

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## 1. Geltung und Änderung

- 1.1.1. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen («AGB») regeln das Rechtsverhältnis zwischen APPWORK GMBH, Zürich, («APPWORK») und Personen, die vertraglich Leistungen von APPWORK in Anspruch nehmen («Kunden»), mit Bezug auf alle von APPWORK angebotenen Leistungen. Neben den AGB können zusätzliche vertragliche Bestimmungen vereinbart werden. Solche besonderen Bestimmungen gehen den AGB vor.
- 1.1.2. Die AGB und besondere Bestimmungen gehen Geschäftsbedingungen des Kunden vor.
- 1.1.3. Neben diesen AGB sind auch die Datenschutz- und Nutzungsrichtlinie von APPWORK verbindlich.

## 2. Vertragsgegenstand

- 2.1.1. Einzelheiten ergeben sich aus dem Vertrag zwischen dem Kunden und APPWORK. Die auf der Website verfügbaren Informationen und andere dem Kunden im Vorfeld des Vertrags zur Verfügung gestellten Informationen enthalten keine verbindlichen Zusicherungen und keine für APPWORK verbindliche Offerte.

## 3. Leistungen von APPWORK

- 3.1.1. APPWORK kann Umfang und Preise der Leistungen jederzeit und mit sofortiger Wirkung anpassen. Anpassungen, die sich erheblich zulasten des Kunden auswirken, und Preiserhöhungen treten jedoch erst mit Ablauf von dreissig Tagen nach ihrer Ankündigung gegenüber dem Kunden in Kraft. Vorbehalten bleibt dabei Ziff. 11.4.
- 3.1.2. Leistungen Dritter, die der Kunde im Zusammenhang mit Leistungen von APPWORK in Anspruch nimmt (z. B. Telekommunikationsdienste, Internetverbindung usw.), sind keine Leistungen von APPWORK. Die Kosten für solche Drittleistungen trägt der Kunde allein. Für die Haftung im Zusammenhang mit Drittleistungen gilt insbesondere Ziff. 10.2.
- 3.1.3. APPWORK ist berechtigt, Dritte zur Vertragserfüllung beizuziehen.

## 4. Ausführung der Leistungen und Störungsbehebung

- 4.1.1. APPWORK erbringt die vereinbarten IT-Leistungen sorgfältig und professionell und ist bestrebt, Störungen und Unterbrechungen ihrer Leistungen zu vermeiden. APPWORK ist aber nicht in der Lage und nicht verpflichtet, eine ununterbrochene und störungsfreie Verfügbarkeit ihrer IT-Leistungen sicherzustellen.
- 4.1.2. Nach dem Vertragsschluss kann die Einrichtung der IT-Leistungen mehrere Tage in Anspruch nehmen. Beansprucht der Kunde zusätzliche Leistungen im Zusammenhang mit der Einrichtung (Datenmigration, Einrichten besonderer Software usw.), kann die Einrichtung entsprechend längere Zeit in Anspruch nehmen.
- 4.1.3. Über vorhersehbare Betriebsunterbrüche wird der Kunde rechtzeitig informiert. Der Kunde informiert APPWORK seinerseits ohne Verzug, wenn er von Mängeln, Störungen, Unterbrechungen oder Missbräuchen von Dienstleistungen, Anlagen oder Software, die APPWORK zur Verfügung stellt, Kenntnis erlangt.
- 4.1.4. Störungen, die APPWORK zuzurechnen sind, behebt APPWORK innerhalb der Bürozeiten (Mo–Fr, 08:00–12:00 Uhr und 13:00–17:00 Uhr, ausgenommen Feiertage und angekündigte Betriebsferien). Ausserhalb dieser Zeiten behebt

APPWORK Störungen nach Möglichkeit, aber ohne entsprechende Verpflichtung. Die Störungsbehebung erfolgt wenn möglich per Fernwartung.

- 4.1.5. Wenn die Störung nicht APPWORK zuzurechnen ist (z. B. weil die Störung mit einer Fehlmanipulation des Kunden oder einer Störung von erforderlichen Leistungen Dritter zusammenhängt) und/oder wenn der Aufwand für die Störungsbehebung das übliche Mass übersteigt (z.B. weil eine Fehlerbehebung vor Ort erforderlich ist), kann APPWORK dem Kunden die Kosten einer allfälligen Störungsbehebung nach Aufwand verrechnen.

