

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der Instore Solutions GmbH

## 1 Allgemeines

### 1.1 Gegenstand und Geltung

Die Instore Solutions GmbH in Hünenberg See (nachfolgend „Instore Solutions“ genannt) offeriert ihren Kunden ein umfassendes Dienstleistungs- und Produktangebot im Informatik-, Merchandising- und Sicherheitsbereich. Leistungen und Gegenleistungen werden in kundenspezifischen Offerten bzw. Einzelverträgen zwischen dem Kunden und Instore Solutions festgelegt. Darin werden insbesondere die Art der von Instore Solutions zu erbringenden Leistungen, deren Umfang, Dauer und Vergütung geregelt.

Sobald der Kunde Leistungen von Instore Solutions entgegen nimmt, gelten die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“ genannt) als Inhalt des Einzelvertrages. Einkaufsbedingungen oder andere Bedingungen des Kunden haben nur Gültigkeit, wenn und soweit sie von Instore Solutions ausdrücklich und schriftlich akzeptiert worden sind und mit diesen AGB nicht im Widerspruch stehen.

Die vorliegenden AGB regeln im ersten Abschnitt unter Ziffer 1 ff. die allgemeinen Bestimmungen, die in jedem Fall einer Leistungserbringung durch Instore Solutions zur Anwendung kommen. In den nachfolgenden Abschnitten (Ziffer 2 ff. - 4 ff.) werden die Regelungen für spezifische Vertragsleistungen festgelegt.

Diese AGB treten mit Wirkung vom 1. Juli 2023 in Kraft und ersetzen alle vorangegangenen Versionen. Instore Solutions behält sich vor, die vorliegenden AGB sowie die übrigen Konditionen jederzeit zu ändern. Solche Änderungen werden dem Kunden schriftlich mitgeteilt und gelten als genehmigt, wenn der Kunde nicht innerhalb einer Frist von 20 Tagen ab Mitteilung schriftlich erklärt, dass er mit den Änderungen nicht einverstanden sei. Bei Dauerschuldverhältnissen behält sich Instore Solutions diesfalls das Recht vor, das Vertragsverhältnis ausserordentlich, vorzeitig auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens der geänderten AGB zu kündigen.

### 1.2 Leistungen der Instore Solutions

Instore Solutions erbringt ihre Leistungen gemäss den in den vorliegenden Bestimmungen sowie in den Einzelverträgen vereinbarten Bedingungen. Ihre Vertragspflichten erfüllt sie in professioneller und sorgfältiger Weise.

Instore Solutions ist befugt, für die Leistungserbringung Dritte beizuziehen.

### 1.3 Obliegenheiten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, Instore Solutions unentgeltlich die erforderlichen Informationen zu liefern und in seinem Umfeld alle für die Leistungserbringung durch Instore Solutions erforderlichen betrieblichen, personellen, organisatorischen, technischen und sonstigen Voraussetzungen zu schaffen und aufrecht zu erhalten, sodass Instore Solutions die Dienstleistungen

erbringen kann (z.B. Zutrittsberechtigung für Instore Solutions Mitarbeiter). Dem Kunden obliegt die alleinige Verantwortung für die Auswahl, die Konfiguration, den Einsatz sowie den Gebrauch der Produkte und deren Eignung zu dem vom Kunden beabsichtigten Zweck. Der Kunde ist allein verantwortlich für die notwendigen Sicherheitsmassnahmen zum Schutze gespeicherter Daten vor allfälliger Zerstörung. Verzögerungen und Mehraufwand von Instore Solutions infolge verspäteter oder nicht richtiger Erfüllung von Vorbereitungs- oder Mitwirkungspflichten gehen vollumfänglich zu Lasten des Kunden.

### 1.4 Preise, Preisänderungen und Zahlungsbedingungen

Die in der Offerte genannten Preise basieren auf den bei der Angebotsstellung bekannten Grundlagen und decken nur die darin erwähnten Leistungen ab. Die Preise verstehen sich, soweit nichts anderes vermerkt ist, rein netto in Schweizer Franken, ohne Mehrwertsteuer, ab Domizil von Instore Solutions. Sofern relevant, wird die schweizerische Mehrwertsteuer zusätzlich zu den bei der Rechnungsstellung gültigen Ansätzen verrechnet. Rechnungen von Instore Solutions sind am 30. Tag nach Rechnungsdatum rein netto, ohne jeglichen Abzug, fällig. Ungerechtfertigte Abzüge werden gegen Verrechnung von Bearbeitungsgebühren nachbelastet. Bei Verzug ist Instore Solutions berechtigt ab Datum der ersten Mahnung Verzugszins von 7% p.a., Inkasso- und Bearbeitungsgebühren zu erheben. Der Kunde ist nicht berechtigt, allfällige Gegenforderungen mit Forderungen von Instore Solutions zu verrechnen.

