



## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der Zuara AG

### 1 Allgemeines

Die AGB gelten für sämtliche Leistungen und Produkte, die von der Firma Zuara AG (nachfolgend „Zuara“ genannt) für den Kunden erbracht bzw. zur Verfügung gestellt werden. Abweichende Regelungen haben nur dann Geltung, wenn sie ausdrücklich und schriftlich zwischen Zuara und dem Kunden vereinbart wurden.

Diesen AGB widersprechende spezielle oder allgemeine Vertragsbedingungen werden von Zuara nicht akzeptiert und haben im Verhältnis zwischen Zuara und dem Kunden keine Gültigkeit. Individuelle Vereinbarungen gehen diesen AGB vor.

### 2. Vertragsabschluss

Leistungsinhalt und Umfang ergeben sich aus den vorliegenden AGB bzw. aus allfälligen Individualvereinbarungen. Der genaue Leistungsumfang für Dienstleistungen wird offeriert und in einem ergänzenden Vertrag festgehalten.

Zuara kann das Zustandekommen des Vertrages von der Angabe und Verifikation verschiedener Daten des Kunden abhängig machen, insbesondere von Adresse, E-Mail-Adresse usw.

Die elektronische Anmeldung oder Auftragserteilung ist verbindlich. Der Vertrag kommt mit Versand der Auftragsbestätigung (inkl. Email) durch Zuara zustande.

### 3. Leistungen von Zuara

Zuara ist als Beauftragte des Kunden tätig und wahrt dessen Interessen nach bestem Wissen und Gewissen. Zuara verpflichtet sich dem Kunden gegenüber zu einer objektiven, auf die Zielsetzungen des Kunden ausgerichteten Tätigkeit. Sie informiert den Kunden regelmässig über den Stand und Fortschritt der Erbringung der Dienstleistungen.

Zuara ist berechtigt, zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen Dritte beizuziehen.

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

Ist der Auftrag an eine bei Zuara beschäftigte Person gebunden und fällt diese aus etwelchen Gründen aus, so ist Zuara bestrebt, dem Kunden einen gleichwertigen Ersatz zur Verfügung zu stellen. Sie ist jedoch berechtigt, bei höherer Gewalt und Ausfall der an den Auftrag gebundenen Person (insbesondere durch Krankheit oder Unfall) die vereinbarten Termine der Auftragserfüllung zu verschieben, ohne dass daraus dem Kunden etwelche Ansprüche entstehen würden. In diesem Fall wird Zuara den Kunden schnellstmöglich verständigen und einen Ersatztermin anbieten. Es besteht kein Anspruch auf Übernahme allfällig durch die Terminverschiebung entstandenen Kosten.

### 4. Mitwirkungspflichten des Kunden

Die Zusammenarbeit zwischen Zuara und Kunde beruht auf Kooperation, gegenseitigem Vertrauen und mitverantwortlichem Handeln. Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche Vorkehrungen zu treffen, damit Zuara ihre Dienstleistungen für den Kunden erbringen kann; im Wesentlichen durch rechtzeitige und klare Instruktion, durch Zurverfügungstellung der erforderlichen Informationen und dem Bezeichnen einer oder mehrerer Personen, die für Entscheide bezüglich des Vertragsgegenstands autorisiert sind.

Der Kunde hat sicherzustellen, dass auf seiner Seite die technischen und tatsächlichen Voraussetzungen für den Empfang und die Nutzung der Dienstleistungen, Daten und Inhalte gegeben sind. Kommt der Kunde diesen Pflichten nicht nach und kann Zuara den erteilten Auftrag daher nicht erfüllen, so ist der Kunde trotzdem an den Auftrag gebunden und hat allfällig vereinbarte Entgelte zu bezahlen.

Der Kunde verpflichtet sich, die für die Zusammenarbeit erforderlichen personenbezogenen Daten wahrheitsgemäss anzugeben und Änderungen dieser Zuara mitzuteilen.

Alle Kosten, die aus der Erfüllung der Mitwirkungspflichten durch den Kunden anfallen, werden von diesem allein getragen. Entsteht Zuara Mehraufwand, weil der Kunde seiner Mitwirkungspflicht nicht oder nur unvollständig nachgekommen ist, werden diese dem Kunden durch Zuara zusätzlich in Rechnung gestellt.

