

## 1. Anwendungsbereich und Geltung

- 1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen («AGB») regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung von Verträgen zwischen der cloudtec AG («cloudtec») und dem Kunden («Kunde») für Dienstleistungen. Auf männlich-weibliche Doppelformen wird nachfolgend aufgrund der besseren Lesbarkeit verzichtet.
- 1.2. Der Vertrag besteht in der Regel aus der Vertragsurkunde und diesen AGB. Im Fall eines Widerspruchs zwischen den einzelnen Vertragsdokumenten gehen die Bestimmungen der Vertragsurkunde der AGB vor.
- 1.3. Bei Widersprüchen zwischen den verschiedenen Sprachversionen der AGB ist die jeweils aktuelle deutsche Fassung massgebend.

## 2. Angebot und Leistung

- 2.1. cloudtec bietet Dienstleistungen für das Internet und für andere Medien. cloudtec erbringt die vereinbarten Leistungen sorgfältig und vertragsgemäss sowie im Rahmen der ihr zur Verfügung stehenden betrieblichen Ressourcen. Inhalt und Umfang der einzelnen Dienstleistungen ergeben sich aus den Vertragsdokumenten.
- 2.2. Sofern Wartungs- und Supportarbeiten vereinbart wurden, erbringt cloudtec die Wartungsleistungen nach Verfügbarkeit ihres Personals, in der Regel unter Einhaltung des folgenden Zeitrahmens:

Bei Störungen, die den Betrieb des Kunden wesentlich beeinträchtigen, erfolgt die Aufnahme der Arbeiten während der normalen Arbeitszeit des technischen Personals von cloudtec innert fünf Arbeitstagen nach Entgegennahme der Störungsmeldung ohne Preisaufschlag;

- telefonische Auskünfte erteilt cloudtec während den normalen Bürozeiten (09:00–17:00 Uhr);
- weitere Leistungen werden gemäss gemeinsamer Terminabsprache erbracht.

Wünscht der Kunde ein sofortiges Tätigwerden und ist dies aus betrieblicher Sicht möglich, erfolgt ein Eilzuschlag zum aktuell gültigen Stundenansatz von 100% bei Arbeitsaufnahme innert 2 Arbeitstagen und von 50% bei Arbeitsaufnahme innert 4 Arbeitstagen.

cloudtec bietet SLA-Verträge die Reaktionszeiten klar regeln.

Abweichende Abreden in der Vertragsurkunde gehen vor.

## 3. Beizug von Dritten und Externen

cloudtec kann zur Erbringung der vertragsgemässen Leistungen jederzeit und ohne Rücksprache mit dem Kunden Dritte beiziehen bzw. beauftragen. Besteht ein Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung (AVV) zwischen cloudtec und dem Kunde, dann ist cloudtec verpflichtet, sämtliche Subunternehmen / Dritte zu melden.

## 4. Verantwortlichkeit und Pflichten des Kunden

- 4.1. Der Kunde verpflichtet sich, die Dienstleistungen im Rahmen der Vorschriften dieses Vertrags sowie der anwendbaren schweizerischen und internationalen Gesetze zu benutzen und die zumutbaren Sicherheitsvorkehrungen zu treffen. Besondere Nutzungsbestimmungen können sich auch aus anderen Vertragsdokumenten ergeben.
- 4.2. Der Kunde ist verpflichtet, die ihm zur Verfügung gestellten Dienstleistungen weder zur Begehung noch zur Unterstützung strafbarer Handlungen zu nutzen sowie geeignete Massnahmen zur Vermeidung einer strafbaren Nutzung durch seine Angestellten bzw. durch Angehörige seines Haushalts zu treffen. Namentlich ist die

Übermittlung, die Bearbeitung, der Abruf oder die Bereithaltung zum Abruf folgender Inhalte zu unterlassen:

- Gewaltdarstellungen im Sinne von Art. 135 des Schweizerischen Strafgesetzbuches;
- Aufforderung zur Gewalt;
- Pornografische Schriften, Ton- oder Bildaufnahmen und deren Darstellungen;
- Rassendiskriminierung;
- Störung der Glaubens- und Kulturfreiheit;
- Anleitung oder Anstiftung zu strafbarem Verhalten;
- Unerlaubte Glücksspiele;
- Geldwäscherei;
- Informationen, die Urheberrechte, verwandte Schutzrechte oder andere Immaterialgüterrechte Dritter verletzen.