## 5. Obliegenheiten des Kunden

- 5.1.1. Der Kunde ist sich bewusst, dass der Bezug von Leistungen von APPWORK bestimmte Anforderungen an seine Systemumgebung stellt. Es obliegt dem Kunden, diese Anforderungen sicherzustellen.
- 5.1.2. Der Kunde stellt APPWORK rechtzeitig und von sich aus alle für die korrekte Vertragserfüllung durch APPWORK erforderlichen Unterlagen, Informationen, Weisungen usw. aus dem Bereich des Kunden zur Verfügung. APPWORK ist zur Überprüfung solcher Unterlagen usw. nicht verpflichtet. Bei einer Verletzung dieser Obliegenheit ist APPWORK zu einer entsprechenden Verschiebung etwaiger Termine, einer Anpassung ihrer Preise oder Leistungen und zur Verrechnung allfälligen Mehraufwands berechtigt.
- 5.1.3. Alle Sendungen, einschliesslich etwaiger Rücksendungen, gehen auf Rechnung des Bestellers. Nutzen und Gefahr an zu liefernde Produkten gehen mit deren Versand ab Hersteller/Distributor auf den Besteller über. Der Kunde prüft Leistungen von APPWORK sofort nach Empfang. Allfällige Mängel sind innerhalb von sieben Tagen seit Erhalt bzw. Erstbezug schriftlich und begründet zu rügen. Nach Ablauf dieser Frist gelten die Produkte bzw. erbotenen Leistungen als abgenommen und durch den Besteller genehmigt und eine Rückgabe ist nicht mehr möglich. Die Rückgabe von Produkten innert 7 Tagen wird nur angenommen, wenn sich die Ware in komplettem, originalverpacktem und ungeöffnetem Zustand befindet. Der Kunde hat ausserdem beim Anschluss und bei der Verwendung von Produkten und der Nutzung von Dienstleistungen von APPWORK und von Dritten die jeweiligen Installations- und Nutzungsanweisungen zu beachten. Bei Zuwiderhandlungen gelten die bezogenen Produkte oder Leistungen als genehmigt.
- 5.1.4. Der Kunde ist verpflichtet, bei der Fehlerbehebung und der Wartung durch APPWORK in zumutbarer Weise mitzuwirken, insbesondere den erforderlichen Zugang zu den Systemen des Kunden zu ermöglichen. Bei einer Zuwiderhandlung verliert der Kunde Ansprüche auf Fehlerbehebung und Wartung sowie etwaige Mängelrechte. Ein mit einer solchen Verletzung zusammenhängender Leistungsunterbruch führt nicht zu einer Verminderung der vom Kunden geschuldeten Gebühren.
- 5.1.5. Der Kunde ist für alle Sicherheitsvorkehrungen (z. B. Verschlüsselungen, Updates, Patches, Firewall, Software gegen Malware usw.), für die Einhaltung aller gesetzlichen oder sonstigen Pflichten des Kunden sowie für die Kompatibilität mit der von ihm eingesetzten Hard- und Software selbst verantwortlich.
- 5.1.6. Ist APPWORK aufgrund einer Inkompatibilität von Leistungen von APPWORK mit der Infrastruktur bzw. Systemumgebung des Kunden zur korrekten Vertragserfüllung nicht in der Lage, ist APPWORK insoweit von der eigenen Leistungspflicht befreit, ohne dass Zahlungspflichten des Kunden dadurch beeinflusst werden.

