

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

der avenios GmbH · Stand: Juli 2026

1 Anwendungsbereich und Geltung

Diese AGB gelten für alle Lieferungen und Leistungen der avenios GmbH (nachfolgend «avenios») gegenüber ihren Kunden, sofern sie bei Vertragsschluss vereinbart wurden, namentlich durch Verweis in Offerte, Auftrag oder Vertrag. Entgegenstehende oder abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung, es sei denn, avenios stimmt ihnen ausdrücklich in Textform zu.

Bei Widersprüchen gilt folgende Rangfolge: (1) in datenschutzrechtlichen Fragen der Vertrag zur Auftragsbearbeitung (AVV), (2) Einzelverträge, Service Level Agreements und Rahmenverträge, (3) Auftrag bzw. Offerte, (4) diese AGB.

2 Offerten

Für Kunden oder Interessenten erstellte Offerten sind vertraulich zu behandeln und dürfen ohne ausdrückliche Zustimmung von avenios weder ganz noch auszugsweise weitergegeben oder vervielfältigt werden. An allen darin enthaltenen Inhalten behält avenios die Eigentums- und Urheberrechte. Erfolgt keine Auftragserteilung, sind die Unterlagen auf Verlangen zurückzugeben, zu löschen oder zu vernichten. Die Gültigkeitsdauer ergibt sich aus der jeweiligen Offerte.

3 Preise

Alle Preisangaben verstehen sich in Schweizer Franken und exklusive Mehrwertsteuer. Preisangaben in Prospekten und Preislisten sind unverbindlich. Sofern nicht ausdrücklich ausgewiesen, sind Transport, Verpackung, Installation, Schulung, Betrieb, Support und sonstige Nebenkosten nicht enthalten. Hardware-Preise und Modellreihen unterliegen der Marktlage und können von avenios nicht garantiert werden. Ergeben sich im Zuge der Auftragsabwicklung zusätzliche, von avenios weder verursachte noch vorhersehbare Kostensteigerungen, ist avenios nach vorgängiger Information zu einer entsprechenden Preisanpassung berechtigt.

Preisänderungen von Herstellern und Lizenzgebern (namentlich für Cloud-Dienste, Lizenzen und Wartungsleistungen Dritter) gibt avenios auf den Zeitpunkt ihres Inkrafttretens an den Kunden weiter; sie gelten nicht als Preisanpassung von avenios im Sinne von Ziffer 8 der Einzelverträge und lösen kein ausserordentliches Kündigungsrecht aus.

4 Spesen und Anfahrt

Reise-, Verpflegungs- und Übernachtungsspesen sowie weitere Auslagen gehen, ohne anderslautende Vereinbarung, zulasten des Kunden. Der Anfahrtsweg wird ab dem Standort von avenios berechnet. Zurückgelegte Kilometer und aufgewendete Zeit werden zum vereinbarten Ansatz oder mit den im Einzelvertrag bzw. in der Offerte vereinbarten Pauschalen verrechnet.

5 Beizug Dritter

avenios ist berechtigt, Leistungen ganz oder teilweise durch sorgfältig ausgewählte Dritte (Subunternehmer) erbringen zu lassen. avenios bleibt für die vertragsgemässe Leistungserbringung verantwortlich. Die datenschutz- und geheimnisschutzrechtlichen Anforderungen an beigezogene Dritte, einschliesslich der Verpflichtung auf das Berufsgeheimnis, richten sich nach dem AVV.

6 Lieferung und Lieferfristen

avenios bemüht sich, genannte Lieferfristen und Termine einzuhalten, übernimmt hierfür jedoch keine rechtliche Gewähr. Vereinbarte Termine stehen unter dem Vorbehalt höherer Gewalt, von Streik, behördlichen Massnahmen und weiteren Umständen, die avenios nicht zu vertreten hat, sowie unter dem Vorbehalt, dass avenios die erforderlichen Unterlagen, Informationen und Entscheide rechtzeitig erhält und der Kunde den Auftragsumfang nicht ändert. Für Lieferverzögerungen können keine Konventionalstrafen oder Schadenersatzforderungen geltend gemacht werden.

