

I. Geltungsbereich und Vertragsabschluss

1 Geltungsbereich

- 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen ("AGB") regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung aller Verträge über IT-Dienstleistungen, Lieferung von Hard- und Software sowie damit zusammenhängende Leistungen zwischen NDC IT SOLUTIONS Nelson Da Cunha ("Auftragnehmer") und dem Kunden.
- 1.2 Abweichende Bedingungen des Kunden gelten nur, wenn der Auftragnehmer ihnen ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat. Die AGB des Kunden werden, selbst bei Kenntnis, nicht Vertragsbestandteil.
- 1.3 Sämtliche auf der Website des Auftragnehmers (www.ndc-it.ch) präsentierten Leistungen, Hard- und Software stellen keine verbindlichen Angebote, sondern lediglich Einladungen zum Angebot dar.
- 1.4 Sollte eine Bestimmung dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, bleiben die übrigen Bestimmungen wirksam. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt eine rechtsgültige Regelung, die dem wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt (Salvatorische Klausel).

2 Vertragsabschluss

- 2.1 Angebote des Auftragnehmers erfolgen schriftlich (inkl. E-Mail) und sind 30 Tage ab Ausstellungsdatum verbindlich, sofern keine andere Frist angegeben ist.
- 2.2 Der Vertrag kommt durch schriftliche (inkl. E-Mail) oder mündliche Auftragserteilung des Kunden zustande. Mit der Annahme anerkennt der Kunde diese AGB ausdrücklich.
- 2.3 Mündliche Vereinbarungen werden nach Möglichkeit schriftlich bestätigt. Zusätzliche Anforderungen nach Vertragsabschluss werden separat vereinbart und verrechnet.
- 2.4 Alle Angaben in Angeboten zu Umfang, Zeitdauer und Terminen sind Richtwerte, sofern sie nicht ausdrücklich schriftlich als verbindlich bezeichnet werden.
- 2.5 Ein (Teil-)Vertragsrücktritt durch den Kunden bedarf des schriftlichen Einverständnisses des Auftragnehmers. Beanstandungen berechnen den Kunden nicht zum Vertragsrücktritt ohne dieses Einverständnis.

II. Leistungen

3 Leistungsumfang

- 3.1 Der Auftragnehmer erbringt die im Angebot oder Vertrag festgehaltenen Leistungen, insbesondere: IT-Support, PC-/Notebook-/Geräteeinrichtung, Antivirus und Sicherheitsprüfungen, IT-Beratung und Schulung, Server-Betreuung und Wartung, Firewall und Netzwerksicherheit, Microsoft 365 Migration und Support, Hardware-Beschaffung und Einrichtung, Cloud- und Backup-Lösungen, Website-Erstellung und -Pflege sowie Konferenztechnik.
- 3.2 Nicht im Angebot enthaltene Leistungen werden nach Aufwand zu den jeweils gültigen Tarifen verrechnet.
- 3.3 Der Auftragnehmer ist berechtigt, qualifizierte Dritte (Hilfspersonen) beizuziehen. Er haftet dabei ausschliesslich für die sorgfältige Auswahl und Instruktion; eine darüber hinausgehende Haftung für Handlungen von Hilfspersonen ist, soweit gesetzlich zulässig, wegbedungen.
- 3.4 Der Auftragnehmer erbringt seine Leistungen mit der üblichen Sorgfalt und nach dem Stand der Technik zum Zeitpunkt der Leistungserbringung. Ein bestimmter Erfolg wird nicht geschuldet, sofern nicht ausdrücklich vereinbart.

4 Mitwirkungs- und Unterlassungspflichten des Kunden

- 4.1 Der Kunde stellt dem Auftragnehmer rechtzeitig alle notwendigen Informationen, Zugangsdaten und Infrastruktur zur Verfügung. Entsteht durch mangelnde Mitwirkung Mehraufwand, hat der Kunde diesen zu vergüten.
- 4.2 Der Kunde meldet Störungen unverzüglich per E-Mail oder Telefon mit detaillierter Beschreibung (Datum, Zeit, Art der Störung).

- 4.3 Bis zur abgeschlossenen Störungsbehebung durch den Auftragnehmer verpflichtet sich der Kunde, keine eigenen Schritte zur Fehlerbehebung zu unternehmen und kein Drittunternehmen ohne schriftliche Zustimmung des Auftragnehmers beizuziehen. Zuwiderhandlungen gehen vollumfänglich zu Lasten des Kunden.
- 4.4 Der Kunde ist vor Beginn jeglicher Arbeiten allein verantwortlich für die vollständige Datensicherung. Der Auftragnehmer führt keine Datensicherungen durch, sofern dies nicht ausdrücklich vereinbart ist.
- 4.5 Der Kunde trägt die Verantwortung für die korrekte Lizenzierung aller eingesetzten Software.
- 4.6 Der Kunde informiert den Auftragnehmer unverzüglich über bekannte Sicherheitsvorfälle (z.B. Cyberangriffe, Datenverluste), soweit diese für die Leistungserbringung relevant sind.