## 5. Rücktritt

Bei Coaching- und Beratungssitzungen ist ein Rücktritt bis 24 Stunden vor dem vereinbarten Termin kostenfrei möglich. Fällt der vereinbarte Termin auf einen Montag, so ist ein Rücktritt bis spätestens am vorherigen Freitag, 12.00 Uhr, an Zuara zu melden. Erfolgt keine oder eine verspätete Absage, so hat der Kunde das vereinbarte Honorar in voller Höhe zu entrichten.

Bei Workshops, Seminaren, Vorträgen oder anderen Dienstleistungen werden bei einem Rücktritt des Kunden folgende Kosten fällig:

- Bis eine Woche vor Auftragsbeginn 30% des vereinbarten Honorars.
- Bis einen Tag vor Auftragsbeginn 50% des vereinbarten Honorars.
- Am Tag des bzw. nach Auftragsbeginn 100% des vereinbarten Honorars.

Bei Kursen wird die Durchführung 14 Tage vor Kursbeginn bestätigt bzw. abgesagt. Im Falle einer Kursstornierung ist Zuara bestrebt, denselben Kurs zu einem späteren Zeitpunkt anzubieten. Jedoch werden bereits bezahlte Teilnehmergebühren vollumfänglich zurückerstattet. Zuara übernimmt keine Kosten für bereits gebuchte Reisen oder Unterkünfte und haftet nicht für allfällige durch die Absage oder Verschiebung des Kurses beim Kunden entstandene Kosten.

Vorbehalten bleiben jederzeitige Änderungen des Terminplans, des Kursortes, des Trainers sowie geringfügige Änderungen des Kursstoffes.

## 6. Vergütung

Dienstleistungen werden grundsätzlich nach Aufwand mit oder ohne Kostendach in Rechnung gestellt. Dienstleistungen zu einem Festpreis (pauschal) müssen ausdrücklich so offeriert werden.

Folgende Punkte gelten als vergütungspflichtige Dienstleistungen:

- Arbeitszeit beim Kunden
- Implementation von kundenspezifischen Ergebnissen
- Fahrzeiten
- Arbeitsvorbereitung, Informationsbeschaffung, Dokumentation
- Telefon- und Fernunterstützung übers Internet
- Protokollierung der vorgenommenen Arbeiten, Pendenzenverwaltung
- Projektleitung, -mitarbeit, -besprechung, -abrechnung, technische Abklärungen

Eine erste Besprechung, sachdienliche Verhandlungen und erste Vorabklärungen (u.a. Preisabklärungen) sind kostenfrei und für beide Parteien unverbindlich. Offerten werden grundsätzlich kostenlos erstellt und haben eine Gültigkeit von 30 Tagen.

Wo nicht anders angegeben verstehen sich die Preise in Schweizer Franken.

## 7. Rechnungsstellung, Zahlungsbedingungen und Verzug

Der Kunde verpflichtet sich zur Bezahlung des vollständigen geschuldeten Betrages innert spätestens 30 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 5%. Zuara hat das Recht, dem Kunden monatlich ihre Leistungen akonto in Rechnung zu stellen.

Alle von Zuara direkt errechneten, offerierten oder in Aussicht gestellten Kosten und Honorare verstehen sich exklusive gesetzliche Mehrwertsteuer sowie exklusive allfällige andere Abgaben oder Gebühren.

Falls der Kunde die Angemessenheit einer Rechnung oder eines Teilbetrages einer Rechnung bestreitet, hat er Zuara umgehend schriftlich zu informieren und die Beanstandung entsprechend zu dokumentieren. Der Kunde hat den unbestrittenen Teil der Rechnung bis spätestens zum Verfalltag zu bezahlen. Falls der Kunde die Rechnung nicht spätestens bis zum Verfalltag bei Zuara beanstandet, gilt die Rechnung als genehmigt.

## 8. Gewährleistung

Zuara erbringt ihre Dienstleistungen gemäss dem branchenüblichen Sorgfaltsmassstab und den branchenüblichen Qualitätsrichtlinien.