Kommt der Kunde seinen Pflichten nicht nach, ist avenios berechtigt, die Leistung zu unterbrechen und die aufgelaufenen Kosten in Rechnung zu stellen. Abweichungen gelieferter Waren oder Dienstleistungen von den Angebotsunterlagen sind zulässig, sofern die bestellte Leistung erfüllt wird.

avenios trägt die Gefahr für Verlust oder Beschädigung der Hardware bis zur Übergabe an den Kunden; danach gehen Nutzen und Gefahr auf den Kunden über. Beanstandungen sind innert 10 Arbeitstagen nach Wareneingang in Textform geltend zu machen, andernfalls gilt die Lieferung als genehmigt. Rücksendungen bedürfen der vorgängigen Bewilligung durch avenios, erfolgen in Originalverpackung sowie auf Gefahr und Kosten des Absenders. Bei Warenrücknahmen werden angemessene Transport- und Bearbeitungskosten verrechnet.

7 Miet- und Ersatzlieferungen

Miet- und Ersatzlieferungen werden verrechnet. Installation und Konfiguration solcher Systeme erfolgen nach Aufwand zum jeweils gültigen Stundensatz.

8 Laufzeiten wiederkehrender Leistungen

Laufzeit, Verlängerung und Kündigung wiederkehrender Leistungen (namentlich Support-, Wartungs- und Abonnementsverträge) richten sich nach dem jeweiligen Einzelvertrag. Fehlt eine Regelung, gilt: Mindestlaufzeit zwölf Monate, automatische Verlängerung um jeweils weitere zwölf Monate, Kündigung in Textform mit einer Frist von drei Monaten auf das Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit. Für durch avenios vermittelte Produkte und Leistungen Dritter gelten Laufzeiten, Preise und Kündigungsfristen des jeweiligen Anbieters.

9 Zahlungsbedingungen

Basis der Verrechnung bilden Offerte, Auftragsbestätigung sowie vom Kunden in Auftrag gegebene Arbeiten und Bestellungen. Einwände gegen Rechnungen sind innert 10 Tagen in Textform zu erheben; andernfalls gilt die Rechnung als genehmigt.

Arbeitseinsätze ausserhalb der Servicezeiten werden auf Wunsch des Kunden mit folgenden Zuschlägen verrechnet:

Montag bis Freitag, 20.00 bis 24.00 Uhr	25%
Montag bis Freitag, 00.00 bis 06.00 Uhr	50%
Samstag	50%
Sonntag und allgemeine Feiertage	100%

avenios ist berechtigt, Vorauszahlungen zu verlangen; bei Projekten gilt ohne andere Vereinbarung: ein Drittel bei Auftragserteilung, ein Drittel vor Inbetriebnahme, Restbetrag nach Inbetriebnahme.

Rechnungen sind, sofern Einzelvertrag oder Offerte nichts anderes vorsehen, innert 30 Tagen ab Rechnungsdatum netto zahlbar. Nach Ablauf der Zahlungsfrist befindet sich der Kunde ohne Mahnung in Verzug. Bei Verzug schuldet der Kunde Verzugszinsen von 5% pro Jahr, eine Mahngebühr von CHF 40.00 pro Mahnung sowie die mit dem Verzug verbundenen Betreibungs- und Inkassokosten. Zahlungen werden zuerst auf

Kosten, dann auf Zinsen und danach auf die Hauptforderung angerechnet.

Bei Zahlungsverzug oder begründeter Sorge um die Zahlungsfähigkeit des Kunden ist avenios berechtigt, ausstehende Lieferungen und Leistungen zurückzubehalten, Vorauszahlungen oder Sicherstellungen zu verlangen, Leistungen einzustellen oder zu sperren sowie unter Eigentumsvorbehalt stehende Waren einzuziehen, ohne vom Vertrag zurückzutreten. Nach unbenutztem Ablauf einer Nachfrist von 10 Tagen kann avenios das Vertragsverhältnis fristlos auflösen. Der Kunde bleibt zur Zahlung der bis zur Sperrung fälligen Entgelte verpflichtet; die Wiederinbetriebnahme wird nach Aufwand verrechnet.

Die Verrechnung mit Gegenforderungen des Kunden ist ausgeschlossen, es sei denn, die Gegenforderung ist von avenios anerkannt oder rechtskräftig festgestellt.