5 Backup- und IT-Sicherheitsdienstleistungen

Dieser Abschnitt gilt ausdrücklich für alle Dienstleistungen im Bereich Backup-Konzeption, Backup-Einrichtung sowie IT-Sicherheit (Firewall, Antivirus, Verschlüsselung, Zugriffskonzepte). Mit der Auftragserteilung bestätigt der Kunde, diesen Abschnitt zur Kenntnis genommen und verstanden zu haben.

- 5.1 Der Auftragnehmer erbringt Backup- und Sicherheitsdienstleistungen ausschliesslich beratend und unterstützend. Eine Garantie für die vollständige und fehlerfreie Wiederherstellbarkeit von Daten im Schadensfall (Hardwaredefekt, Ransomware, Bedienfehler, Diebstahl, Brand, Hackerangriff oder andere Ereignisse) wird ausdrücklich nicht übernommen.
- 5.2 Jede Haftung des Auftragnehmers für direkten oder indirekten Datenverlust, Datenbeschädigung, entgangenen Gewinn, Produktionsausfall oder Folgeschäden im Zusammenhang mit einer Backup-Lösung — auch wenn diese durch den Auftragnehmer eingerichtet wurde — ist, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.
- 5.3 Sicherheitsmassnahmen werden nach bestem Wissen und dem Stand der Technik umgesetzt. Eine Haftung für das Gelingen oder Nicht-Gelingen von Cyberangriffen, Ransomware, Phishing oder anderen Sicherheitsvorfällen ist ausgeschlossen.
- 5.4 Der Kunde bleibt alleinverantwortlich für: regelmäßige Backup-Integritätsprüfungen (Test-Restores), Einhaltung von Backup-Frequenzen, sicheren Betrieb der IT-Umgebung sowie Auswahl von Cloud-/Hosting-/Backup-Anbietern.
- 5.5 Der Auftragnehmer empfiehlt: regelmässige Restore-Tests, mehrere unabhängige Sicherungsebenen, Offline-/Air-Gapped-Backups sowie den Abschluss einer Cyber-Versicherung.

6 Lieferung von Hardware und Produkten

- 6.1 Lieferfristen und -termine sind Plandaten ohne Fälligkeits- oder Fixcharakter. Nichteinhaltung berechtigt den Kunden weder zum Vertragsrücktritt noch zu Schadenersatz.
- 6.2 Der Versand erfolgt auf Kosten und Gefahr des Kunden. Transportschäden sind beim Warenempfang dem Transporteur zu melden.
- 6.3 Beanstandungen sind innert 10 Tagen nach Warenempfang schriftlich geltend zu machen, sonst gilt die Lieferung als genehmigt.
- 6.4 Gelieferte Hardware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum des Auftragnehmers (Eigentumsvorbehalt).

III. Preise und Zahlungsbedingungen

7 Vergütung

- 7.1 Stundensätze: Privatkunden CHF 100.–/Std., Firmenkunden CHF 130.–/Std., abgerechnet im 15-Minuten-Takt.
- 7.2 Fahrtkosten und Spesen werden zusätzlich verrechnet. Fahrtkosten ab Standort Aarburg nach effektivem Aufwand.
- 7.3 Alle Preise in CHF. Allfällige Steuern und Abgaben gehen zu Lasten des Kunden.
- 7.4 Bei Neukunden oder grösseren Projekten ist Vorauszahlung die Regel.
- 7.5 Preisanpassungen per Beginn Kalenderjahr mit mind. 30 Tagen Vorankündigung.

8 Zahlungsbedingungen

- 8.1 Rechnungen sind innert 30 Tagen ab Rechnungsdatum netto zu bezahlen, sofern nichts anderes vermerkt ist.
- 8.2 Bei grösseren Projekten können Anzahlungen oder Abschlagszahlungen verlangt werden.
- 8.3 Zahlungsverzug tritt ohne Mahnung ein. Anspruch auf 5% Verzugszins p.a. sowie Ersatz des entstandenen Schadens.
- 8.4 Bei Verzug ist der Auftragnehmer berechtigt, laufende Leistungen auszusetzen.
- 8.5 Verrechnung von Gegenforderungen des Kunden ist ausgeschlossen.