## 6. Zulässige Nutzung

- 6.1.1. Der Kunde ist für alle Inhalte (Sprache, Bilder, Daten etc.), in deren Zusammenhang er Leistungen von APPWORK in Anspruch nimmt, allein verantwortlich.
- 6.1.2. Der Kunde ist verpflichtet, alle ihm zur Verfügung gestellten Leistungen und Produkte weder zur Begehung noch zur Unterstützung unerlaubter Handlungen zu nutzen und geeignete Massnahmen zu treffen, um einen solchen Missbrauch durch Dritte zu verhindern.
- 6.1.3. Der Kunde darf Produkte bzw. Dienstleistungen von APPWORK insbesondere nicht in einer Weise nutzen oder von Dritten nutzen lassen, die mit der schweizerischen Rechtsordnung oder mit Rechten Dritter (insbesondere Immaterialgüterrechten) unvereinbar ist. Auch der Versand von belästigenden Mitteilungen, unverlangter Werbung und ähnlichem und das Vorgeben einer falschen bzw. Verwenden einer fremden Absenderadresse oder -nummer sind untersagt.
- 6.1.4. Bei der Nutzung von Internetdienstleistungen von APPWORK sind insbesondere Straftaten wie Betrug, Computerkriminalität, Geldwäscherei, Verletzung von Geschäftsgeheimnissen, Urkundenfälschung, unerlaubte Glücksspiele und Lotterien etc.) und die Teilnahme an solchen Straftaten und ihre Duldung untersagt, ausserdem alle Handlungen gegen die Sicherheit von Systemen und Netzwerken ohne die vorgängige Zustimmung der betroffenen Personen und, falls erforderlich, der Behörden. Dazu gehören z. B. die Prüfung der Verwundbarkeit der System- oder der Netzwerkkompetenz (Scanning); der Versuch, Sicherheitsvorkehrungen und Autorisierungsmassnahmen zu durchbrechen; die Überwachung des Datenverkehrs (Sniffing); die Beeinträchtigung der Systeme von APPWORK und/oder deren Kunden insbesondere mittels Mail-Bomben, Massensendungen oder anderen Versuchen, das System zu überlasten (Flooding); Manipulationen von Steuerungsinformationen in TCP/IP-Paketen (Packet-Header).
- 6.1.5. APPWORK ist zu einer Kontrolle der Inhalte des Kunden nicht verpflichtet, aber berechtigt, und kann bei begründetem Verdacht auf eine Verletzung dieser AGB (z.B. auf entsprechende, begründete Aufforderung eines Dritten und/oder einer Behörde hin) und/oder bei einer dem Kunden zuzurechnenden Gefährdung der normalen Funktion oder Sicherheit des Netzwerks Kundenkonten blockieren oder andere angemessene Massnahmen treffen. APPWORK ist ausserdem berechtigt, Kundenkonten unangemeldet zu blockieren, wenn über sie ohne Einwilligung von APPWORK übermässige Datenvolumen transferiert werden. Der Kunde trägt entsprechende Kosten und wird durch Massnahmen von APPWORK von der eigenen Leistung nicht befreit.
- 6.1.6. Der Kunde darf Passwörter Dritten weder bekannt geben noch zugänglich machen. APPWORK ist über Verlust oder Missbrauch solcher Daten sofort zu informieren.
- 6.1.7. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die Nutzung von Dienstleistungen entsprechend dem von APPWORK empfohlenen Verfahren wieder beendet wird (z. B. durch Anklicken von «Logout»).

## 7. Immaterialgüterrechte

- 7.1.1. Sofern nichts anderes ausdrücklich vereinbart wird, erhält der Kunde unter der auflösenden Bedingung, dass er den Vertrag mit APPWORK (einschliesslich dieser AGB) jederzeit vollumfänglich einhält, ein nicht ausschliessliches, während der Vertragsdauer zeitlich unbeschränktes, nicht übertragbares Nutzungsrecht an der vertraglichen Software für seinen eigenen, internen Gebrauch. Nach Vertrag mit APPWORK erfasste Software darf Dritten nicht zur Verfügung gestellt und nicht zugänglich gemacht werden.

- 7.1.2. Für Standardprodukte Dritter gelten deren Lizenzbestimmungen, soweit sie weitergehende Einschränkungen enthalten.
- 7.1.3. APPWORK und/oder der Drittlizenzgeber bleibt generell alleiniger Inhaber der Immaterialgüterrechte an allem, was dem Kunden im Rahmen des Vertrages zur Verfügung gestellt wird.