10 Zusatzaufwand

Leistungen ausserhalb des vereinbarten Leistungsumfangs werden nach Aufwand zum jeweils gültigen Stundensatz verrechnet und sind nicht durch Pauschalen oder Inklusivkontingente abgegolten. Als Zusatzaufwand gelten namentlich: die Analyse und Behebung von Störungen, deren Ursache nicht in von avenios betreuten Komponenten liegt (z. B. Fehlbedienung, Eingriffe des Kunden oder Dritter, Produkte und Dienste Dritter, Malware trotz vertragsgemäss erbrachter Schutzmassnahmen); Mehraufwand und Wiederholungseinsätze infolge verletzter Mitwirkungspflichten; Datenwiederherstellungen; sowie die Unterstützung bei Auskunftsbeglehen, Audits und Kontrollen gemäss AVV, soweit avenios die Ursache nicht zu vertreten hat.

11 Eigentumsvorbehalt

Bis zur vollständigen Bezahlung bleiben gelieferte Produkte und Materialien Eigentum von avenios und dürfen weder verpfändet noch zur Sicherheit übereignet werden. avenios ist berechtigt, die Eintragung des Eigentumsvorbehalts im Register auf Kosten des Kunden zu verlangen. Bei Pfändung solcher Gegenstände weist der Kunde unverzüglich auf den Eigentumsvorbehalt hin und informiert avenios; die Kosten der Durchsetzung gehen zulasten des Kunden.

12 Gewährleistung und Garantie

Für gelieferte Produkte gilt die vom Hersteller definierte Garantie; avenios gibt Herstellergarantien gegen Vorweisung des Kaufbelegs in vollem Umfang weiter. Mängel sind unverzüglich nach Feststellung zu melden. Sofern vom Hersteller nicht anders angeboten oder vertraglich anders vereinbart, gilt eine Bring-in-Garantie. Arbeiten von avenios im Zusammenhang mit Garantieleistungen Dritter, einschliesslich Versand und Transport, werden verrechnet, soweit sie nicht durch eine Garantierweiterung oder einen Herstellerservice gedeckt sind. Ein Anspruch auf Ersatzgeräte besteht nur, wenn dies vereinbart ist. Bei Eingriffen Dritter ohne Zustimmung von avenios entfallen Ansprüche gegenüber avenios. Weitergehende Gewährleistungen, namentlich für Demontage- und Neumontagekosten, sind im gesetzlich zulässigen Umfang ausgeschlossen.

Dienstleistungen erbringt avenios fachmännisch und sorgfältig im Auftragsverhältnis (Art. 394 ff. OR); ein bestimmter Erfolg ist nur geschuldet, wenn ausdrücklich in Textform ein Werkvertrag vereinbart wurde.

13 Abnahme von Dienstleistungen und Projekten

Projekt- und Dienstleistungsergebnisse gelten als abgenommen, wenn der Kunde sie produktiv nutzt oder wenn er nicht innert 10 Arbeitstagen nach Mitteilung des Abschlusses wesentliche

Mängel in Textform rügt. Unwesentliche Mängel hindern die Abnahme nicht; avenios behebt sie im Rahmen der Nachbesserung. Bei berechtigter Rüge wesentlicher Mängel hat avenios zunächst das Recht zur Nachbesserung innert angemessener Frist.

14 Rechte am Arbeitsergebnis

Sämtliche Immaterialgüterrechte an Arbeitsergebnissen, die avenios im Rahmen der Leistungserbringung schafft (namentlich Dokumentationen, Konzepte, Konfigurationen, Skripte, Vorlagen und Automatisierungen), verbleiben bei avenios beziehungsweise entstehen bei ihr. Der Kunde erhält mit vollständiger Bezahlung ein nicht ausschliessliches, zeitlich unbeschränktes, nicht übertragbares Recht, die Arbeitsergebnisse für seine internen Zwecke zu nutzen. Rechte Dritter an Standardsoftware und Fremdkomponenten bleiben vorbehalten. avenios darf Erfahrungswissen, Methoden und generische Vorlagen frei weiterverwenden, soweit dabei keine vertraulichen Informationen des Kunden offengelegt werden.

15 Haftung

avenios haftet unbeschränkt für Schäden, die sie absichtlich oder grobfahrlässig verursacht, für Personenschäden sowie nach den zwingenden Bestimmungen des Produkthaftpflichtrechts.

Im Übrigen ist die Haftung von avenios auf direkte Schäden beschränkt und gesamthaft begrenzt auf die vom Kunden in den letzten zwölf Monaten vor dem schadensbegründenden Ereignis für die betroffene Leistung bezahlte Vergütung, bei einmaligen Leistungen auf den jeweiligen Auftragswert. Die Haftung für indirekte Schäden und Folgeschäden, entgangenen Gewinn, Betriebsunterbruch und Ansprüche Dritter sowie die Haftung für leichte Fahrlässigkeit sind im gesetzlich zulässigen Umfang ausgeschlossen.

