
Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Kauz Informatik Medien AG

1. Geltungsbereich

1.1 Diese AGB gelten ausschliesslich für sämtliche Offerten, Lieferungen und Leistungen der KIMAG Informatik Medien AG («KIMAG») gegenüber Kundinnen/Kunden («Kunde»), sofern KIMAG nicht schriftlich etwas anderes bestätigt.

1.2 Abweichende oder entgegenstehende Bedingungen des Kunden werden ausdrücklich ausgeschlossen und sind nur wirksam, wenn KIMAG deren Geltung im Einzelfall schriftlich anerkennt.

1.3 Individuelle Vereinbarungen gehen diesen AGB nur vor, soweit sie schriftlich abgeschlossen wurden; im Übrigen bleiben diese AGB anwendbar.

2. Anbieterin / Kontakt

Kauz Informatik Medien AG, Luzernstrasse 18, 6275 Ballwil, Schweiz
Tel. 041 448 39 00, info@kauz.ch

UID: CHE-182.088.622

3. Angebot, Vertragsabschluss, Rangfolge

3.1 Offerten sind unverbindlich und freibleibend, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet werden.

3.2 Ein Vertrag kommt zustande durch (a) schriftliche Auftragsbestätigung durch KIMAG, (b) schriftliche Annahme durch den Kunden, oder (c) Aufnahme/Erbringung von Leistungen durch KIMAG; eine separate Bestätigung ist hierfür nicht erforderlich.

3.3 Bei Widersprüchen gilt folgende Rangfolge: (1) Vertrag/Auftragsbestätigung, (2) Offerte, (3) Leistungs-/SLA-Beschreibung, (4) diese AGB.

4. Leistungen (allgemein)

4.1 KIMAG erbringt insbesondere IT-Beratung, Support (remote/vor Ort), Software- und Webentwicklung, Hosting/Publishing, Infrastruktur/Netzwerk sowie Lieferung/Installation von Hard- und Software inkl. Abonnementleistungen.

4.2 Massgebend für Umfang und Inhalt der Leistungen sind Offerte/Auftragsbestätigung, Pflichtenheft/Projektplan, Tickets/Protokolle sowie vergleichbare Dokumentationen; mündliche Zusagen sind nur verbindlich, wenn schriftlich bestätigt.

4.3 KIMAG ist berechtigt, Leistungen ganz oder teilweise durch Hilfspersonen oder Subunternehmer erbringen zu lassen.

5. Mitwirkungspflichten des Kunden

5.1 Der Kunde stellt KIMAG sämtliche für die Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Inhalte, Zugänge, Freigaben und Ansprechpartner vollständig, richtig und rechtzeitig zur Verfügung.

5.2 Der Kunde sorgt auf eigene Verantwortung für sichere und funktionsfähige Rahmenbedingungen (Systeme, Passwörter, MFA, Netzwerk, Strom usw.), soweit dies nicht ausdrücklich Teil des Auftrags ist.

5.3 Backups: Sofern Datensicherung nicht ausdrücklich als Leistung vereinbart ist, trägt der Kunde die alleinige Verantwortung für angemessene Datensicherungen und Wiederherstellbarkeit.

5.4 Unterlässt oder verzögert der Kunde Mitwirkung, ist KIMAG berechtigt, daraus entstehende Verzögerungen und Mehraufwände nach Aufwand in Rechnung zu stellen; vereinbarte Termine/Fristen verlängern sich entsprechend. KIMAG kann Leistungen bis zur Erfüllung der Mitwirkungspflichten aussetzen. KIMAG haftet nicht für Verzögerungen, die auf Mitwirkungsverletzungen zurückzuführen sind.

6. Termine, Support, SLA

6.1 Termine gelten als Richttermine und sind nur dann verbindlich, wenn KIMAG sie ausdrücklich schriftlich als verbindlich zusichert.

6.2 Reaktions- und Wiederherstellungszeiten gelten ausschliesslich bei ausdrücklich vereinbartem SLA; ohne SLA besteht kein Anspruch auf bestimmte Reaktionszeiten.