- 4.3. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Inhalte (Sprache, Bilder, Daten, etc.), welche er via Leistungen von cloudtec übermittelt, bearbeitet, abrufen oder zum Abruf bereithält. Er garantiert, Inhaber der von ihm verwendeten Immaterialgüter zu sein oder über die entsprechenden Berechtigungen zu verfügen. Der Versand von belästigenden Mitteilungen, unverlangter Werbung, allgemeiner unpersönlicher Ankündigungen und Ähnliches ist dem Kunden verboten, ebenso wie das Fälschen der Absenderadresse oder -nummer sowie das Verwenden einer anderen als der eigenen Absenderadresse.

- 4.4. Der Kunde hat beim Anschluss und der Verwendung von Produkten und Dienstleistungen die Installations- und Nutzungsvoraussetzungen sowie die Instruktionen der cloudtec zu beachten und ist für alle Sicherheitsvorkehrungen sowie die Kompatibilität mit der von ihm eingesetzten Hard- und Software verantwortlich.

- 4.5. Der Kunde nimmt alle Handlungen vor und schafft alle in seinem Machtbereich stehenden Voraussetzungen, damit cloudtec ihre vertraglichen Pflichten sachgemäss erfüllen kann. Insbesondere stellt der Kunde cloudtec die erforderlichen Unterlagen und bei Bedarf geeignete Arbeitsplätze, Infrastruktur und Ansprechpersonen zur Verfügung, dokumentiert Ausnahmezustände und Fehlermeldungen und hält die gemeinsam vereinbarten Richtlinien über die Benützung der Software-Systeme ein.

- 4.6. Der Kunde ist für die Sicherung seiner Daten selber verantwortlich. Ausser diese werden auf den Webservern (Hosting) von cloudtec AG betrieben oder anderweitige vertragliche Abmachungen bestehen.

- 4.7. Der Kunde verpflichtet sich, weder selbst, noch durch Dritte, Mitarbeiter der cloudtec, welche aktiv an der Erbringung einer vertraglich vereinbarten Leistung für den Kunden beteiligt sind, anzustellen oder abzuwerben. Diese Verpflichtung gilt für die Dauer des Auftrags bzw. Projekts und bleibt während eines Jahres nach Vollendung des betreffenden Auftrags bzw. Projekts bestehen. Verletzt der Kunde diese Verpflichtung, so schuldet er cloudtec als Konventionalstrafe eine Entschädigung in der Höhe des Zweifachen des letzten Jahreslohns des abgeworbenen Mitarbeiters. Ein darüber hinausgehender Schaden der cloudtec ist vom Kunden zu ersetzen, sofern er nicht nachweist, dass ihn keinerlei Verschulden an der Anstellung oder Abwerbung des Mitarbeiters trifft.

Als Anstellung oder Abwerbung eines Mitarbeiters gilt, wenn der Kunde, eine von ihm beherrschte Gesellschaft, eine ihn beherrschende Person oder eine sonst wie mit ihm eine Organisationseinheit bildende Entität vom Mitarbeiter der cloudtec während der Dauer des Auftrags bzw. Projekts und des Jahres nach dessen Abschluss Leistungen entgegennimmt, insbesondere im Rahmen eines Arbeitsvertrags.

## 5. Preise und Konditionen

- 5.1. cloudtec erbringt die Leistungen zu den Preisen, wie sie in der Vertragsurkunde vereinbart wurden. Sofern sich aus der Vertragsurkunde nichts anderes ergibt, sind Steuern und Abgaben (insbesondere die Mehrwertsteuer) zusätzlich geschuldet.
- 5.2. Die Vergütung gilt alle Leistungen ab, die zur gehörigen Vertragserfüllung notwendig sind.
- 5.3. Der Kunde hat die Rechnung für die erbrachten Dienstleistungen bis zu dem in der Rechnung genannten Fälligkeitsdatum oder innert der angegebenen Zahlungsfrist zu zahlen. Bei fehlender Angabe eines Fälligkeitsdatums oder einer Zahlungsfrist gilt eine Zahlungsfrist von 30 Tagen ab dem Datum der Rechnungsstellung.
- 5.4. Mit Ablauf der Zahlungsfrist befindet sich der Kunde automatisch, d.h. auch ohne Mahnung, in Verzug. Schliesslich ist die cloudtec bei Verzug des Kunden berechtigt, weitere Arbeiten, auch aus anderen Vertragsverhältnissen mit dem gleichen Kunden, einzustellen und bereits erbrachte Nutzungsplattformen zu sperren, bis sämtliche fälligen Rechnungen beglichen sind. Allfällige Leihgebühren für Hard- und Software sind auch während der Suspendierung oder Sperrung der Leistungen zu bezahlen.
- 5.5. Die in der Vertragsurkunde vereinbarten Stundenansätze können unter Einhaltung einer Mitteilungsfrist von 3 Monaten auf das Ende eines Jahres den Marktgegebenheiten angepasst werden. Der Kunde ist alsdann berechtigt, das Vertragsverhältnis mit einer Frist von 1 Monat auf den Zeitpunkt der Erhöhung des Stundenansatzes zu kündigen.
- 5.6. Wenn bis zum Ablauf der Zahlungsfrist einer Rechnung der cloudtec keine schriftlich begründeten Einwände erhoben wurden, gilt diese als genehmigt. Der Beweis für die Unrichtigkeit einer Rechnung obliegt dem Kunden.
- 5.7. Im Falle begründeter Zweifel an der Zahlungsfähigkeit des Kunden kann cloudtec eine Vorauszahlung verlangen oder den Vertrag fristlos kündigen.