Die Haftung für Datenverlust oder Datenbeschädigung ist ausgeschlossen, soweit der Schaden bei vertragsgemässer Datensicherung (Ziffer 20) vermeidbar gewesen wäre. Für Schäden aus Angriffen Dritter (namentlich Hacking, Phishing, Malware, Denial-of-Service) sowie aus Fehlmanipulationen des Kunden oder Dritter, Spannungsschwankungen oder Elementarereignissen haftet avenios nicht, soweit sie die vereinbarten Leistungen vertragsgemäss erbracht hat und sie kein Verschulden trifft.

16 Datenschutz und Datensicherheit

Bearbeitet avenios im Rahmen der Leistungserbringung Personendaten im Auftrag des Kunden, erfolgt dies als Auftragsbearbeiterin im Sinne von Art. 9 DSGVO ausschliesslich gemäss dem separaten Vertrag zur Auftragsbearbeitung (AVV) sowie den anwendbaren Bestimmungen von DSGVO und DSV. avenios trifft die vereinbarten technischen und organisatorischen Massnahmen zur Datensicherheit. Für die Rechtmässigkeit der Datenbearbeitung bleibt der Kunde als Verantwortlicher zuständig. Mitarbeitende und beigezogene Subunternehmer von avenios sind auf Vertraulichkeit und, soweit anwendbar, auf das Berufsgeheimnis (Art. 321 StGB) verpflichtet.

17 Produkte, Cloud-Dienste und Lizenzen Dritter

Für Produkte und Dienstleistungen Dritter übernimmt avenios keine Gewähr für deren Funktion; es gelten die Vertrags- und Nutzungsbedingungen des jeweiligen Anbieters. Ein von avenios unverschuldeter Verzug Dritter sowie Dienstleistungen für Produkte Dritter werden nach effektivem Aufwand verrechnet.

Für Onlinedienste und Lizenzen Dritter, namentlich Microsoft-Clouddienste, gilt ergänzend: Mit der Bestellung anerkennt der Kunde die Bedingungen des jeweiligen Anbieters, bei Microsoft namentlich den Microsoft-Kundenvertrag einschliesslich des Datenschutznachtrags (DPA), die unmittelbar

zwischen dem Kunden und dem Anbieter gelten. avenios handelt als Vermittlerin und Verwalterin, nicht als Lizenzgeberin; Gewährleistung, Verfügbarkeit, Service Levels und Support der Onlinedienste richten sich ausschliesslich nach dem Anbieter. Der Kunde räumt avenios die zur Verwaltung erforderlichen delegierten Administratorrechte (Partnerrechte) an seinen Diensten ein; die datenschutzrechtliche Abgrenzung dieses Zugriffs ergibt sich aus dem AVV.

18 Versicherung

Für von avenios vermietete, zur Verfügung gestellte oder als Teil eines Services übergebene Geräte trifft der Kunde geeignete Schutzmassnahmen und sorgt für eine angemessene Versicherung. Die Infrastruktur im Eigentum des Kunden ist durch avenios nicht versichert; hierfür ist der Kunde selbst verantwortlich.

19 Erfüllung und Gefahrübergang

Die Leistungen gelten als erbracht, wenn avenios im vereinbarten Umfang tätig war. Nutzen und Gefahr gehen mit der Übergabe der Waren oder Leistungen an den Kunden oder einen von ihm beauftragten Dritten über; bei Versand ist die Übergabe an den Frachtführer massgeblich.

20 Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde gewährt avenios den erforderlichen Zugang zu den IT-Komponenten und Räumlichkeiten und hält die Empfehlungen zu den Installationsbedingungen ein. Bei Einsätzen vor Ort ist eine entscheidungsberechtigte Ansprechperson erreichbar. Erhält avenios erforderliche Informationen oder Entscheide nicht rechtzeitig, darf avenios nach anerkannter Praxis handeln, soweit dies zur Termineinhaltung erforderlich und im Rahmen des AVV zulässig ist; dadurch entstehender Mehraufwand wird verrechnet.

Der Kunde ist für die ordentliche und regelmässige Datensicherung sowie für die laufende Aktualisierung seiner Endgeräte (Client-Updates) verantwortlich, sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt. Er stellt sicher, dass eingesetzte Software rechtmässig lizenziert ist.