## 8. Preise und Zahlungskonditionen

- 8.1.1. Alle Preisangaben von APPWORK verstehen sich exkl. MwSt.
- 8.1.2. Die Preise richten sich nach der jeweils aktuellen Preisliste von APPWORK. Für Preisänderungen nach Vertragsschluss gilt Ziff. 3.1.
- 8.1.3. Der Kunde ist verpflichtet, die zugesandten Rechnungen spätestens innerhalb der vertraglich vereinbarten Zahlungsfrist, spätestens jedoch 30 Tage nach dem Rechnungsdatum zu bezahlen. Werden bis zum Fälligkeitsdatum einer Rechnung der APPWORK keine begründeten Einwände schriftlich erhoben, gilt die betreffende Rechnung als genehmigt.
- 8.1.4. Wird eine Rechnung nicht rechtzeitig und vollständig bezahlt, ist APPWORK berechtigt, sofort und ohne weitere Ankündigung sämtliche Leistungen zu suspendieren bzw. zu sperren. Die Zahlungspflicht des Kunden bleibt während einer Suspendierung bzw. Sperrung vollumfänglich bestehen.

## 9. Dienstleistungen von APPWORK

- 9.1.1. Umfasst der Vertrag zwischen dem Kunden und APPWORK Dienstleistungen, gelten dafür ergänzend zu den übrigen Bestimmungen dieser AGB die Bestimmungen dieser Ziff. 9.
- 9.1.2. APPWORK handelt nach den Instruktionen des Kunden. Wird zwischen den Parteien nichts anderes vereinbart, ist APPWORK insbesondere nicht verpflichtet, den Kunden zu beraten oder sonstige Leistungen über konkrete Instruktionen hinaus zu erbringen.
- 9.1.3. APPWORK kann für die Erbringung von Dienstleistungen Hilfspersonen beiziehen und/oder die Erbringung ganz oder teilweise von Dritten erbringen lassen.
- 9.1.4. Haben die Parteien die Erbringung von Schulungsleistungen irgendwelcher Art (Einführungen, Trainings, Workshops, Beratung im Hinblick auf die Verwendung von Software und Hardware usw.) durch APPWORK vereinbart (z. B. indem der Kunde auf der Website optionale Schulungsleistungen ausgewählt hat), vereinbaren sie Ort, Dauer und Zeitpunkt(e) der Schulung im Einzelfall. Ohne anderslautende Vereinbarung ist APPWORK berechtigt, Ort, Dauer und Zeitpunkt(e) der Schulung und gegebenenfalls die Klassengrösse unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden selbst festzulegen.
- 9.1.5. Bei einer Stornierung von Schulungsleistungen vor Beginn der Schulung(en) schuldet der Kunde einen Anteil des Schulungsentgelts wie folgt: Bei einer Kündigung spätestens zwei Monate vor Beginn 0 %; bei einer Stornierung spätestens einen Monat vor dem Beginn 50 %, bei einer späteren Stornierung 100 %.

## 10. Haftung und Freistellung

- 10.1.1. APPWORK haftet nur für vorsätzlich oder grob fahrlässig von APPWORK verursachte Schäden.
- 10.1.2. APPWORK haftet insbesondere nicht für das Verhalten bzw. für Informationen, Leistungen oder Produkte Dritter. Dazu gehört insbesondere die Verfügbarkeit, Vollständigkeit, Richtigkeit und Aktualität von Informationen Dritter und das einwandfreie Funktionieren von Dienstleistungen bzw. die Mängelfreiheit von Produkten Dritter. APPWORK haftet ausserdem nicht für die Kompatibilität von Produkten oder Leistungen von APPWORK mit der vom Kunden verwendeten

Systemumgebung, sofern sie diese Kompatibilität nicht besonders zugesichert hat.