### 1.5 Haftung

Instore Solutions haftet für den direkten Schaden nur, wenn dieser nachweislich durch grobe Fahrlässigkeit oder Absicht von Instore Solutions verursacht wurde. Die Haftung für leichtfahrlässig verursachte Schäden ist in jedem Fall auf die Höhe der Vergütung für die betreffende Vertragsleistung beschränkt, maximal jedoch auf CHF 50'000. Ist ein Auftrag in Teilaufträge oder Teilprojekte unterteilt, so gilt als Haftungshöchstgrenze das Entgelt der Instore Solutions für den jeweiligen Teilauftrag oder das Teilprojekt. Jede weitergehende Haftung von Instore Solutions für Schäden aller Art ist ausgeschlossen. Insbesondere übernimmt Instore Solutions keinerlei Haftung für Datenverluste, für Kosten der Datenwiederbeschaffung, Produktionsausfall, Nutzungsverluste, nicht realisierte Einsparungen, Verlust von Aufträgen, entgangenen Gewinn sowie andere mittelbare oder Folgeschäden.

Instore Solutions haftet insbesondere auch dann nicht:

- a) wenn der Kunde Vorbereitungs- oder Mitwirkungshandlungen, welche zur Vertragserfüllung durch Instore Solutions erforderlich sind, nicht, nicht richtig oder nicht rechtzeitig leistet, oder wenn er die Rahmenbedingungen für die Leistungserbringung der Instore Solutions nicht bereitstellt und aufrecht erhält;
- b) wenn Hindernisse auftreten, die ausserhalb des direkten Verantwortungsbereiches von Instore Solutions liegen, wie z.B.

erhebliche Betriebsstörungen, fehlerhafte oder verspätete Zulieferungen (z.B. Hardware und Software) oder behördliche Massnahmen;

c) bei Lieferverzug, den Instore Solutions nicht selbst verursacht hat.

#### **1.6 Vertraulichkeit**

Die Vertragsparteien verpflichten sich gegenseitig zur Wahrung der Vertraulichkeit aller ihnen bei Vorbereitung und Durchführung des Einzelvertrages zur Kenntnis gelangten Tatsachen, Konzepte, Verfahren, Unterlagen, Daten und Informationen („Vertrauliche Informationen“), welche sich auf die geschäftliche Sphäre der anderen Vertragspartei beziehen und für welche ein besonderes Geheimhaltungsinteresse einer der Parteien besteht. Die Parteien behandeln Vertrauliche Informationen mit derselben Sorgfalt und Diskretion wie eigene Vertrauliche Informationen.

Die Parteien sorgen dafür, dass solche vertraulichen Informationen durch sie selbst, ihre Hilfspersonen oder beauftragte Dritte weder zweckwidrig oder sonstwie unbefugt genutzt, noch Dritten in irgendeiner Weise zur unbefugten Nutzung zugänglich gemacht werden. Der Kunde wird Daten über die von Instore Solutions eingesetzten Mitarbeiter vertraulich gemäss den Vorschriften des Datenschutzrechtes behandeln. Diese Diskretionspflichten gelten auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses zwischen Instore Solutions und dem Kunden unverändert weiter, soweit ein berechtigtes Interesse besteht.

#### **1.7 Änderungswesen**

Während der Laufzeit des Einzelvertrages können beide Vertragsparteien jederzeit schriftlich Änderungen der vereinbarten Leistungen vorschlagen. Im Falle eines Änderungsantrages seitens des Kunden hat Instore Solutions dem Kunden innert angemessener Frist mitzuteilen, ob die gewünschte Änderung möglich ist und wenn ja, welche Auswirkungen sie auf den Einzelvertrag, insbesondere auf Preis, Qualität und Termine hat. Sofern detaillierte Abklärungen erforderlich sind, trägt der Kunde die entsprechenden Kosten und Aufwendungen von Instore Solutions. Eine Änderung der vereinbarten Leistungen gilt erst dann als verbindlich vereinbart, wenn beide Parteien eine entsprechende Zusatzvereinbarung unterzeichnet haben.

#### **1.8 Vertragsbeendigung**

Soweit nicht anders vereinbart und sofern es sich bei der bestehenden Vereinbarung um ein Dauerschuldvertragsverhältnis von nicht bestimmter Dauer handelt, kann der Einzelvertrag von jeder Partei jederzeit unter Einhaltung einer dreimonatigen Frist auf ein Monatsende gekündigt werden.

#### **1.9 Abwerbung von Mitarbeitern**

Die Vertragspartner verpflichten sich, die an der Ausführung von Dienstleistungen direkt beteiligten sowie andere, nicht beteiligte Mitarbeitende des Vertragspartners weder für sich selbst noch für Dritte abzuwerben, bzw. indirekt von Dritten abwerben zu lassen. Die Anstellung oder Inanspruchnahme von Dienstleistungen in irgendeiner Form von Mitarbeitern des anderen Vertragspartners während der Vertragsdauer und

innerhalb eines Jahres nach Vertragserfüllung darf nur in gegenseitigem, schriftlichem Einverständnis der Parteien erfolgen. Im Falle der Zuwiderhandlung verpflichtet sich die vertragsbrüchige Partei zur sofortigen Bezahlung einer Konventionalstrafe in der Höhe eines Brutto-Jahresgehaltes des abgeworbenen Mitarbeiters bzw. der Mitarbeiterin, mindestens jedoch CHF 50'000. Vorbehalten bleibt die Geltendmachung von weitergehenden Schadenersatzansprüchen, an welche die Konventionalstrafe jedoch anzurechnen ist, sowie das Recht auf Realdurchsetzung. Für den Personalverleih findet die Regelung gemäss Ziffer 4.10 Anwendung.

