

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der EasternGraphics Swiss AG für Dienstleistungen („AGB-Dienstleistung“)

(Stand 2024-08-01)

## I. Geltungsbereich

1) Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der EasternGraphics Swiss AG, Zürcherstrasse 191, 8500 Frauenfeld, Schweiz („EGR-Swiss“) für die Softwarepflege finden auf alle Vertragsbeziehungen zu Kunden im Zusammenhang mit der Erbringung von Dienstleistungen Anwendung, und gelten als Vertragsbestandteil, soweit nicht in einer Individualvereinbarung zwischen EGR-Swiss und dem Kunden schriftlich etwas anderes vereinbart ist.

(2) Die AGB-Dienstleistung werden durch die AGB-Allgemein von EGR-Swiss ergänzt, die neben den AGB-Dienstleistung Vertragsbestandteil sind.

## II. Dienstleistungen

EGR-Swiss erbringt aufgrund gesonderter Beauftragung durch den Kunden Dienstleistungen im Zusammenhang mit Software und Diensten, die der Kunde von EGR-Swiss erhält bzw. erhalten hat. Die im Einzelfall von EGR-Swiss zu erbringenden Dienstleistungen werden in einem gesonderten Vertrag, in einem diesem zugrundeliegenden Angebot oder in einer Auftragsbestätigung geregelt.

## III. Umfang und Erbringung der Leistungen

(1) Der Inhalt, der Umfang, die Dauer und der Ort der zu erbringenden Leistungen sind in den in Ziffer II. Satz 2 genannten Vertragsdokumenten angegeben. Soweit der Umfang und die Dauer nicht vereinbart wurden, gelten diese Angaben nur als Schätzungen. Der tatsächliche Umfang und die tatsächliche Dauer ergeben sich aus der Aufgabenstellung. Soweit kein Leistungsort vereinbart ist, gilt als Leistungsort der Sitz von EGR-Swiss.

(2) Soweit EGR-Swiss für den Kunden Unterstützungsleistungen im Rahmen von Projekten erbringt, ist der Kunde verpflichtet, regelmässig zu überprüfen, ob die jeweils festgelegten Projektziele eingehalten werden. Projektleitung und -verantwortung liegen ausschliesslich beim Kunden, soweit individualvertraglich nichts anderes vereinbart ist. EGR-Swiss und der Kunde werden einvernehmlich die Art und die Darstellung der Ergebnisse bzw. die Dokumentation und Protokollierung der Projektarbeit sowie Zeitvorgaben vereinbaren und dabei festlegen, welche Aufgaben EGR-Swiss hierbei übernimmt.

(3) EGR-Swiss hat bei der Leistungserbringung qualifizierte Mitarbeiter einzusetzen und diese zu betreuen und zu kontrollieren. EGR-Swiss entscheidet nach eigenem Ermessen, welche Mitarbeiter eingesetzt oder ausgetauscht werden.

(4) Soweit Mitarbeiter des Kunden im Rahmen von Projekten unterstützend tätig werden, erfolgt dies für EGR-Swiss kostenfrei sowie in Verantwortung und auf Risiko des Kunden. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass seine Mitarbeiter disziplinarisch von einem geeigneten Mitarbeiter geleitet werden. Der jeweilige Ansprechpartner des Kunden ist EGR-Swiss vor Beginn der Projektunterstützung schriftlich zu benennen.

(5) Wenn EGR-Swiss den Kunden bei Anpassungen und Erweiterungen der Softwareprogramme im Auftrag und nach Vorgabe des Kunden unterstützt, schuldet EGR-Swiss die Tätigkeit, aber nicht den Erfolg und nicht die Versionspflege dazu.