6.3 Notfall- bzw. Pikettdienst ausserhalb der Geschäftszeiten wird nur bei Vereinbarung erbracht; Zuschläge/Pauschalen gemäss Offerte/Preisliste sind geschuldet.

7. Projektgeschäft (Entwicklung / Web / Infrastruktur)

7.1 Das Vorgehen (klassisch/agil) richtet sich ausschliesslich nach der Projektvereinbarung.

7.2 Änderungen (Change Requests) können Umfang, Kosten und Termine beeinflussen; KIMAG ist berechtigt, die Umsetzung von einer vorgängigen schriftlichen Anpassung von Offerte, Terminplan und/oder Budget abhängig zu machen.

7.3 Abnahme: Lieferobjekte gelten als vollständig und vorbehaltlos abgenommen, wenn der Kunde nicht innert 10 Kalendertagen nach Lieferung wesentliche Mängel schriftlich rügt oder die Lieferobjekte produktiv nutzt. Teilabnahmen bleiben vorbehalten.

8. Fernwartung / Zugriff

8.1 Der Kunde erteilt KIMAG die erforderlichen Berechtigungen und stellt sicher, dass alle internen Freigaben sowie Compliance-Anforderungen erfüllt sind.

8.2 Der Kunde trägt das Risiko von Unterbrüchen, Einschränkungen oder Qualitätsmängeln, die aus seiner Internet- oder Systemumgebung resultieren.

9. Verkauf von Hardware und Standardsoftware

9.1 Lieferung/Risiko: Versand und Transport erfolgen – soweit gesetzlich zulässig – auf Risiko des Kunden, sobald die Ware dem Transporteur übergeben wurde. Teillieferungen sind zulässig.

9.2 Eigentumsvorbehalt: Die Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum von KIMAG.

9.3 Prüfung/Mängelrüge: Offensichtliche Mängel sind innert 10 Kalendertagen nach Empfang schriftlich zu rügen; andernfalls gilt die Lieferung als genehmigt.

9.4 Gewährleistung Hardware: Soweit nichts anderes vereinbart ist, richtet sich die Gewährleistung nach OR. KIMAG entscheidet nach eigenem Ermessen über Nachbesserung, Ersatz oder Gutschrift; weitergehende Rechte (insb. Wandelung/Minderung) sind – soweit zulässig – ausgeschlossen. Herstellergarantien gelten ausschliesslich nach den Bedingungen des Herstellers.

9.5 Standardsoftware/Lizenzen: Software wird ausschliesslich gemäss Lizenzbedingungen des Herstellers/Anbieters überlassen. Lizenzschlüssel/Downloads gelten mit Zustellung als geliefert; Rückgabe und Rückerstattung sind – soweit zulässig – ausgeschlossen.

9.6 Retouren: Rücknahmen erfolgen nur nach vorgängiger schriftlicher Zustimmung durch KIMAG und zu den von KIMAG festgelegten Bedingungen (u.a. Fristen, Originalverpackung, Restocking-Fee). Sonderbestellungen sind von Rücknahme ausgeschlossen.

10. Abonnemente und wiederkehrende Leistungen (z.B. Hosting-, Wartungs-, Support- und Managed-Services-Abos)

10.1 Leistungsumfang: Inhalt, Volumen (z.B. Stundenkontingent), Servicefenster, SLA, Fair-Use und Inklusivleistungen ergeben sich aus der Abo-Beschreibung/Offerte.

10.2 Mehrverbrauch: Leistungen ausserhalb des Abo-Umfangs werden nach Aufwand verrechnet. Nicht genutzte Kontingente verfallen, sofern nicht ausdrücklich schriftlich eine Übertragung vereinbart ist.

10.3 Laufzeit/Kündigung: Abos laufen gemäss Vereinbarung. Fehlt eine Regelung, gilt eine Laufzeit von 12 Monaten mit automatischer Verlängerung um jeweils weitere 12 Monate; Kündigung hat mindestens 30 Tage vor Laufzeitende schriftlich zu erfolgen.