#### **1.10 Datenschutz**

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass Instore Solutions im Rahmen des periodischen Reportings produktbezogene Daten wie z.B. Verkaufspreise und Mengen sowie Namen und Adressen der Kunden bearbeitet und an ihre Hersteller / Lieferanten, unter Umständen auch ins Ausland, übermittelt.

Des Weiteren ist der Kunde einverstanden, dass Instore Solutions kundenbezogene Daten zwecks Prüfung der Kreditwürdigkeit des Kunden bearbeitet und u.U. einem von Instore Solutions beauftragten Kreditversicherungsunternehmen bekannt gibt oder zur Berechnung von Kredit- und Marktrisiken bearbeitet. Der Kunde ermächtigt Instore Solutions auch, seine Daten zu bearbeiten und auszuwerten, um dem Kunden weitere Produkte und Dienstleistungen, auch von Dritten, an denen der Kunde interessiert sein könnte, anzubieten bzw. ihm Informationen an seine Post- oder E-Mail-Adresse zuzustellen. Die vorgenannten Daten des Kunden kann Instore Solutions zum selben Zweck auch an andere Gesellschaften der Instore Solutions-Gruppe übermitteln.

#### **1.11 Übertragung**

Rechte und / oder Pflichten aus dem Einzelvertrag können von einer Partei nur im schriftlichen Einvernehmen mit der anderen Partei übertragen werden. Instore Solutions behält sich vor, finanzielle Forderungen gegenüber dem Kunden an Dritte im In- und Ausland abzutreten oder zu verkaufen (z.B. Factoring).

#### **1.12 Schriftlichkeit**

Alle Nebenabreden, Änderungen, Ergänzungen und rechts-erheblichen Erklärungen bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform.

#### **1.13 Teilnichtigkeit**

Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam oder ungültig sein oder werden, so bleibt die Gültigkeit und Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. In einem solchen Falle ist die ungültige Bestimmung in dem Sinne umzudeuten oder zu ergänzen, dass der mit ihr beabsichtigte Regelungszweck möglichst erreicht wird.

#### **1.14 Anwendbares Recht und Gerichtsstand**

Die Einzelverträge und die AGB unterstehen ausschliesslich schweizerischem Recht. Der Gerichtsstand für alle sich aus den vertraglichen Beziehungen unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten befindet sich bei den zuständigen Gerichten am Sitz von Instore Solutions. Instore Solutions ist

jedoch berechtigt, den Kunden auch an dessen Sitz / Wohnsitz zu belangen.

## **2 Verkauf und Lieferung von Produkten**

### **2.1 Gegenstand und Geltung**

„Produkte“ sind von Instore Solutions angebotene und vertriebene Maschinen, Geräte, Bauteile und Zubehör, insbesondere EDV-Hardware oder Teile davon, Kapazitätserweiterungen und Zusatzeinrichtungen, sowie Software.

Instore Solutions liefert dem Kunden die in der Offerte, der Auftragsbestätigung oder dem Einzelvertrag spezifizierten Produkte. Die Art und Menge der zu liefernden Produkte sind im jeweiligen Einzelvertrag geregelt. Ohne gegenteilige schriftliche Vereinbarung ist jede einzelne Bestellung als separater Kaufvertrag anzusehen. Eine nachträgliche Änderung einer Bestellung muss von Instore Solutions genehmigt werden. Bei nachträglicher Änderung einer Bestellung durch den Kunden kann Instore Solutions eine Bearbeitungsgebühr erheben.

### **2.2 Lieferung der Produkte**

Für Umfang und Ausführung der Lieferung ist grundsätzlich die Auftragsbestätigung massgebend. Bei Fehlen einer Auftragsbestätigung ist die Offerte von Instore Solutions oder eine anderweitig erfolgte Auftragserteilung des Kunden massgebend. Vorbehalten bleibt die Verfügbarkeit der Produkte beim Lieferanten bzw. Hersteller.

Die von Instore Solutions angegebenen Liefertermine sind ohne anders lautende ausdrückliche schriftliche Zusicherung nur als Richtwerte zu betrachten. Die Angabe eines Liefertermins erfolgt somit nach bestem Wissen, jedoch ohne Gewähr. Dies gilt insbesondere – aber nicht nur – für den Fall von Lieferverzögerungen infolge von Nachschubproblemen beim Lieferanten. Für Verzögerungen haftet Instore Solutions nicht. Instore Solutions bemüht sich, angemessene Alternativen auszuarbeiten. Die Folgen von Verzögerungen, die der Kunde zu vertreten hat, insbesondere zusätzliche für Instore Solutions entstehende Kosten, hat der Kunde zu tragen.