Zuara leistet Gewähr, dass die lizenzierte Software der Produktspezifikation im Wesentlichen entspricht, funktionsfähig ist und entsprechend verwendet werden kann. Eine Nachbesserung ist nur mit Zustimmung seitens Zuara möglich. Der Kunde hat keinen Anspruch auf irgendwelche Kundenbetreuungs- oder Upgrade-Tätigkeiten von Zuara.

Zuara übernimmt keine Verantwortung für die Rentabilität der lizenzierten Software und der darauf basierenden Geschäfte. Es obliegt dem Kunden, die einzelnen Geschäfte, die mit Hilfe der Software gemacht werden, zu kontrollieren und die jeweilige Vereinbarkeit mit seinem Risikoprofil zu überwachen. Der Kunde verwendet die Software auf eigene finanzielle Gefahr und Verantwortung.

Sollten allfällige Mängel an der lizenzierten Software festgestellt werden, sind diese spätestens innerhalb von 5 Arbeitstagen nach Bezug der Software gegenüber Zuara schriftlich oder per E-Mail geltend zu machen. Zuara haftet nicht für Mängel, die infolge fehlerhafter Handhabung, normaler Abnutzung oder durch Fremdeinwirkung (Stromausfall, fehlerhafte Hardware etc.) entstanden sind. Insbesondere haftet Zuara nicht für allfälligen Datenverlust. Es obliegt dem Risikobereich des Kunden, seine Daten regelmässig zu sichern und allfällige Back-Ups durchzuführen.

## 9. Haftungsbeschränkung

Für Aussagen und Angaben in den Inseraten und Angeboten von Zuara wird keine Haftung übernommen. Zuara übernimmt keine Garantien für das zu erreichende Ziel. Sie gewährleistet einzig das Erbringen der versprochenen Dienstleistungen gemäss dem branchenüblichen Sorgfaltsmassstab. Ist der Kunde mit den von Zuara erbrachten Dienstleistungen nicht zufrieden, so hat er das Recht, eine entsprechende Nachbesserung zu verlangen. Der maximale Aufwand zur Nachbesserung ist auf 30% des ursprünglich vereinbarten Aufwandes beschränkt.

Zuara lehnt jede Haftung und Gewährleistung ab, die im Zusammenhang mit der Erbringung ihrer Dienstleistungen beim Kunden entstehen könnten, sofern es sich um leicht- oder mittel-fahrlässige Sorgfaltspflichtverletzungen handelt. Zuara übernimmt insbesondere keine Haftung für Unfall oder Diebstahl während Kursen, Workshops oder sonstigen von Zuara durchgeführten Events. Die Versicherung ist Sache des Kunden.

Zuara haftet nur für absichtlich oder grobfahrlässig nachweisbar entstandenen Schaden beim Kunden. Haftung für Folgeschäden und mittelbare Schäden ist in jedem Fall ausgeschlossen.

Ebenso sind Schadenersatzansprüche für Verlust der eingesetzten Investitionen, für entgangenen Gewinn, für Datenverlust, für Wiederherstellung der Software, für Standzeiten oder für sonstige entfallene Produktions- oder Arbeitszeiten und für Kursverluste vollständig ausgeschlossen. Dies gilt für sämtliche Forderungen des Kunden, gleich aus welchen Rechtsgründen. Zuara übernimmt keine Verantwortung für externe oder indirekte Mängel und Folgeschäden (z. B. Schäden aus Betriebsausfall, Verzug von Informationsweiterleitung, wegen Viren oder aus Linien- oder Systemfehlern). Soweit die vertragliche Haftung von Zuara ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung von Arbeitnehmern, Vertretern und Erfüllungsgehilfen von Zuara.

Der Kunde akzeptiert Überprüfungen und Wartungsarbeiten durch Zuara, die die Verfügbarkeit einiger oder aller Produkte vorübergehend beeinträchtigen können. Bei einer Weiterleitung von Inhalten und Leistungen Dritter kann es ebenfalls zu vorübergehenden Übertragungsverzögerungen kommen. Zuara ist bemüht, Ausfallzeiten im Interesse des Kunden möglichst kurz zu halten. Der Kunde akzeptiert verhältnismässige Beeinträchtigungen. Zuara haftet nicht für Systemausfälle von Netzbetreibern, Service Providern usw.