10.4 Preisanpassungen: KIMAG kann Abo-Preise unter Einhaltung einer Ankündigungsfrist von 30 Tagen per nächsten Verlängerungstermin anpassen. Widerspricht der Kunde, kann er ausschliesslich auf diesen Termin kündigen.

10.5 Sistierung: Bei Zahlungsverzug oder erheblichem Missbrauch ist KIMAG nach Mahnung berechtigt, Leistungen zu sistieren oder einzuschränken.

10.6 Als Abonnement («Abo») gelten vertraglich vereinbarte, periodisch wiederkehrende Leistungen gegen regelmässige Vergütung mit definierter Laufzeit.

11. Hosting, Domains, E-Mail und Web-Publishing

11.1 Leistungsbeschreibung: Hosting-Typ (Shared/VPS/Dedicated/Cloud), Speicher/Traffic, Backup, E-Mail, Monitoring, Support und Verfügbarkeit ergeben sich aus Offerte/SLA.

11.2 Wartungsfenster: KIMAG ist berechtigt, Wartungen/Updates jederzeit durchzuführen; geplante Wartungen werden – soweit möglich – vorab angekündigt.

11.3 Backups im Hosting: Sofern Backups Bestandteil des Pakets sind, gelten Umfang/Retention/Restore-Prozess gemäss Offerte. Ein Backup ersetzt keine kundenseitige Datensicherung für geschäftskritische Systeme, sofern nicht ausdrücklich eine „vollumfängliche Backup-/DR-Lösung“ vereinbart ist.

11.4 Domains: Domainregistrierungen erfolgen im Namen und auf Rechnung des Kunden. Verfügbarkeit/Registrierung hängt von Registries/Drittstellen ab; KIMAG übernimmt hierfür keine Gewähr.

11.5 Inhalte & Acceptable Use: Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für Rechtmässigkeit und Sicherheit seiner Inhalte/Anwendungen (u.a. Impressumspflicht, Datenschutztexte, Urheberrechte, Spam/Phishing, Malware). Bei Rechtsverstössen, behördlichen Anordnungen oder Sicherheitsrisiken ist KIMAG berechtigt, Inhalte/Services ohne vorgängige Entschädigung zu sperren oder zu entfernen.

11.6 Drittanbieter: Werden Infrastruktur oder Dienste von Drittanbietern genutzt, haftet KIMAG nur im Rahmen von Ziff. 15.

11.7 Exit/Datenherausgabe: Nach Vertragsende stellt KIMAG auf Wunsch und gegen Aufwand gängige Exportformate bereit. Daten werden nach angemessener Frist gelöscht, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.

12. Preise, Spesen, Abrechnung

12.1 Preise verstehen sich in CHF exkl. MwSt., sofern nicht anders ausgewiesen.

12.2 Abrechnung erfolgt nach Aufwand oder pauschal gemäss Offerte.

12.3 Spesen, Reisezeit, Versand sowie Drittgebühren (Lizenzen, Domains, Cloud) werden gemäss Vereinbarung zusätzlich verrechnet.

12.4 KIMAG ist berechtigt, Teilrechnungen nach Meilensteinen/Fortschritt zu stellen.

13. Zahlungsbedingungen, Verzug

13.1 Rechnungen sind innert 10 Tagen netto zur Zahlung fällig, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist.

13.2 Bei Zahlungsverzug schuldet der Kunde Verzugszins von 5% p.a. (soweit zulässig) sowie sämtliche Mahn- und Inkassokosten. KIMAG ist zudem berechtigt, laufende Leistungen zu sistieren und/oder den Vertrag aus wichtigem Grund aufzulösen.

13.3 Der Kunde ist – soweit gesetzlich zulässig – nicht berechtigt, Zahlungen zurückzuhalten oder mit Gegenforderungen zu verrechnen.