Instore Solutions kann gegenüber der Auftragsbestätigung Änderungen vornehmen, sofern die Produkte die gleichen Funktionen erfüllen. Andere Bestellungsänderungen oder -annullierungen bedürfen des schriftlichen gegenseitigen Einverständnisses. Kosten, die bereits erwachsen sind, hat der Kunde zu übernehmen. Zeitlich begrenzte Bestellungen auf Abruf müssen innerhalb der vereinbarten Frist abgerufen werden. Andernfalls wird Instore Solutions die Restlieferung veranlassen und in Rechnung stellen. Verschiebt sich ein Liefertermin aufgrund einer Bestellungsänderung des Kunden, so behält sich Instore Solutions Preisänderungen vor.

Die Angaben von Instore Solutions über Gewicht der Ware so-wie über Masse und Gewichte der Verpackung sind nur annähernd und unverbindlich. Zulässig sind Teillieferungen sowie die Lieferung von geringfügigen Über- oder Untermengen. Warenrücksendungen bedürfen des schriftlichen Einverständnisses von Instore Solutions. Die Rücknahme von Produkten ausserhalb des Standardsortiments von Instore

Solutions sowie die Rücknahme von Softwareprodukten ist in jedem Fall ausgeschlossen.

### **2.3 Prüfung und Abnahme der Produkte**

Verlangt der Kunde von Instore Solutions die Prüfung der Produkte, so ist dies besonders zu vereinbaren und vom Kunden zu bezahlen. Unter Vorbehalt anderweitiger besonderer Abmachung gilt das Datum des Lieferscheins als Abnahme- und Erfüllungsdatum. Der Kunde hat die Lieferung umgehend, spätestens innert 7 Tagen, auf deren Vollständigkeit und Richtigkeit zu prüfen und Instore Solutions eventuelle Mängel unverzüglich schriftlich und detailliert bekannt zu geben. Unterlässt er dies, gilt die Lieferung als genehmigt. Vom Hersteller vorgenommene technische Änderungen an den Produkten bleiben ausdrücklich vorbehalten.

### **2.4 Preise und Preisänderungen**

Leistungen, die nicht im Verkaufspreis enthalten sind, wie z.B. für Fracht / Transport, Versicherung, Installation, Inbetriebnahme, Schulung und Anwenderunterstützung, sowie ausser-ordentliche Kosten für Verpackung und Entsorgung gehen zu Lasten des Kunden. Wo nicht anders vereinbart, ist Zubehör nicht im Preis inbegriffen. Der in Rechnung gestellte Preis der Produkte wird zum Zeitpunkt der Auftragsbestätigung resp. Auftragserteilung festgelegt. Bei nachträglichen Änderungen der Kalkulationsgrundlagen durch nicht in der Macht von Instore Solutions stehende Umstände, insbesondere Preiserhöhungen durch Lieferanten von Instore Solutions, behält sich Instore Solutions eine entsprechende Preisanpassung ausdrücklich vor. Sofern nicht anders vereinbart, kann Instore Solutions bei nicht Erreichen eines Mindestbestellbetrages pro Bestellung einen Kleinmengenzuschlag erheben.

### **2.5 Zahlungsverzug des Kunden**

Bei Zahlungsverzug des Kunden ist Instore Solutions berechtigt, alle weiteren Lieferungen an den Kunden einzustellen, bis sämtliche fälligen Forderungen getilgt sind. Die Folgen, welche sich aus einer solchen Liefereinstellung ergeben, gehen ausschliesslich zu Lasten des Kunden. Wenn der Kunde anschliessend auch innert einer von Instore Solutions angesetzten Nachfrist seine Schulden nicht tilgt, ist Instore Solutions berechtigt, alle weiteren Lieferungen an den Kunden definitiv zu verweigern und Schadenersatz geltend zu machen. Instore Solutions ist daneben auch berechtigt, nach den allgemeinen Regeln des OR/HGB vorzugehen.

### **2.6 Retentionsrecht**

Jedes Retentions- oder Rückhalterecht des Kunden an Sachen der Instore Solutions ist vollumfänglich wegbedungen.

### **2.7 Eigentumsvorbehalt**

Die Vertragsgegenstände bleiben bis zur Erfüllung sämtlicher Instore Solutions gegen den Kunden zustehenden Ansprüchen im Alleineigentum der Instore Solutions. Vor der vollen Bezahlung des Kaufpreises ist es deshalb dem Kunden untersagt, die Produkte zu veräussern oder zu belasten. Der Kunde ermächtigt Instore Solutions, einen allfälligen Eigentumsvorbehalt ins Eigentumsvorbehaltsregister eintragen zu lassen.

### **2.8 Übergang von Nutzen und Gefahr**

Nutzen und Gefahr gehen mit Eingang der Lieferung am Lieferort auf den Kunden über und zwar unabhängig davon, wer den Transport und die damit verbundenen Kosten übernimmt.