IV. Gewährleistung und Haftung

9 Gewährleistung

- 9.1 Der Auftragnehmer gewährleistet eine sorgfältige Erbringung seiner Leistungen.
- 9.2 Mängel sind innert 5 Tagen nach Entdeckung, spätestens innert 30 Tagen nach Abschluss, schriftlich zu rügen.
- 9.3 Bei berechtigten Mängelrügen kann der Kunde ausschliesslich unentgeltliche Nachbesserung verlangen.
- 9.4 Wandelung, Minderung und Schadenersatz sind ausdrücklich ausgeschlossen.
- 9.5 Ausgenommen: normale Abnutzung, Fehlbedienung, Eingriffe Dritter, Drittsoftware/-hardware, höhere Gewalt.
- 9.6 Für gelieferte Hardware gilt ausschliesslich die Herstellergarantie (in der Regel 12 Monate).

10 Haftungsbeschränkung

- 10.1 Der Auftragnehmer schliesst jede Haftung, soweit gesetzlich zulässig, aus. Insbesondere für unmittelbare und mittelbare Schäden, die anders als vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden.
- 10.2 Haftung für Hilfspersonen ist, soweit gesetzlich zulässig (Art. 101 Abs. 2 OR), wegbedungen.
- 10.3 Ausgeschlossen ist die Haftung für: Datenverluste (unabhängig ob Backup eingerichtet), Drittsoftware/-hardware, Cyberangriffe, Phishing, Malware, fehlerhafte Kundeninformationen sowie Verletzung der Unterlassungspflicht (Ziff. 4.3).
- 10.4 Eine bestehende Haftung ist auf die vereinbarte Auftragsvergütung begrenzt.
- 10.5 Schadensfälle sind innert 10 Tagen nach Kenntnis schriftlich zu melden. Verspätete Ansprüche sind ausgeschlossen.

11 Höhere Gewalt

- 11.1 Kein Schadenersatz bei Nichterfüllung infolge höherer Gewalt (Naturkatastrophen, Pandemien, behördliche Massnahmen, Cyberangriffe auf Drittinfrastruktur, Stromausfälle). Unverzügliche Anzeige an den Kunden.

V. Geistiges Eigentum

12 Urheberrecht und Nutzungsrechte

- 12.1 Alle Arbeitsergebnisse bleiben bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum des Auftragnehmers.
- 12.2 Mit vollständiger Bezahlung erhält der Kunde ein einfaches, nicht-ausschliessliches Nutzungsrecht für den eigenen Betrieb.
- 12.3 Know-how und Methoden verbleiben beim Auftragnehmer. Gleichartige Lösungen dürfen für andere Kunden eingesetzt werden.
- 12.4 Für Drittprodukte gelten ausschliesslich die Lizenzbedingungen des jeweiligen Herstellers.

VI. Schlussbestimmungen

13 Geheimhaltung

- 13.1 Beide Parteien behandeln alle nicht offenkundigen Tatsachen aus der Zusammenarbeit vertraulich. Im Zweifel gilt Vertraulichkeit.
- 13.2 Die Geheimhaltungspflicht besteht auch vorvertraglich und nach Vertragsbeendigung.
- 13.3 Gesetzliche Auskunftspflichten bleiben vorbehalten.

14 Datenschutz

- 14.1 Personendaten werden ausschliesslich zur Vertragsabwicklung bearbeitet, gemäss Schweizer DSG.
- 14.2 Zugang zu Personendaten Dritter wird vertraulich und gemäss Weisungen des Kunden behandelt.
- 14.3 Datenschutzerklärung: www.ndc-it.ch/datenschutz

15 Vertragsdauer und Kündigung

- 15.1 Einzelaufträge enden mit Leistungserbringung und Zahlung.
- 15.2 Dauerverhältnisse: Kündigung mit 6 Monaten Frist schriftlich. Vorausbezahlt wird pro rata zurückerstattet.
- 15.3 Fristlose Kündigung aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten (Zahlungsverzug >60 Tage, Vertragsverletzung, Konkurs).
- 15.4 Bereits erbrachte Leistungen sind in jedem Fall zu vergüten.

16 Abtretung und Übertragung

- 16.1 Rechte und Pflichten dürfen ohne schriftliche Zustimmung des Auftragnehmers nicht abgetreten, übertragen oder verpfändet werden.

17 Änderungen der AGB

- 17.1 Der Auftragnehmer behält sich vor, diese AGB jederzeit anzupassen. Änderungen werden auf der Website des Auftragnehmers veröffentlicht und gelten ab dem Datum der Aufschaltung als in Kraft getreten.

18 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

- 18.1 Ausschliesslich Schweizerisches Recht. Kein Wiener Kaufrecht (CISG).
- 18.2 Ausschliesslicher Gerichtsstand: Zofingen (Kanton Aargau).
- 18.3 Abweichende AGB des Kunden werden, selbst bei Kenntnis, nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, ausdrückliche schriftliche Zustimmung liegt vor.