ausschliesslich die Gerichte am Geschäftssitz der Agentur zuständig.

### 8.11.1 Dauer der Gültigkeit

<sup>1</sup> Diese AGB gelten auch für alle nachfolgenden Geschäftsbeziehungen, ohne dass sie erneut explizit vereinbart werden müssen.

## 8.12 Änderung der AGB und Abrufbarkeit

<sup>1</sup> Die Agentur behält sich das Recht vor, diese AGB jederzeit zu ändern. Änderungen werden auf der Website der Agentur veröffentlicht und gelten als angenommen, sofern der Kunde ihnen nicht innerhalb von 30 (dreissig) Tagen nach Veröffentlichung widerspricht oder weiterhin die Dienstleistungen der Agentur in Anspruch nimmt.

<sup>2</sup> Sofern eine Änderung der AGB die wirtschaftliche Grundlage des Vertrags erheblich beeinträchtigt, hat der Kunde das Recht auf eine ausserordentliche Kündigung und eine anteilmässige Rückerstattung vorausbezahlter, nicht beanspruchter Zahlungen für die verbleibende Vertragsdauer. Der Kunde muss jedoch glaubhaft nachweisen, dass die Änderung ihn erheblich benachteiligt und zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses vom Abschluss desselben abgehalten hätte.

## 8.13 Bestätigung der Kenntnisnahme der AGB

<sup>1</sup> Der Kunde bestätigt durch den Vertragsabschluss, die AGB gelesen und verstanden zu haben.