### **2.9 Gewerbliche Schutz- und Nutzungsrechte an Software**

Die Nutzungsbedingungen der von Instore Solutions gelieferten Software-Produkte eines Dritten richten sich nach den besonderen Bestimmungen des Software-Lizenzvertrages des Herstellers bzw. Lieferanten der Software. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass der Hersteller / Lieferant bei einer Zuwiderhandlung gegen die Nutzungs- resp. Lizenzbestimmungen die Aufhebung der erteilten Lizenz und Rücknahme des Produktes verlangen kann. Bei Missachtung der Lizenzbestimmungen haftet der Kunde gegenüber dem Softwarehersteller bzw. Lieferanten.

### **2.10 Gewährleistung**

Die Gewährleistung von Instore Solutions für die von ihr gelieferten Produkte bestimmt sich in erster Linie nach den anwendbaren Garantiebestimmungen des Herstellers bzw. Lieferanten. Der Kunde verzichtet – soweit zulässig – auf seine gesetzlichen Gewährleistungsansprüche gegenüber Instore Solutions. Unter Vorhalt dieser Garantiebestimmungen des Herstellers bzw. Lieferanten beschränkt sich die Gewährleistung in jedem Fall – nach Wahl von Instore Solutions – auf Nachbesserung oder Auswechslung der defekten Produkte und gilt nur, wenn die Produkte in der Schweiz bzw. im Fürstentum Liechtenstein verbleiben. Die Gewährleistung ist in jedem Falle ausgeschlossen für Mängel, welche verursacht worden sind durch:

- a) unzulängliche Wartung, insbesondere durch Nicht-Instore Solutions- Personal; oder
- b) Nichtbeachten der Betriebs-/ Installationsvorschriften; oder
- c) zweckwidrige Benutzung der Produkte; oder
- d) Verwendung von nicht genehmigten Teilen/ Zubehör; oder
- e) natürliche Abnützung; oder
- f) Transport, unsachgemässe Handhabung; oder
- g) nicht von Instore Solutions vorgenommene Modifikationen oder Reparaturversuche; oder
- h) äussere Einflüsse, insbesondere höhere Gewalt (z.B. Versagen der Stromversorgung oder der Klimaanlage, Elementar-schäden) sowie andere Gründe, welche weder von Instore Solutions noch vom Hersteller zu vertreten sind).

### **2.11 Patente und Urheberrechte**

Wenn ein Dritter gegen den Kunden Ansprüche behaupten oder geltend machen sollte wegen Verletzung eines Patent-, Urheber- oder anderen gewerblichen Schutzrechtes durch gelieferte Produkte bzw. aus deren Betrieb, so wird der Kunde Instore Solutions schriftlich und ohne Verzug über solche Verletzungshinweise oder gestellte Ansprüche in Kenntnis setzen. Instore Solutions wird diese Hinweise umgehend an den Lieferanten bzw. Hersteller weiterleiten und diese zur Regelung der Situation auffordern. Der Kunde verzichtet Instore Solutions gegenüber auf irgendwelche Rechtsgewährleistungs- oder Haftungsansprüche.

### **2.12 Wiederausfuhr**

Die von Instore Solutions vertriebenen Produkte unterliegen den U.S.- und schweizerischen Exportbestimmungen. Der Kunde verpflichtet sich, vor einer allfälligen Wiederausfuhr der Produkte um eine besondere Ausfuhrbewilligung des SECO (Staatssekretariat für Wirtschaft) nachzusuchen. Diese Verpflichtung ist bei einer allfälligen Weitergabe der Produkte dem jeweiligen Erwerber mit der Verpflichtung zur Weiterüberbindung zu überbinden.

### **2.13 Entsorgung**

Instore Solutions erklärt sich bereit, Hardware nach der Nutzungsdauer zurückzunehmen und nach den Bestimmungen der SWICO oder anderer relevanter staatlicher Vorschriften dem Recycling bzw. der umweltgerechten Entsorgung zuzuführen. Für die fachgerechte Löschung der Daten und Programme auf den zu entsorgenden Datenträgern ist der Kunde verantwortlich.

## **3 Dienstleistungen**

### **3.1 Gegenstand**

Unter die Regelungen für Dienstleistungen fallen die Erbringung von Leistungen wie Beratung, Projektmanagement, Hard- und Software- Konfiguration und –Installation, Wartung und Support, Instruktion, Schulung und ähnliche Dienstleistungen, die im Auftrag des Kunden erbracht werden.

### **3.2 Leistungen der Instore Solutions**

Instore Solutions erfüllt ihre Vertragspflichten durch professionelles und sorgfältiges Tätigwerden, wie in der Offerte, dem Einzelvertrag oder den schriftlichen Abmachungen festgelegt. Bezüglich Wartung und Support sowie Systementwicklung und -integration gelten die besonderen Leistungsbestimmungen in nachfolgender Ziffer 3.2.1.

Instore Solutions ist bei der Auswahl der die Dienstleistungen erbringenden Mitarbeiter frei, ist aber bestrebt, besondere Wünsche des Kunden zu berücksichtigen.