14. Gewährleistung für Dienstleistungen

14.1 KIMAG erbringt Dienstleistungen mit branchenüblicher Sorgfalt; ein bestimmter wirtschaftlicher oder technischer Erfolg wird nicht geschuldet, sofern er nicht ausdrücklich schriftlich zugesichert ist.

14.2 Nachbesserung hat Vorrang. Weitere Rechte bestehen nur bei erheblichen Mängeln und nur im Rahmen zwingenden Rechts.

15. Haftung

15.1 KIMAG haftet unbeschränkt für Schäden aus vorsätzlichem Verhalten sowie für Personenschäden.

15.2 Bei grober Fahrlässigkeit haftet KIMAG – soweit gesetzlich zulässig – ausschliesslich für direkte Schäden. Eine Haftung für indirekte Schäden, Folgeschäden und entgangenen Gewinn ist ausgeschlossen.

15.3 Bei leichter Fahrlässigkeit haftet KIMAG – soweit gesetzlich zulässig – ausschliesslich für unmittelbare, direkte Schäden und pro Schadensereignis maximal bis zur Höhe der in den letzten 12 Monaten vor Eintritt des schädigenden Ereignisses aus dem betroffenen Vertragsverhältnis bezahlten Vergütung, höchstens jedoch CHF 25'000 pro Schadensereignis und Vertragsjahr.

15.4 Soweit gesetzlich zulässig und vorbehaltlich Ziff. 15.1 und 15.2 ist die Haftung für indirekte Schäden und Folgeschäden ausgeschlossen. Dies gilt insbesondere für Produktionsausfall, Betriebsunterbruch, Nutzungsausfall, Reputationsschäden, entgangenen Gewinn, Mehraufwand des Kunden oder Ansprüche Dritter.

15.5 Bei Verlust oder Beschädigung von Daten haftet KIMAG nur für den Aufwand der Wiederherstellung, der auch bei ordnungsgemässer, risikoadäquater und regelmässiger Datensicherung durch den Kunden erforderlich gewesen wäre. Der Kunde trägt die Beweislast für eine ordnungsgemässe Datensicherung. Besteht keine angemessene Datensicherung, entfällt eine Haftung – soweit gesetzlich zulässig.

15.6 Eine Haftung für Schäden infolge von Cyberangriffen, Malware, Ransomware, Distributed-Denial-of-Service-Angriffen (DDoS), Sicherheitsvorfällen, Zero-Day-Exploits oder sonstigen Eingriffen Dritter ist – soweit gesetzlich zulässig – ausgeschlossen, sofern KIMAG die vereinbarten bzw. branchenüblichen und wirtschaftlich angemessenen Schutzmassnahmen eingehalten hat.

15.7 Für Leistungen, Ausfälle oder Sicherheitsvorfälle von Drittanbietern (insbesondere Cloud-, Hosting-, Carrier-, Registrierungs- oder Softwareanbieter) haftet KIMAG – soweit gesetzlich zulässig – nicht. Ein Solidarschuldverhältnis wird ausgeschlossen. Eine allfällige Haftung beschränkt sich auf die effektive Weitergabe von Ersatzleistungen oder Entschädigungen, die KIMAG selbst vom Drittanbieter erhält.

15.8 Bei Ereignissen höherer Gewalt, einschliesslich behördlicher Anordnungen oder Ausfällen kritischer Infrastrukturen, entfällt eine Haftung für die Dauer und im Umfang der Beeinträchtigung.

15.9 Jegliche weitergehende Haftung von KIMAG – unabhängig vom Rechtsgrund – sowie ihrer Organe, Mitarbeitenden, Hilfspersonen und Subunternehmer ist – soweit gesetzlich zulässig – ausgeschlossen.

15.10 Ansprüche des Kunden aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertragsverhältnis verjähren – soweit gesetzlich zulässig – innerhalb von 12 Monaten ab Kenntnis des Schadens und der schadensbegründenden Umstände, spätestens jedoch 12 Monate nach Beendigung der betreffenden Leistung. Die Verjährung beginnt unabhängig von einer formellen Abnahme mit Erbringung der jeweiligen Leistung. Vorbehalten bleiben zwingende gesetzliche Verjährungsfristen, insbesondere bei Personenschäden sowie bei vorsätzlichem Verhalten.