- 10.1.3. Jede Haftung für Schäden infolge höherer Gewalt ist ausgeschlossen (dazu gehören zum Beispiel Stromausfälle, behördliche Anordnungen, Blitzschlag, Feuer oder Streik und andere unvorhersehbare und unabwendbare Ereignisse).
- 10.1.4. Der Kunde haftet gegenüber APPWORK für Verlust oder Beschädigung der ihm von APPWORK zur Verfügung gestellten Geräte, Anlagen, Software und Daten.
- 10.1.5. Der Kunde hält APPWORK von allen Kosten, Ersatzpflichten und sonstigen finanziellen Folgen im Zusammenhang mit Ansprüchen Dritter, die gegen APPWORK im Zusammenhang mit dem Verhalten des Kunden geltend gemacht werden, frei (das betrifft insbesondere, aber nicht ausschliesslich, Ansprüche infolge einer Verletzung von Ziff. 6).
- 10.1.6. Werden Ansprüche im Zusammenhang mit einer Vereinbarung mit APPWORK gegen den Kunden geltend gemacht, informiert dieser APPWORK so rasch wie möglich. Der Kunde darf ohne die Zustimmung von APPWORK keine Prozesshandlungen vornehmen. Der Kunde überlässt APPWORK auf Verlangen die Verteidigung gegen derartige Ansprüche. Entsprechende Kosten trägt der Kunde, wenn die Drittansprüche nicht Folge einer grob fahrlässigen oder vorsätzlichen Vertragsverletzung durch APPWORK sind.

## 11. Beginn, Dauer und Beendigung

- 11.1.1. Sofern nicht anders besonders vereinbart wird, ist der Vertrag zwischen dem Kunden und APPWORK auf unbestimmte Zeit gültig. Er kann jeweils auf Ende einer Laufzeit von 12 Monaten unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten gekündigt werden.
- 11.1.2. Kündigungen seitens des Kunden müssen per Einschreiben an folgende Adresse erfolgen: APPWORK GMBH, Binzstrasse 39, CH-8045 Zürich.
- 11.1.3. APPWORK hat das Recht, den Vertrag mit dem Kunden insgesamt oder mit Bezug auf einzelne Leistungen jederzeit und fristlos zu kündigen, wenn der Kunde Rechtsverletzungen begeht, auf andere Weise gegen Ziff. 6 verstösst, Rechnungen auch nach einer Mahnung nicht vollständig und fristgerecht bezahlt oder wenn APPWORK die Weiterführung des Vertrags aus anderen Gründen nicht zumutbar ist. Bei einer fristlosen Kündigung durch APPWORK aufgrund einer Vertragsverletzung des Kunden schuldet der Kunde die Gebühren bis zum ersten ordentlichen Kündigungstermin weiterhin. Bei einer Beendigung durch APPWORK aufgrund einer Verletzung von Ziff. 8 durch den Kunden ist APPWORK berechtigt, die auf dem Server von APPWORK befindlichen Daten des Kunden bis zur vollständigen Bezahlung der offenen Rechnungen von APPWORK zurückzuhalten.
- 11.1.4. Änderungen der AGB, der Leistungen und/oder der Preise werden dem Kunden vorgängig mitgeteilt. Ist der Kunde damit nicht einverstanden, ist er berechtigt, den Vertrag durch schriftliche Erklärung innerhalb von zehn Tagen nach Erhalt der Änderungsanzeige zu kündigen. Macht der Kunde von seinem Kündigungsrecht Gebrauch, ist APPWORK berechtigt, innerhalb von weiteren zehn Tagen nach Zugang dieser Kündigung zu erklären, den Vertrag dennoch zu den alten Konditionen weiterführen zu wollen. Dann gilt der Vertrag unberührt von der Änderungsanzeige und der Kündigung des Kunden weiter.

## 12. Sonstiges

- 12.1.1. Als Erfüllungsort gilt der Sitz von APPWORK.
- 12.1.2. Vertragsänderungen sind nur schriftlich wirksam.
- 12.1.3. Der Kunde kann Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur nach schriftlicher Zustimmung von APPWORK auf Dritte übertragen. 12.4. Die Parteien bewahren

- gegenseitig Stillschweigen über alle Informationen, von denen sie im Zusammenhang mit der
- 12.1.4. Vertragserfüllung Kenntnis erlangen und die ihrer Natur nach oder auf ausdrücklichen Hinweis der offenlegenden Partei vertraulich sind.
  - 12.1.5. Anwendbar ist schweizerisches Recht. Als ausschliesslichen Gerichtsstand vereinbaren die Parteien die ordentlichen Gerichte des Kantons Zürich.

Zürich, 1. Oktober 2019