#### **3.2.1 Wartungs- und Supportleistungen**

Instore Solutions erbringt Wartungs- und Supportleistungen (inkl. Garantieleistungen), welche die Analyse und Behebung von Störungen an der Hardware und / oder Software des Kunden beinhalten. Die Reparaturen werden entweder vor Ort beim Kunden oder in Instore Solutions eigenen Reparaturzentren durchgeführt. Alle Reparaturen werden gemäss den entsprechenden Herstellerbestimmungen ausgeführt. Der Einzelvertrag regelt Umfang sowie Konditionen (Reaktionszeit, Ersatzmaterial, Ersatzgeräte, Stundenansatz usw.) der durch Instore Solutions zu erbringenden Support- und Wartungsdienstleistungen. Die Liste der beim Kunden eingesetzten Hard- und Software (Inventarliste), welche unter den Wartungs- und Support-Vertrag fallen, ist integrierter Bestandteil des Einzelvertrages. Die Inventarliste kann jederzeit durch schriftliche Meldung angepasst werden. Standortänderungen sowie relevante Änderungen an der Hard- und Softwarekonfiguration sind Instore Solutions durch den Kunden unverzüglich und unaufgefordert zu melden. Änderungen an der Inventarliste haben eine Überprüfung und gegebenenfalls Anpassung des Einzelvertrages zur Folge.

Der Kunde teilt Instore Solutions die für die Erbringung der Wartungs- und Supportdienstleistungen notwendigen Angaben

wie Gerätetyp, Seriennummer, Kaufdatum zwecks Garantieabklärungen, relevante Garantiebestimmungen des Herstellers, Fehlerbeschreibung, Standort des Gerätes, Kontaktperson mit Telefonnummer, Rechnungsadresse, gewünschte Reaktionszeit usw. schriftlich mit.

### **3.2.2 Systementwicklungs- und -integrationsleistungen**

Vertragsgegenstand bei Systementwicklungs- und -integrationsleistungen ist das im Einzelvertrag („Projektvertrag“) umschriebene Informatiksystem mit den nach Vertragsunterzeichnung zu erstellenden Detailspezifikationen, das Instore Solutions beim Kunden gegen Bezahlung realisiert. Instore Solutions konzipiert und integriert das System gemäss den im Einzelvertrag enthaltenen Bestimmungen beim Kunden und sorgt bei Bedarf bzw. bei entsprechender Vereinbarung auch für eine ausreichende Schulung der Mitarbeiter des Kunden, sodass diese das Informatiksystem bestimmungsgemäss benutzen können.

„Informatiksystem“ bezeichnet eine definierte Menge von Hardware- und Software-Komponenten, die zur Erreichung einer spezifizierten Funktionalität zu einem Gesamtsystem zusammengefügt werden. „Detailspezifikationen“ beschreiben den Leistungsumfang und die Funktionalität des zu erstellenden Informatiksystems. „Software-Komponenten“ sind entweder handelsübliche Standardsoftware (z.B. Betriebssysteme, Applikationen etc.) oder durch Instore Solutions entwickelte Software-Komponenten.

### **3.3 Arbeitszeiten der Instore Solutions**

Die Dienstleistungen von Instore Solutions werden in der Regel an Werktagen, von Montag bis Freitag zwischen 08.00 und 18.00 Uhr erbracht. Leistungen ausserhalb dieser Blockzeiten sowie an Wochenenden, allgemeinen und lokalen Feiertagen gültig am Standort des Kunden, bedürfen der Zustimmung von Instore Solutions und werden mit einem zu vereinbarenden Zuschlag verrechnet. Bei der Erbringung der Dienstleistungen gilt, sofern nichts anderes vereinbart wurde, die Reisezeit von der nächstgelegenen Instore Solutions-Niederlassung zum Einsatzort als vergütungspflichtige Arbeitszeit. Die Annahme von Aufträgen zur Behebung von Störungen und Supportaufträge erfolgt durch die zuständige Instore Solutions Niederlassung an Werktagen (Montag bis Freitag) von 08.00 bis 18.00 Uhr. Ausserhalb dieser Zeiten sowie an Wochenenden und allgemeinen und lokalen Feiertagen am Standort des Kunden werden Störungen über eine im Einzelvertrag festgelegte Annahmestelle gemeldet.

### **3.4 Termine**

Verbindlich sind ausschliesslich schriftlich als verbindlich zugesicherte Termine. Solche Termine verlängern sich angemessen, wenn Hindernisse auftreten, die ausserhalb des Willens von Instore Solutions liegen. Für Verzögerungen haftet Instore Solutions nur, wenn Instore Solutions diese nachweislich durch eigenes Verschulden absichtlich oder grobfahrlässig verursacht hat. Unvorhergesehene Ereignisse und Fälle höherer Gewalt befreien Instore Solutions für die Dauer der Störung und im Umfang ihrer Auswirkungen von der weiteren Ausführung des Auftrages. Ohne andere Vereinbarung behält sich Instore Solutions das Recht vor, Zusatzkosten und Aufwände, die aus einer Projektverzögerung und / oder einem Projektabbruch

resultieren, dem Kunden in Rechnung zu stellen. Davon ausgenommen sind Projektverzögerungen, die alleine durch Instore Solutions zu verantworten sind.