(6) EGR-Swiss erbringt die Leistungen nach eigenem Ermessen im Rahmen der üblichen Geschäftszeiten von Montag bis Donnerstag von 09.00 bis 12.00 Uhr und von 14.00 bis 16.00 Uhr und Freitag von 9.00 bis 12.00 Uhr, jedoch nicht an den am Sitz von EGR-Swiss geltenden gesetzlichen Feiertage. Zusätzliche Leistungen ausserhalb dieser Zeit sind aufgrund besonderer Vereinbarung gesondert zu vergüten.

## IV. Vergütung, Rechnungslegung

(1) Die Vergütung ist in den in Ziffer II. Satz 2 genannten Vertragsdokumenten angegeben. Soweit keine andere Vereinbarung getroffen wurde, richtet sich die Vergütung nach Zeitaufwand, der dem Kunden gemäss der jeweils zum Zeitpunkt Leistungserbringung gültigen EGR-Swiss-Preisliste für Dienstleistungen berechnet wird. Die Abrechnung erfolgt nach Stunden. Zum Zeitaufwand, der vom Kunden zu vergüten ist, gehören neben der Tätigkeit der Mitarbeiter von EGR-Swiss selbst auch deren Teilnahme an Besprechungen, Projektsitzungen sowie auch etwaige

Vor- und Nacharbeiten der Mitarbeiter und Zeiten für Reisen zwischen dem Sitz von EGR-Swiss und dem Kunden. Alle Preise verstehen sich netto ohne Abzüge zzgl. der jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer.

(2) Ausserdem hat der Kunden die EGR-Swiss im Rahmen der Leistungserbringung entstandenen Kosten (z.B. Reisekosten) zu erstatten. Die Preise dafür ergeben sich aus den in Ziffer II. Satz 2 genannten Vertragsdokumenten oder - soweit nichts anderes vereinbart ist, aus der EGR-Swiss-Preisliste für Dienstleistungen.

(3) Soweit im Angebot bzw. der Auftragsbestätigung ein Zeitaufwand angegeben ist, ist dies lediglich eine Schätzung. Über- und Unterschreitungen können sich während der Erbringung der Leistung ergeben. EGR-Swiss wird in diesem Fall den Kunden über die Überschreitung des ursprünglich geschätzten Zeitaufwandes benachrichtigen. Soweit der Kunde eine verbindliche Obergrenze des Zeitaufwandes wünscht, muss dies ausdrücklich schriftlich vereinbart werden.

(4) EGR-Swiss behält sich vor, dem Kunden Leistungen im Wert von mehr als 10.000,00 CHF monatlich in Rechnung zu stellen. Leistungen mit geringerem Wert oder einmalige Leistungen wird EGR-Swiss jeweils nach deren Erbringung in Rechnung stellen.

(5) Werden vereinbarte Leistungen aus Gründen, die ausserhalb der Verantwortung von EGR-Swiss liegen, nicht oder nicht vollständig erbracht, hat der Kunde EGR-Swiss diese abzüglich ersparter Aufwendungen zu bezahlen.

## V. Haftung für Beratungs- und sonstige Dienstleistungen

(1) EGR-Swiss haftet nicht für die Eignung der Beratungsleistungen für einen damit verfolgten Zweck.

(2) Werden von EGR-Swiss reine tätigkeitsbezogene Leistung ohne bestimmten Erfolg erbracht, haftet EGR-Swiss ausschliesslich für die vertragsgemässe Verrichtung der vereinbarten Dienste.

## VI. Abnahme und Mängelhaftung bei erfolgsbezogenen Leistungen

(1) Entspricht Leistung von EGR-Swiss der (ggf. im Pflichtenheft) vereinbarten und handelt es sich dabei um eine erfolgsbezogene Leistung, gelten zusätzlich die folgenden Bestimmungen [Ziffer VI. (2) bis (11)]:

(2) Der Kunde hat die Leistungen von EGR-Swiss unverzüglich, nachdem dem EGR-Swiss diese als fertig angezeigt hat (Fertigmeldung) zu überprüfen und EGR-Swiss unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von zehn Tagen nach Fertigmeldung (Abnahmefrist) schriftlich die Abnahme zu erklären. Erklärt der Kunde die Abnahme gegenüber EGR-Swiss nicht innerhalb vorgenannter Abnahmefrist, ohne tatsächlich vorhandene Mängel anzuzeigen, so gelten die als fertig angezeigten Leistungen von EGR-Swiss mit Ablauf der Abnahmefrist als abgenommen. Wegen unwesentlicher Mängel kann eine Abnahme nicht verweigert werden. Vorstehendes gilt gleichermaßen für Teilleistungen, die brauchbar sind.

