

Allgemeine Geschäftsbedingungen gültig ab März 2020

1. Definitionen

Im Rahmen der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend AGB genannt) sind nachfolgende Begriffe wie folgt definiert:

'HAKIWA' steht für die HAKIWA AG mit Sitz in Steinhausen, Schweiz.

'Kunden' steht für Kunden, Partner sowie Dritte, welche bei HAKIWA eine Auftragserteilung platzieren.

Eine 'Auftragserteilung' steht für die Bestellung oder das Abonnieren einer Leistung. Eine Auftragserteilung kann mündlich oder schriftlich erfolgen. Der 'Vertrag' steht übergreifend für Wartungs- oder Hosting-Vertrag inkl. eventuellen Vereinbarungen zwischen den Kunden und HAKIWA.

'Leistungen' steht übergreifend für das Leistungsangebot der HAKIWA. Diese beinhalten Dienstleistungen, Waren, Fremdprodukte oder anderweitige Leistungen, welche gegenüber den Kunden erbracht werden. 'Gebühren' steht insgesamt für die anfallenden Kosten sowie sonstige im Zusammenhang mit den Leistungen von Kunden an HAKIWA abzuführenden Gebühren und Aufwendungen.

2. Anwendungsbereich

Diese AGB regeln die Geschäftsbeziehungen zwischen den Kunden und HAKIWA.

3. Geltungsbereich

Die vorliegenden AGB ersetzen alle bisherigen Abmachungen oder Vereinbarungen und werden durch die Auftragserteilung oder Annahme der Leistungen durch die Kunden anerkannt. Sie sind auch ohne besondere Bezugnahme für den zukünftigen Geschäftsverkehr mit HAKIWA verbindlich. Abweichende Bedingungen der Kunden, die nicht durch HAKIWA schriftlich anerkannt wurden, werden ausdrücklich abgelehnt bzw. sind in jedem Fall unverbindlich.

Die vorliegenden AGB können von HAKIWA jederzeit abgeändert und durch neue Bestimmungen ersetzt werden, welche auf dem Web publiziert oder anderweitig den Kunden mitgeteilt werden. Die geänderten Bedingungen gelten in diesem Fall für alle, ab ihrer Publikation eingegangenen Auftragserteilungen. Die jeweils geltenden AGB können online unter www.hakiwa.ch/agb abgerufen werden.

4. Leistungsübersicht

Die durch HAKIWA zu erbringenden Leistungen werden in der jeweiligen Leistungsbeschreibung definiert und bilden zusammen, mit dem Vertrag und den vorliegenden AGB, die Grundlage der vertraglichen Beziehungen zwischen den Kunden und HAKIWA. Im Falle von Widersprüchen, Unstimmigkeiten oder Abweichungen zwischen dem Vertrag und diesen AGB haben erstere den Vorrang. Stellt HAKIWA fest, dass die Leistungsbeschreibungen fehlerhaft sind, stellt sie den Kunden eine berichtigte Version zu.

5. Angebote

HAKIWA bietet ihren Kunden IT-Leistungen im nationalen und internationalen Umfeld an. Angebote basieren auf dem HAKIWA bekannten IST Zustand der Kunden bzw. den vorliegenden Kundenangaben. Nötige Mehrleistungen infolge ungenügender Informationen bei Angebotserstellung, werden den Kunden vor Ausführung angezeigt und nach Bestätigung durch den Kunden zusätzlich in Rechnung gestellt.

Anwendungstechnische Beratungen werden nach bestem Wissen und Gewissen aufgrund von Erfahrungen seitens HAKIWA erteilt. Alle Angaben und Auskünfte über Eignung und Anwendungen sind unverbindlich und befreien die Kunden nicht von eigenen Prüfungen und Versuchen.

6. Zeichnungen, Design Vorlagen & Unterlagen

An allen Zeichnungen, Berechnungen, Unterlagen oder anderen Informationen, welche mit einem Angebot oder Projekt abgegeben werden, behält sich HAKIWA das ausschliessliche Eigentums- und Urheberrecht vor. Dokumente, welche als vertraulich klassifiziert sind, dürfen ohne schriftliche Zustimmung der HAKIWA weder an Dritte weitergegeben, vervielfältigt noch publiziert werden. HAKIWA ist berechtigt sämtliche Unterlagen und allfällige elektronische Daten bei Auftragsablehnung oder

Vertragsauflösung von den Kunden zurückzuverlangen. Die Kunden verpflichten sich in diesem Zusammenhang zur Löschung und Vernichtung aller noch vorhandenen Informationen.