Zuara bietet keine Gewähr dafür, dass die Dienste ohne Unterbrechung zugänglich sind, dass die gewünschten Verbindungen zu jeder Zeit hergestellt werden können, oder dass gespeicherte Daten unter allen Gegebenheiten verfügbar bleiben. Ein Unterbruch der Zugänglichkeit der Dienstleistungen für den Kunden führt nicht zu Schadenersatzansprüchen.

## 10. Immaterialgüterrechte

Die von Zuara zur Verfügung gestellten Inhalte ihrer Dienstleistungen sind urheberrechtlich geschützt. Die Nutzung und Bezahlung der Dienste durch den Kunden hat nicht die Übertragung von Immaterialgüterrechten zur Folge. Jegliche weitere Nutzung oder die Weitergabe an Dritte bedarf der vorherigen schriftlichen Genehmigung durch Zuara.

Mit der Lieferung und Bezahlung von Software wird das Urheberrecht an der Software nicht erworben, sondern es wird dem Kunden lediglich ein Nutzungsrecht an der Software eingeräumt. Die Rechte an den Programmen verbleiben bei den jeweiligen Softwareherstellern. Der Kunde darf diese nur für interne Zwecke verwenden. Zuara hat das Recht, das Werk unter Beachtung der Geheimhaltungspflicht in beliebiger Weise zu ändern, davon Kopien herzustellen und es weiter zu verwenden.

Kursteilnehmer verpflichten sich, keine urheberrechtlich geschützte Software zu kopieren und aus Schulungs-Räumen mitzunehmen.

Zuwiderhandlungen werden im Einzelfall mit einer Konventionalstrafe von CHF 5'000.- geahndet. Weiterreichende durch die Verletzung des Urheberrechts entstandene Ersatzansprüche von Zuara gegenüber des Kunden bleiben hierdurch unberührt.

## 11. Datenschutz

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

Zuara verwendet Kundendaten zur vertrags- und gesetzeskonformen Erfüllung der angebotenen Dienstleistungen, zur Pflege der Kundenbeziehung sowie zur Unterbreitung von Angeboten. Sämtliche Informationen und Angaben können von Zuara für den späteren Nachweis der Erfüllung sowie des Vertragsabschlusses gespeichert und aufbewahrt werden. Informationen und Angaben werden an Dritte nicht übergeben, ausgenommen, wenn Dritte bei der Erfüllung des Vertrages als Subunternehmer von Zuara tätig sind.

Involvierte Mitarbeiterinnen, Mitarbeiter und Dritte müssen über die zwischen den Parteien geltende Geheimhaltungspflicht informiert und in geeigneter Weise in diese eingebunden werden. Die Geheimhaltungspflicht beginnt mit der ersten Kontaktaufnahme und bleibt über die Dauer einer allfälligen Zusammenarbeit hinaus bestehen. Nicht als geheim gelten die von Zuara geschaffenen Kommunikationswege zum Informationsaustausch zwischen Zuara und Kunde.

Der Kunde erklärt sich mit der Speicherung und Verwertung seiner Daten durch Zuara vollumfänglich einverstanden. Mit der Inanspruchnahme einer von Zuara angebotenen Dienstleistung akzeptiert der Kunde widerruflich die unbefristete und uneingeschränkte Zusendung von Werbung, Angeboten und Informationen aller Art. Der Kunde kann jederzeit mittels E-Mail oder Anruf bei Zuara die entsprechende Zusendung beenden.

Zuara trifft keine Haftung für die Datensicherheit während der Übertragungen von Daten durch die Software über das Internet (z.B. wegen technischer Fehler des Providers) oder für einen eventuellen rechtswidrigen Zugriff Dritter auf Dateien ihrer Internetpräsenz. Zugangsdaten für das Kunden-Login, die auf Wunsch des Kunden an diesen übermittelt werden, sind vom Kunden streng vertraulich zu behandeln.

## **12. Anwendbares Recht, Gerichtsstand**

Die AGB und das Rechtsverhältnis zwischen Zuara und Kunden unterstehen schweizerischem Recht. Ausschliesslicher Gerichtsstand ist am Sitz von Zuara.

Stand 13.12.2016

Zuara AG  
Kramgasse 82  
3011 Bern