(3) Der Abnahme steht es gleich, wenn der Kunde die Leistungen zehn Tage nutzt, ohne EGR-Swiss tatsächlich vorhandene Mängel anzuzeigen. Die Funktionsprüfung innerhalb der Abnahmefrist gilt nicht als Nutzung in diesem Sinne.

(4) Der Kunde ist verpflichtet, auftretende Mängel EGR-Swiss unverzüglich schriftlich mitzuteilen und dabei anzugeben, wie sich der Mangel zeigt und auswirkt und unter welchen Umständen er auftritt. Mängelansprüche bestehen nur, wenn der gemeldete Mangel reproduzierbar ist oder durch maschinell erzeugte Ausgaben aufgezeigt werden kann.

(5) EGR-Swiss wird den vom Kunden ordnungsgemäss gemeldeten Mangel im Wege der Nacherfüllung, d.h. durch Nachbesserung oder Nachlieferung, beseitigen. Das Wahlrecht, auf welche Art und Weise ein Mangel beseitigt wird, liegt bei EGR-Swiss. Das Recht von EGR-Swiss, die Nacherfüllung unter den gesetzlichen Voraussetzungen zu verweigern, bleibt unberührt. Soweit dies dem Kunden zumutbar ist, ist EGR-Swiss berechtigt, zur Mangelbeseitigung dem Kunden eine neue Version der Leistung (z.B. „Update“, „Release/Patch“) zu überlassen, die den gerügten

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der EasternGraphics Swiss AG für Dienstleistungen („AGB-Dienstleistung“)

(Stand 2024-08-01)

Mangel nicht mehr enthält bzw. diesen beseitigt oder eine Auswechslung zu entwickeln.

(6) Ist die Nacherfüllung innerhalb angemessener Frist fehlgeschlagen, wird der Kunde EGR-Swiss schriftlich eine weitere angemessene Frist (zweite Nachfrist) zur Nacherfüllung setzen, soweit dem Kunden die Fristsetzung zumutbar ist und soweit EGR-Swiss die Nacherfüllung nicht endgültig verweigert. Liegen diese Voraussetzungen vor, kann der Kunde nach erfolglosem Ablauf der zweiten Nachfrist unter den gesetzlichen Voraussetzungen vom Vertrag zurücktreten oder die vereinbarte Vergütung mindern und ggf., wenn EGR-Swiss ein Verschulden trifft, Schadenersatz statt der Leistung oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen verlangen. Nach erfolglosem Ablauf der Nachfrist hat der Kunde binnen angemessener Frist zu erklären, ob er weiterhin Nacherfüllung verlangt oder ob er seine vorstehenden Rechte geltend macht. Ein Rücktrittsrecht besteht nicht bei einem unwesentlichen Mangel. Mit Erklärung des Rücktritts bzw. der Minderung entfällt der Anspruch des Kunden auf Lieferung einer mangelfreien Leistung.

(7) EGR-Swiss haftet nicht für Mängel, die auf unvollständigen oder falschen Angaben des Kunden beruhen.

(8) EGR-Swiss haftet nicht für Mängel, die nach Änderung der Einsatz- und/oder Betriebsbedingungen, nach Installations- und/oder Bedienungsfehlern, nach Eingriffen in die Leistung bzw. Software, wie Veränderungen, Anpassungen, Verbindung mit anderen Programmen und/oder nach vertragswidriger Nutzung aufgetreten sind, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Mängel bereits bei Fertigmeldung bzw. Übergabe der Leistung vorlagen und mit oben genannten Ereignissen in keinem ursächlichen Zusammenhang stehen.