7. Geheimhaltung

Beide Parteien verpflichten sich vertrauliche Informationen, welche aus einem Angebot, Projekt oder laufender Geschäftsbeziehungen hervorgehen, ausschliesslich im Rahmen des Vertrags bzw. für die Leistungserbringung zu nutzen.

8. Bestellungen

Die Auftragserteilung ist für HAKIWA erst verbindlich, wenn sie deren Annahme bestätigt hat. Bestellsannahmen erfolgen unter dem Vorbehalt einer ausreichenden Bonität der Kunden. Im Falle vereinbarter Mindestlaufzeiten (Bezugsdauer) verpflichten sich die Kunden, solche für den jeweils vereinbarten Zeitraum einzuhalten.

9. Änderungen nach Bestellungen

Anfallende Mehrleistungen werden vor Ausführung geltend gemacht und nach Bestätigung durch den Kunden zusätzlich in Rechnung gestellt. Minderleistungen werden in Schlussrechnungen berücksichtigt.

10. Annullationen

Generell können Auftragserteilungen nicht annulliert werden. Erklärt sich HAKIWA trotzdem bereit einen Auftrag zu annullieren, werden bereits getätigte Auslagen oder Leistungen zu 100%, mindestens aber 5% des Auftragswerts verrechnet.

11. Geistiges Eigentum

Für die Dauer des Vertrages erhalten die Kunden das unübertragbare, nicht ausschliessliche Recht zum Gebrauch und zur Nutzung der Leistungen. Inhalt und Umfang dieses Rechts ergeben sich aus den jeweiligen Leistungsbeschreibungen, dem Vertrag oder dessen Bestandteile (Anhänge). Alle Rechte am geistigen Eigentum bezüglich Leistungen der HAKIWA verbleiben bei HAKIWA oder den berechtigten Dritten, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart. Soweit die Rechte Dritten zustehen, garantiert HAKIWA, dass sie über die entsprechenden Nutzungs- oder Vertriebsrechte verfügt.

12. Lizenz- und Nutzungsrechte

Auf Leistungen im Zusammenhang mit Programmteilen (Software) finden die Lizenzbedingungen des jeweiligen Lizenzgebers Anwendung. Mit der Entgegennahme einer Lizenz verpflichten sich die Kunden zu deren Einhaltung.

Die Kunden gewährleisten, dass für sie registrierte Instanzen (Domains, Zertifikate, Rechte etc.) keine eingetragenen Warenzeichen oder sonstige geistige Eigentume Dritter verletzen; sie gewährleisten ferner, den Regeln und Verfahrensweisen der jeweils zuständigen Behörden und Register zu genügen. Die Kunden verzichten hiermit auf jeglichen Rechtsanspruch gegenüber HAKIWA, die aus Handlungen oder Unterlassungen seitens der vorgenannten Behörden und Registern erwachsen könnten. Die Nutzung von Namen, eingetragenen Warenzeichen, Handelsnamen oder anderen ausschliessliche Kennzeichnungen durch die Kunden bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung des jeweiligen Inhabers. Sämtliche Rechte, insbesondere auch das Urheberrecht mit allen daraus fließenden Befugnissen, verbleiben uneingeschränkt beim berechtigten Aussteller.

13. Leistungsnachweise

Nachweise zu Verbindungen, Nutzungen, Statistiken oder Abrechnungen können nur durch die Kunden selber verlangt werden.

14. Gebührenbasis

Die von den Kunden zu bezahlenden Gebühren für Leistungen ergeben sich aus dem Vertrag oder dessen Bestandteile (Anhänge). Es gilt insbesondere der am Tag der Lieferung gültige Preis; HAKIWA steht in diesem Zusammenhang das Recht zu, bei Ablehnung durch die Kunden vom Vertrag zurückzutreten. Preisanpassungen können als Folge konkreter Kostensteigerungen (z.B. Lohn- und Materialkosten) sowie Kursdifferenzen entstehen. Bei gesperrtem Zugang von Leistungen werden den

Kunden während der Dauer der Sperre des Zugangs die normalen Gebühren in Rechnung gestellt. Sämtliche Gebühren verstehen sich in Schweizer Franken (CHF) netto ab Sitz der HAKIWA. Verpackungen, Transporte, Versicherungen, Installationsmaterial, Recycling oder sonstige Gebühren sowie die zum Zeitpunkt der Rechnungsstellung gültige Mehrwertsteuer werden gesondert verrechnet. Gebührenänderungen sind jederzeit auch ohne Vorankündigung möglich.