### **3.5 Preise, Preisänderungen und Zahlungsbedingungen**

Bei einmaligen oder für eine bestimmte Zeit von max. 6 Monaten erbrachten Dienstleistungen bleiben die im Einzelvertrag genannten Preise in der Regel unveränderlich. Bei Dienstleistungen, welche für länger als 6 Monate oder für unbestimmte Zeit erbracht werden, ist Instore Solutions berechtigt, ihre Preise jederzeit, unter Einhaltung einer Mitteilungsfrist von 3 Monaten, anzupassen. Bei Preiserhöhungen hat der Kunde das Recht, Instore Solutions innert 20 Tagen nach Mitteilung die Vertragsbeendigung auf den Preisänderungstermin hin zu erklären. Sofern nicht anders vereinbart, werden die Leistungen von Instore Solutions nach Aufwand und periodisch (in der Regel monatlich) abgerechnet. Wird ein Pauschalhonorar abgemacht, deckt dieses die Aufwendungen von Instore Solutions für die offerierten bzw. schriftlich vereinbarten Dienstleistungen und das Pauschalhonorar wird, vorbehaltlich einer anderer Regelung im Einzelvertrag, nach Unterzeichnung des Vertrags zur Zahlung fällig. Auftragsbezogene Spesen, insbesondere Reise- und Übernachtungskosten, gehen zu Lasten des Kunden und werden nach den tatsächlich entstandenen Aufwänden aufgrund von Belegen sowie bei Fahrten mit dem Personenwagen pro gefahrenem Kilometer verrechnet.

### **3.6 Abnahme und Mängelrüge**

#### **3.6.1 Allgemeines**

Dienstleistungen gelten grundsätzlich als erbracht und abgenommen, wenn das erstellte Arbeitsergebn dem Kunden übergeben worden ist. Der Kunde ist verpflichtet, alle Leistungen der Instore Solutions sofort nach deren Bereitstellung anzunehmen und auf Mängel zu prüfen. Alle Mängel sind sofort nach ihrer Entdeckung durch den Kunden schriftlich zu rügen.

#### **3.6.2 Systementwicklungs- und Systemintegrationsleistungen im Besonderen**

Erbringt Instore Solutions Systementwicklungs- und -integrationsleistungen, wird das Abnahmeverfahren vor Beginn der Abnahme gemeinsam vom Kunden und Instore Solutions definiert, wobei Instore Solutions sachrelevante Verfahrensvorschläge einbringt. Die Abnahme erbringt den Nachweis der Funktionstüchtigkeit des Informatiksystems gemäss den Detailspezifikationen. Die Abnahme an sich ist Sache des Kunden. Instore Solutions ist zur Mitwirkung in der Ausführung verpflichtet. Die Abnahme muss innert längstens 14 Tagen erfolgen, nachdem Instore Solutions dem Kunden schriftlich die Abnahmebereitschaft der Leistung angezeigt hat. Zeigen sich bei der Abnahme erhebliche Mängel, hat der Kunde ausschliesslich das Recht auf Nachbesserung bzw. Nachlieferung entsprechend und im Umfang des im Rahmen der Garantieleistungen vorgesehenen Rechts auf Nachbesserung. Über jede Abnahme wird ein von beiden Vertragspartnern unterzeichnetes Abnahmeprotokoll erstellt. Es hält fest, welche unwesentlichen Mängel nachzubessern sind, bzw. wegen welcher wesentlichen Mängel die Abnahme ganz oder teilweise zu wiederholen ist. Unterlässt es der Kunde aus Gründen, die

nicht von Instore Solutions zu vertreten sind, eine Abnahmeprüfung durchzuführen sowie ein Abnahmeprotokoll zu unterzeichnen, so gilt die Abnahme nach Ablauf von 20 Tagen seit Erbringung der Leistung als erfolgt. Der produktive Einsatz von Leistungen, Teilleistungen oder des Informatiksystems als solches gilt in jedem Falle als Abnahme des produktiv eingesetzten Teils des Informatiksystems, ohne dass es eines Abnahmeprotokolls bedürfte. Scheitert eine Abnahme definitiv, so gelten die Regelungen für die Unmöglichkeit der Nachbesserung im Rahmen der Gewährleistung sinngemäss.