(9) EGR-Swiss haftet nicht für die Richtigkeit der auf der Software befindlichen Daten des Kunden oder Dritter und der ggf. daraus resultierenden Mängel.

(10) Stellt sich heraus, dass ein vom Kunden gemeldeter Mangel tatsächlich nicht besteht bzw. nicht auf den Leistungen von EGR-Swiss beruht, hat der Kunde EGR-Swiss, den mit der Analyse und sonstiger Bearbeitung entstehenden Aufwand gemäss der zum Zeitpunkt der Mitteilung des Mangels geltenden EGR-Swiss-Preisliste für Dienstleistungen zu bezahlen.

(11) Im Falle eines berechtigten Rücktritts ist EGR-Swiss berechtigt, für die durch den Kunden gezogenen Nutzungen aus der Anwendung der Leistung bzw. Software in der Vergangenheit bis zur Rückabwicklung eine angemessene Entschädigung zu verlangen. Diese Nutzungsentschädigung wird auf Basis einer vierjährigen Gesamtnutzungszeit der Leistung bzw. Software berechnet, wobei ein angemessener Abzug für den Mangel, der zum Rücktritt geführt hat, vorzunehmen ist.

(12) Mängelansprüche des Kunden verjähren innerhalb einer Frist von einem Jahr ab Gefahrübergang.

## VII. Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Der Kunde hat alle seinerseits für die Leistungserbringung erforderlichen und sonst üblichen Mitwirkungshandlungen für EGR-Swiss kostenfrei zu erbringen.

(2) Der Kunde wird für von EGR-Swiss mit der Leistungserbringung beauftragten Mitarbeiter und Dritte geeignete Räume zur Verfügung stellen, in denen Unterlagen, Arbeitsmittel und Datenträger, geschützt vor dem Zugriff Unbefugter, gelagert werden können, wenn Leistungen ausserhalb des Sitzes von EGR-Swiss zu erbringen sind.

(3) Der Kunde wird den Mitarbeitern von EGR-Swiss jederzeit kostenfreien Zugang zu den für ihre Tätigkeit notwendigen Informationen verschaffen und sie rechtzeitig mit allen erforderlichen Informationen versorgen.

(3) Der Kunde unterstützt EGR-Swiss umfassend und unentgeltlich, in dem er z.B. die betrieblichen Voraussetzungen für die Leistungserbringung schafft, insbesondere bei der Leistungserbringung beim Kunden Arbeitsräume, Daten- und Telekommunikationseinrichtungen zur Verfügung stellt und an Spezifikationen und Tests mitwirkt. Er gewährt EGR-Swiss bzw. dessen mit der Leistungserbringung beauftragten

Mitarbeitern und Dritten Zugang zur Hard- und Software und ermöglicht Zugang zur Software mittels Datenfernübertragung.

(4) Soweit EGR-Swiss im Rahmen der Beratung zu Testzwecken beim Kunden Software installiert, ist es Sache des Kunden, rechtzeitig für eine geeignete Systemumgebung zu sorgen. Der Kunde ist vor Inbetriebnahme dazu angehalten, alle Funktionen dieser Softwareprogramme unter der kundenseitigen Systemumgebung zu testen. EGR-Swiss haftet nicht für den Verlust von Daten, wenn der Schaden bei ordnungsgemässer Datensicherung im Verantwortungsbereich des Kunden nicht eingetreten wäre. Von einer ordnungsgemässen Datensicherung ist dann auszugehen, wenn der Kunde seine Datenbestände täglich und tagaktuell in maschinenlesbarer Form nachweislich sichert und damit gewährleistet, dass diese Daten mit vertretbarem Aufwand wieder hergestellt werden können.