15. Zahlungsbedingungen

Die Rechnungstellung erfolgt in der Regel mit Auslieferung bzw. Ausführung der Leistungen. Skonto sind in den Kalkulationen von HAKIWA nicht vorgesehen, daher berechtigen vorzeitige Zahlungen auch keine Abzüge. Eine Aufrechnung oder die Zurückhaltung von Zahlungen aufgrund Gegenforderungen werden ausdrücklich ausgeschlossen.

HAKIWA ist berechtigt Leistungen an die Kunden aufgrund Zahlungsverzögerungen abweichend von vereinbarten Zahlungsbedingungen auszusetzen, das Kreditlimit zu verringern oder aufzuheben, allfällige Ausstände sofort einzufordern sowie Sicherstellungen, Vorauszahlungen, Nachnahme oder Bankgarantien für bereits erteilte oder zukünftige Aufträge zu verlangen. Leisten Kunden die geforderte Vorauszahlung oder Sicherheit nicht, kann HAKIWA entsprechende Massnahmen treffen und den Kundenvertrag frist- und entschädigungslos auflösen. Die gleiche Regelung gilt bei Nachlassstundung, Zahlungsbefehlen oder Konkursöffnung, wenn die Kunden oder die Konkursverwaltung für die Bezahlung der künftigen Rechnungen keine Sicherheit leisten. Bei Überschreitung vereinbarter Zahlungsfristen schulden die Kunden HAKIWA eine Mahngebühr von CHF 25.- pro Mahnung, sowie einen Verzugszins der in Rechnung gestellten Angaben seit Ablauf der Zahlungsfrist. Der Zinssatz für Verzugszinsen entspricht dem landesüblichen Zinssatz von zurzeit 5% für ungedeckte Kontokorrentkredite. HAKIWA behält sich vor, Kunden nur gegen Vorauszahlung oder Nachnahme zu beliefern bzw. zur Absicherung Garantien zu verlangen. Verweigerungen der Annahme bestellter Aufträge entbinden die Kunden nicht von der Gebührenezahlung.

16. Wiederverkaufsrechte

Keine im Rahmen dieser AGB getroffenen Vereinbarungen oder Handlungen kann dahingehend interpretiert werden, dass zwischen den Kunden und HAKIWA ein exklusives Vertragsverhältnis, eine Gesellschaft, ein Joint Venture oder eine sonstige kooperative Einheit besteht. Die Kunden sind nicht befugt, die ihr im Rahmen des Vertrages verfügbar gemachten Leistungen an Dritte weiterzuverkaufen, vorbehaltlich anderweitiger Bedingungen im jeweiligen Vertrag.

17. Vertragsänderungen und Übertragbarkeit

Vertragsänderungen müssen gegenseitig und schriftlich erfolgen. Für den Verzicht von Leistungen gelten sinngemäss die gleichen Bedingungen wie für die Kündigung des Vertrags. Laufende Verträge können seitens der Kunden nur mit schriftlicher Genehmigung durch HAKIWA an Dritte übertragen werden. HAKIWA kann Zulieferer oder Dritte mit der Erfüllung sämtlicher ihrer vertraglichen Pflichten und Obliegenheiten oder von Teilen derselben betrauen. Bei technischen Änderungen stellt HAKIWA zum Schutz von Investitionen der Kunden sicher, dass diese ihre Einrichtungen noch während einer angemessenen Übergangsfrist nutzen können.

18. Dauer und Kündigung

Der Vertrag dauert auf unbestimmte Zeit und verlängert sich stillschweigend um einen Monat, sofern nichts anderes vereinbart wurde.

Er kann von beiden Parteien jederzeit unter Einhaltung einer Frist von 2 Monaten auf Ende Monat schriftlich gekündigt werden.

19. Liefer- und Ausführungsbedingungen

HAKIWA wählt bei Bestätigung der Auftragserteilung die Mittel für die Lieferung bzw. den Transport zu den Kunden. Verlangen die Kunden abweichendes, tragen diese die Mehrkosten. Vor Bereitstellung der Leistungen führt HAKIWA die nach eigenem Ermessen angebrachten Tests durch, um zu bestätigen, dass diese dem Vertrag entsprechen. Nach erfolgreicher Durchführung der entsprechenden Tests werden die Kunden von der Aktivierung der Leistungen bzw. der Auslieferung in Kenntnis gesetzt.