21 Wartungsfenster und veraltete Komponenten

Geplante Wartungsarbeiten, die zu Unterbrüchen führen können, kündigt avenios mindestens fünf Arbeitstage im Voraus an und führt sie nach Möglichkeit ausserhalb der üblichen Geschäfts- bzw. Praxiszeiten des Kunden durch. Dringende, sicherheitsrelevante Wartungen bleiben jederzeit vorbehalten; der Kunde wird so früh wie möglich informiert.

avenios kann verlangen, dass der Kunde vom Hersteller unterstützte Versionen und Komponenten einsetzt. Für Komponenten, deren Herstellersupport beendet ist (End of Life) oder für die keine Sicherheitsupdates mehr verfügbar sind, kann avenios die Betreuung nach Vorankündigung von 30 Tagen einstellen oder sie nur noch ohne Gewähr und gegen Zusatzaufwand gemäss Ziffer 10 fortführen.

22 Service Desk und Support

Während der üblichen Bürozeiten steht dem Kunden der Service Desk von avenios zur Verfügung. Sofern einzelvertraglich nicht anders geregelt, sind Auskünfte und Supportleistungen kostenpflichtig und werden pro angebrochene Viertelstunde zum aktuellen Stundensatz verrechnet. Anfragen werden nach dem Best-Effort-Prinzip bearbeitet; ein Anspruch auf Reaktionszeiten besteht nur mit entsprechendem Einzelvertrag oder Service Level Agreement. Auf Verlangen beteiligt sich avenios gegen Verrechnung an der Suche nach Störungsursachen, auch beim Zusammenwirken mehrerer Systeme.

23 Abonnemente, Hosting und Sperrung

Abonnemente und Hosting-Leistungen sind auf das Ende der jeweiligen Laufzeit kündbar. Eine rückwirkende Kündigung ist ausgeschlossen; bis zum Wirksamwerden der Kündigung geschuldete Entgelte bleiben geschuldet. Bei rechtswidriger oder missbräuchlicher Nutzung von Diensten kann avenios diese nach erfolgloser Abmahnung, in dringenden Fällen sofort, sperren; die Zahlungspflicht des Kunden bleibt bestehen.

24 Geheimhaltung und Abwerbeverbot

avenios und der Kunde verpflichten sich gegenseitig zur Geheimhaltung aller Wahrnehmungen und Unterlagen, die zur geschäftlichen Geheimsphäre gehören. Dies gilt nicht für Informationen, die nachweislich öffentlich bekannt sind oder ohne Zutun des Empfängers öffentlich bekannt werden. Die Verpflichtung besteht über die Beendigung des Vertragsverhältnisses hinaus. Ist der Kunde Träger eines Berufsgeheimnisses (z. B. Arztpraxen), gelten ergänzend die Pflichten gemäss AVV, namentlich zur Stellung von avenios als Hilfsperson im Sinne von Art. 321 StGB.

Die Parteien verpflichten sich, während der Vertragsdauer und zwölf Monate danach keine Mitarbeitenden oder ständigen Subunternehmer der anderen Partei aktiv abzuwerben.

25 Schlussbestimmungen

Änderungen und Ergänzungen von Einzelverträgen bedürfen der Textform. avenios kann diese AGB anpassen; Änderungen werden dem Kunden mindestens zwei Monate vor Inkrafttreten in Textform angekündigt oder unter www.avenios.ch/agb publiziert. Bei wesentlichen Änderungen kann der Kunde laufende Verträge auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens in Textform kündigen; andernfalls gelten die Änderungen als genehmigt.

avenios kann Rechte und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis im Rahmen einer Geschäfts- oder Unternehmensübertragung auf einen Rechtsnachfolger übertragen, sofern dieser sämtliche Pflichten, namentlich aus AVV und Geheimhaltung, vollumfänglich übernimmt. Der Kunde wird über die Übertragung informiert und kann bei begründeten datenschutzrechtlichen Einwänden innert 30 Tagen auf den Zeitpunkt der Übertragung kündigen.

Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt; an die Stelle der unwirksamen tritt eine wirksame Regelung, die dem wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt.

Es gilt Schweizer Recht unter Ausschluss der kollisionsrechtlichen Bestimmungen. Gerichtsstand ist Zug.

avenios GmbH

c/o Business Park Industrie AG

Industriestrasse 24, 6300 Zug

Tel: +41 (0)62 552 15 50 · www.avenios.ch

UID: CHE-319.671.008 · MWST-Nr.: CHE-319.671.008 MWST