16. Immaterialgüterrechte / Nutzungsrechte

16.1 Vorbestehendes Know-how, Tools, Vorlagen und Bibliotheken bleiben ausschliesslich im Eigentum von KIMAG.

16.2 Projektergebnisse: Nutzungsrechte an individuell erstellten Ergebnissen gehen erst mit vollständiger Bezahlung auf den Kunden über. Danach erhält der Kunde – sofern nichts anderes vereinbart ist – ein nicht exklusives, zeitlich und räumlich unbeschränktes Nutzungsrecht.

16.3 Open-Source- und Drittkomponenten unterstehen deren jeweiligen Lizenzen; der Kunde trägt die Verantwortung für deren Einhaltung.

17. Vertraulichkeit

Beide Parteien behandeln vertrauliche Informationen strikt geheim; die Geheimhaltungspflicht gilt auch nach Vertragsende fort.

18. Datenschutz / Auftragsbearbeitung

18.1 Die Parteien bearbeiten Personendaten gemäss anwendbarem Datenschutzrecht (insb. DSG).

18.2 Soweit KIMAG Personendaten im Auftrag bearbeitet, wird bei Bedarf ein separater Auftragsbearbeitungsvertrag (AVV) abgeschlossen; ohne AVV ist KIMAG nicht verpflichtet, besondere Bearbeitungsanforderungen zu übernehmen.

18.3 Der Kunde stellt sicher, dass sämtliche rechtlichen Grundlagen (Information, Einwilligungen, Rechtsgrundlagen) vorliegen und er die erforderlichen Pflichten erfüllt.

19. Ausbildungsbetrieb / Arbeiten im Auftrag öffentlicher Stellen

19.1 KIMAG ist Ausbildungsbetrieb und kann Leistungen (insb. operative Aufgaben) teilweise durch Lernende/Personen in Ausbildung oder Integrationsmassnahmen unter fachlicher Aufsicht erbringen. Der Kunde akzeptiert dies; ein Ausschluss ist nur möglich, wenn der Kunde vorab schriftlich widerspricht (z.B. bei besonders sensiblen Daten/Umgebungen).

19.2 Leistungen im Auftrag öffentlicher Stellen (z.B. Kanton Luzern oder Invalidenversicherung (IV)) können zusätzlichen vertraglichen Vorgaben unterstehen; diese gehen bei Widerspruch diesen AGB vor.

20. Höhere Gewalt

Ereignisse ausserhalb zumutbarer Kontrolle (Naturereignisse, behördliche Anordnungen, Ausfälle kritischer Infrastrukturen etc.) befreien KIMAG für die Dauer und im Umfang der Störung von der Leistungspflicht; Ansprüche des Kunden sind insoweit ausgeschlossen, soweit zulässig.

21. Vertragsdauer und Kündigung

21.1 Einmalige Leistungen enden mit Erfüllung.

21.2 Für Abos gilt Ziff. 10.3.

21.3 Eine ausserordentliche Kündigung aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten (z.B. schwerer Vertragsverstoss, erheblicher Zahlungsverzug trotz Mahnung).

22. Referenznennung

Der Kunde erteilt KIMAG das Recht, ihn als Referenz (Name/Logo) zu nennen; ein Widerspruch ist nur vorgängig und schriftlich möglich.

23. Schlussbestimmungen

23.1 Änderungen/Ergänzungen bedürfen der Schriftform (E-Mail genügt, sofern nicht zwingendes Recht entgegensteht).

23.2 Salvatorische Klausel.

23.3 Schweizer Recht.

23.4 Gerichtsstand: Sitz der KIMAG Informatik Medien AG (zwingende Gerichtsstände vorbehalten).

Ballwil, 1.1.2026