20. Höhere Gewalt

Kann HAKIWA trotz aller Sorgfalt aufgrund von höherer Gewalt wie Naturereignissen von besonderer Intensität, Pandemien und Epidemien, kriegerischen Ereignissen, Streik, unvorhergesehenen behördlichen Restriktionen usw. ihren vertraglichen Verpflichtungen nicht nachkommen, wird die Vertragserfüllung oder der Termin für die Vertragserfüllung dem eingetretenen Ereignis entsprechend hinausgeschoben, was allenfalls seitens HAKIWA zum Rücktritt vom Vertrag führen kann.

21. Lieferfristen und Transporte

Alle von HAKIWA angegebenen Lieferzeiten gelten als annähernd vereinbart. In keinem Fall begründen Überschreitungen der Lieferfristen Schadenersatzansprüche oder ein Rücktrittsrecht vom Vertrag. Teillieferungen sind zulässig. Ein Versand von Produkten erfolgt in der Regel ab dem Sitz von HAKIWA oder einem Logistik-Center eines Partners. Alle Lieferungen gehen auf Rechnung, Risiko und Gefahr der Kunden, soweit nichts anderes schriftlich vereinbart wurde. Sonderleistungen wie Expresslieferungen oder Nachnahmesendungen werden zusätzlich verrechnet. Das Risiko und die Gefahr geht auf die Kunden über, sobald die Lieferung ausgesondert und zum Versand, Lieferung oder Abholung bereit ist. Aufträge für Lagerhaltung werden auf Risiko der Kunden übernommen und gesondert in Rechnung gestellt. Spezifische Projekttermine und deren Laufzeiten werden im Vertrag vereinbart. Etwaige Transportschäden sind vom Kunden zu dokumentieren und dem Zusteller/Spediteur direkt anzuzeigen.

22. Werklieferungen

Bei Lieferung und Verrechnung direkt durch die Lieferwerke des Herstellers oder Partners gelten für die Kunden die Verkaufsbedingungen des jeweiligen Lieferwerkes. In diesem Falle haben vorliegende AGB keine Gültigkeit. HAKIWA tritt in diesem Fall nur als Vermittler und nicht als Vertragspartner auf.

23. Falschlieferungen und Retouren

Die Kunden haben Leistungen beim Empfang umgehend zu prüfen und allfällige Liefermängel innerhalb von 4 Arbeitstagen schriftlich oder mündlich mitzuteilen. Nach Ablauf dieser Frist ist eine Rückgabe nicht mehr möglich. Retouren sind nur für Produkte möglich, welche sich in komplettem, originalverpacktem und ungebrauchtem Zustand befinden. Grundsätzlich ist vor jeder Rücklieferung bei HAKIWA eine Autorisierung einzuholen. Die Erteilung einer Autorisierung bedeutet auf keinen Fall eine Anerkennung eines Mangels oder sonstigen Beanstandungen der Kunden. Die Kunden sind für den fachgerechten und versicherten Transport verantwortlich. Rücksendungen, ohne vorherige Anmeldung, gehen ungeprüft und auf Kosten und Risiko der Kunden bzw. Absender zurück. Zusätzlich werden allfällige Bearbeitungskosten fällig. Von einer Retoure ausgeschlossen sind insbesondere Beschaffungsprodukte, Verbrauchsmaterial, durch Kunden beschädigte Waren, in Betrieb genommene Geräte, geöffnete Schutzverpackungen, geöffnete Softwarepakete sowie geöffnete Lizenzen.

24. Eigentumsvorbehalt

Gelieferte Leistungen bleiben bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher Forderungen aus der Geschäftsverbindung Eigentum von HAKIWA. HAKIWA darf unter Eigentumsvorbehalt stehende Leistungen bzw. Produkte zurücknehmen. Bei Vermischung oder Verarbeitung entsteht Miteigentum von HAKIWA am neuen Produkt. Die Kunden sind gemäss Ziff. 16 zur Weiterveräußerung der Vorbehaltsware im normalen Geschäftsverkehr berechtigt, eine Verpfändung oder Sicherungsübertragung ist den Kunden jedoch nicht gestattet. Die Kunden sind verpflichtet, die Vorbehaltsrechte von HAKIWA beim Weiterverkauf der Vorbehaltsware auf Kredit zu sichern.