### **3.7 Gewährleistung**

Instore Solutions gewährleistet, dass die von ihr erbrachten Leistungen, bei denen ein Arbeitsergebnis angestrebt wird, den in den Einzelverträgen schriftlich vereinbarten Spezifikationen entsprechen und nicht mit Fehlern behaftet sind, die ihre Tauglichkeit zum vertragsgemässen Gebrauch erheblich aufheben oder mindern. Indes übernimmt Instore Solutions keine Garantie, dass das Informatiksystem ohne Unterbruch und fehlerfrei funktioniert. Insbesondere garantiert Instore Solutions keinen ununterbrochenen und fehlerfreien Gebrauch der Software in allen vom Kunden ausgewählten Konfigurationen. Die Gewährleistung beträgt 6 Monate und beginnt am Tag nach der Abnahme. Instore Solutions ist verpflichtet, innerhalb eines Monats nach Erhalt der Mängelrüge erhebliche und reproduzierbare Mängel durch geeignete, von Instore Solutions zu bestimmende Massnahmen kostenlos zu beheben. Gelingt es Instore Solutions nicht, den Mangel innert der Nachfrist zu beheben, so kann der Kunde eine angemessene Minderung der vereinbarten Vergütung pro Einzelvertrag verlangen oder bei einem erheblichen Mangel, der den Kunden an der Nutzung des Werkes insgesamt hindert, vom entsprechenden Einzelvertrag zurückzutreten, wobei der Kunde bei einem Rücktritt einzig Anspruch auf anteilmässige Rückerstattung der bereits geleisteten Vergütung für den Einzelauftrag hat. Über das Nachbesserungs- bzw. Rücktrittsrecht hinausgehende Gewährleistungsansprüche sind vollumfänglich und ausdrücklich wegbedungen. Insbesondere liegt die Verantwortung für die richtige Auswahl und Anwendung der Produkte und Dienstleistungen von Instore Solutions und für die damit durch den Kunden erreichten bzw. nicht erreichten Ergebnisse ausschliesslich beim Kunden.

Instore Solutions ist u.a. dann von jeder Gewährleistung befreit, wenn die vom Kunden gerügten Mängel nicht ausschliesslich und nachweisbar von Instore Solutions zu verantworten sind, oder wenn sie zurückzuführen sind auf Drittursachen, wie z.B. Bedienungsfehler oder Eingriffe des Kunden oder Dritter, auf Änderungen der vereinbarten Einsatz- und Betriebsbedingungen, insbesondere bezüglich Hardware und Software, auf Zufall oder höhere Gewalt. Werden nicht alle hierin aufgeführten Garantievoraussetzungen erfüllt, ist Instore Solutions berechtigt, ihre Aufwendungen dem Kunden in Rechnung zu stellen.

### **3.8 Rechtsgewährleistung**

Instore Solutions gewährleistet, dass sie über alle Rechte verfügt, um ihre Leistungen vertragsgemäss zu erbringen.

Versucht ein Dritter, den Kunden gestützt auf ein angeblich besseres Recht an der vertragsgemässen Benutzung der Leistungen von Instore Solutions zu hindern, so zeigt der Kunde dies innert 10 Tagen schriftlich an. Unter der Voraussetzung, dass der Kunde Instore Solutions fristgerecht über den Drittanspruch informiert und Instore Solutions jederzeit in zumutbarer Weise unterstützt, übernimmt Instore Solutions auf ihre Kosten die Verteidigung des Kunden gegen solche Drittansprüche. Instore Solutions wird nötigenfalls ihre Leistungen so abändern, dass sie bei Erfüllung alle wesentlichen Anforderungen gemäss Einzelvertrag Drittrechte nicht verletzen. Fällt eine Leistungsänderung ausser Betracht, sind Drittansprüche aber ausgewiesen, so ist der Kunde verpflichtet, den Gebrauch der Leistung unverzüglich einzustellen.

Instore Solutions ist zur Abwehr der Klage nicht verpflichtet, wenn ein Verletzungsanspruch darauf beruht, dass die von Instore Solutions erbrachte Leistung vom Kunden oder von Instore Solutions nicht beauftragte Dritte geändert wurde, oder dass deren Nutzung unter anderen als den spezifizierten Einsatzbedingungen erfolgte.

### **3.9 Rechte an Arbeitsergebnissen**

Instore Solutions räumt dem Kunden das nicht ausschliessliche Recht ein, die von Instore Solutions erbrachten Leistungen und die für den Kunden dabei erstellten Arbeitsergebnisse bestimmungsgemäss zu Arbeitszwecken zu nutzen. Der Kunde ist nicht berechtigt, die von Instore Solutions erstellten Arbeitsergebnisse bzw. eine allfällige vom Kunden vorgenommene eigene Weiterentwicklung an Dritte weiterzugeben oder Dritten ein Nutzungsrecht einzuräumen. Bei Leistungen, die gemäss Einzelvertrag nur über oder für eine beschränkte Zeitdauer zu erbringen sind, beschränkt sich das dem Kunden eingeräumte Nutzungsrecht auf die Dauer des Einzelvertrages. Alle Rechte an allfälligen Erfindungen, alle Urheber- und weiteren Schutzrechte an Produkten, Verfahren, Methoden, Ideen, Know-how, Konzepten, Dokumentationen, etc., welche von Instore Solutions bei Ausführung der Dienstleistungen für den Kunden verwendet, entwickelt, verbessert oder sonst wie gebraucht oder eingesetzt werden, stehen ausschliesslich Instore Solutions zu und können von Instore Solutions für sich und andere Kunden weiter in beliebiger Weise genutzt werden.

Stand: v2.2 Juli 2023