(5) Bei den vorstehend genannten Mitwirkungspflichten handelt es sich um wesentliche Vertragspflichten. Verletzt der Kunde seine Mitwirkungspflichten, ist EGR-Swiss für die Dauer der Pflichtverletzung zuzüglich einer angemessenen Wiederanlaufzeit nicht zur Leistungserbringung verpflichtet. Bei wiederholter oder schwerwiegender Pflichtverletzung ist EGR-Swiss berechtigt, das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen.

## VIII. Nutzungsrechte

(1) Der Kunde erhält an den Leistungen ein einfaches, nicht ausschliessliches, zeitlich unbeschränktes, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Recht, die Leistungen von EGR-Swiss für den vertraglich vereinbarten Zweck zu nutzen. EGR-Swiss ist Urheber und in jeder Hinsicht frei, diese Leistungen in jeder Nutzungsart zu nutzen.

(2) EGR-Swiss ist nicht zur Überlassung des Quellcodes und der Entwicklungsdokumentation verpflichtet.

(3) Soweit EGR-Swiss Standardsoftware verwendet bzw. anpasst, bestimmen sich die Nutzungsrechte an dieser nach pCon-Software-Lizenzbestimmungen, wenn und soweit nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.

## IX. Schulungen

(1) EGR-Swiss kann Schulungsleistungen am Sitz des Kunden bzw. an einem vom Kunden benannten Ort erbringen. Der Kunde wird in diesem Fall auf eigene Kosten dafür Sorge tragen, dass geeignete Räumlichkeiten und eine ausreichende Anzahl an Computern je Teilnehmer zu den Schulungsterminen zur Verfügung stehen. Dazu gehört auch, dass die Schulungssoftware auf den Computern installiert und betriebsbereit ist.

(2) Fahrt-, Verpflegungs- und Übernachtungskosten der des bzw. der Mitarbeiter von EGR-Swiss und der kundenseitigen Teilnehmer trägt der Kunde. Eine nur teilweise Teilnahme berechtigt nicht zur Minderung der Schulungsvergütung.

## X. Änderungen und Stornierung von Schulungsveranstaltungen, sonstiges

(1) EGR-Swiss behält sich das Recht vor, bei den Schulungsveranstaltungen einen Ersatzreferenten einzusetzen, den Inhalt der Schulung geringfügig zu ändern sowie ggf. Termin- und Ortsverschiebungen vorzunehmen und eine Schulungsveranstaltung abzusagen. Im letzteren Fall werden bereits gezahlte Schulungsvergütungen vollständig erstattet.

(2) Der Kunde hat EGR-Swiss unverzüglich darüber zu informieren, wenn vereinbarte Schulungstermine nicht eingehalten werden können. Der Kunde hat EGR-Swiss, bei Stornierung eines Schulungstermins durch den Kunden bis zwei Wochen vor Schulungsbeginn eine Bearbeitungspauschale von 25% der Vergütung, bei Stornierungen eines Schulungstermins bis zu einer Woche vor Schulungsbeginn 50 % der Vergütung und danach 75 % der Vergütung zu bezahlen. Vorstehende Pauschalen gelten nur dann nicht, wenn der Kunde nachweist, dass ein Schaden nicht oder in geringerer Höhe entstanden ist oder die Schulung gemäss Ziffer (1) durch EGR-Swiss abgesagt wurde.

**Allgemeine Geschäftsbedingungen der EasternGraphics Swiss AG für Dienstleistungen („AGB-Dienstleistung“)**  
(Stand 2024-08-01)

(3) Stornierungen müssen schriftlich bei EGR-Swiss eingehen.

(4) Schulungsunterlagen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Form der Vervielfältigung von Schulungsunterlagen - auch auszugsweise - bedarf der ausdrücklichen, schriftlichen Einwilligung von EGR-Swiss.

**XI. Geltung der AGB-Allgemein**

Die AGB-Allgemein von EGR-Swiss ergänzen diese AGB-Dienstleistung und gelten bei Widersprüchen nachrangig.