25. Datenschutz

HAKIWA darf die im Rahmen des Vertragsschlusses aufgenommenen Daten zur Erfüllung der Verpflichtungen aus dem Vertrag verarbeiten und verwenden. HAKIWA ergreift die Massnahmen welche zur Sicherung der Daten gemäss den gesetzlichen Vorschriften erforderlich sind. Der Kunde erklärt sich mit der Speicherung und vertragsgemässen Verwertung seiner Daten durch die Firma vollumfänglich einverstanden und ist sich bewusst, dass die Firma auf Anordnung von Gerichten oder Behörden verpflichtet und berechtigt ist, Informationen vom Kunden diesen oder Dritten bekannt zu geben. Hat der Kunde es nicht ausdrücklich untersagt, darf HAKIWA die Daten zu internen Marketingzwecken verwenden.

26. Verschiebung der Kundenstandorte

Es steht den Kunden frei, die Bereitstellung von Leistungen für weitere oder ersatzweise Kundenstandorte zu beantragen. Die Kunden haben ihre Änderungswünsche an HAKIWA rechtzeitig zukommen zu lassen. Hierbei können aber Mehrkosten entstehen.

27. Wartung der Leistungen

HAKIWA setzt die Kunden in Bezug auf eventuelle Wartungsarbeiten im Voraus in Kenntnis. Davon ausgenommen sind Notfälle und auftretende Störungen.

28. Garantie (und Gewährleistung)

Bezüglich Hardware gibt HAKIWA die Garantie, welche der Hersteller, bzw. der Drittlieferant leistet, an den Kunden weiter. Der Umfang der Garantie ergibt sich aus deren Garantiebestimmungen. Zubehör unterliegt den Garantieleistungen des jeweiligen Herstellers oder Lieferanten. Ausgeschlossen von jeder Garantie ist Software und Verbrauchsmaterial. Die Garantie umfasst keine Supportleistungen von HAKIWA. Die zur Erbringung von Garantieleistungen notwendigen Aufwände werden dem Kunden in Rechnung gestellt, soweit sie nicht vom Hersteller entschädigt werden. Bei Eingriffen durch den Kunden oder durch Dritte in die Hard- oder Software, bei äusserlichen Beschädigungen, bei Bedienungsfehlern sowie bei Einsatz- oder Betriebsbedingungen, die von den Produktunterlagen abweichen, entfällt jede Garantie und Gewährleistung.

29. Garantieabwicklungen

Die Kunden kontaktieren HAKIWA über die publizierten Störungsannahme- oder Service Kontaktstellen. Im Falle von Produktlieferungen bringen oder schicken die Kunden die defekte Ware mit einer detaillierten Fehlerbeschreibung und der Rechnungskopie an die von HAKIWA angegebene Lieferanten- bzw. Serviceadressen. Ergänzende Bestimmungen zu Retouren sind unter Ziff. 23 zu entnehmen.

30. Haftung

HAKIWA hat den Auftrag Vertragsgemäss nach bestem Wissen und Gewissen auszuführen. Jede Haftung von HAKIWA für unmittelbare, indirekte oder Folgeschäden, Arbeitsunterbruch, Mangelfolgeschäden, entgangener Gewinn, nicht realisierte Einsparungen, Verdienstausschlag sowie Datenverluste werden ausdrücklich ausgeschlossen. Der Kunde ist verpflichtet allfällige Schäden der Firma umgehend zu melden. Jegliche Haftung für Hilfspersonen wird vollumfänglich ausgeschlossen.

31. Teilnichtigkeit

Sollten eine oder andere dieser Bestimmungen unwirksam sein oder eine Regelungslücke enthalten, so werden die entsprechenden Bestimmungen durch eine wirksame Regelung ersetzt bzw. ergänzt, die dem wirtschaftlichen Zweck der ursprünglichen Regelung am nächsten kommt. Die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen bleibt davon unberührt.

32. Gerichtsstand

Alle Verpflichtungen aus dem Vertragsverhältnis unterstehen schweizerischem Recht. Der Gerichtsstand für alle aus dem Vertragsverhältnis sowie über sein Entstehen und seine Wirksamkeit entstehenden Rechtsstreitigkeiten ist der Sitz von HAKIWA.

Letzte Aktualisierung: März 2020