## 6. Gewährleistung und Haftung

- 6.1. cloudtec steht dem Kunden für eine getreue und sorgfältige Ausführung ihrer Leistungen ein. Im Übrigen ist jede Gewährleistung ausgeschlossen, insbesondere auch für Mängel am von cloudtec gelieferten Materialien oder Softwarebestandteilen, namentlich auch Open Source-Produkten.
- 6.2. Es besteht keine Garantie dafür, dass die von cloudtec und allenfalls eingesetzten Dritten erbrachten Leistungen den Kunden in die Lage versetzen, den vom Kunden beabsichtigten wirtschaftlichen oder anderen Zweck zu erreichen.
- 6.3. cloudtec haftet nur für nachgewiesene Schäden, welche dem Kunden durch absichtliche oder grobfahrlässige Vertragsverletzung von cloudtec entstehen. Jede weitere Haftung von cloudtec für direkte oder indirekte Schäden irgendwelcher Art, wie entgangenem Gewinn, Verdienstausfall, Datenverlust oder Ansprüche Dritter, ist, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen. Insbesondere ist die Haftung von cloudtec ausgeschlossen für Schäden, die beim Kunden oder Dritten infolge von Manipulationen der Software oder ihren Bestandteilen (z.B. Internetseite) oder elektronischen Angriffen («Hackerangriff») entstehen.
- 6.4. cloudtec bietet Kunden ein Exklusiv-Hosting an. Der Kunde kann ein Hostingangebot eines Dritten beanspruchen. cloudtec übernimmt in diesem Fall keine Gewährleistung für die Funktionstüchtigkeit des Hostingangebots des Dritten. Zusätzlicher Aufwand für die Konfiguration der Software in Zusammenhang mit dem Hostingangebot des Dritten wird dem Kunden zusätzlich in Rechnung gestellt.

- 6.5. Für die Verfügbarkeit, Vollständigkeit, Richtigkeit und Aktualität von Informationen und Dienstleistungen, die durch Dritte angeboten oder erbracht werden, sind ausschliesslich die zuständigen Personen des jeweiligen Anbieters verantwortlich. cloudtec schliesst dafür jede Verantwortung und Haftung aus. cloudtec haftet nicht für die Kompatibilität der vom Kunden verwendeten Hard- und Softwarekomponenten mit der von ihr vertriebenen Hard- und Software, sofern sie diese nicht besonders zugesichert hat. Der Kunde haftet für den Verlust oder die Beschädigung der ihm zur Verfügung gestellten Geräte. Der Kunde hat die Produkte und Arbeitsergebnisse sofort zu prüfen. Mängel sind der cloudtec innert 5 Arbeitstagen nach Übernahme der realisierten Arbeitsergebnisse (Ablieferung des einzelnen Projekts, Ergebnisses oder Teilergebnisses) oder – bei versteckten Mängeln – nach deren Entdeckung schriftlich anzuzeigen. Ohne Mängelrüge verliert der Kunde sämtliche Mängelrechte und Schadenersatzansprüche. Die Mängelrechte und Schadenersatzansprüche verjähren innerhalb eines Jahres nach Übernahme des realisierten Arbeitsergebnisses, selbst wenn der Mangel später erkannt wird.
- 6.6. Dem Kunden steht ausschliesslich das Recht auf Nachbesserung zu. Ein solcher Nachbesserungsanspruch setzt die schriftliche und nachvollziehbare Mängelrüge des Kunden innert 20 Arbeitstagen nach Entdeckung des Mangels voraus. Gelingt es cloudtec nicht, innert einer Frist von 60 Tagen nach Eingang der Mängelrüge die Mängel zu beheben bzw. den Nachweis der Erfüllung der vertraglichen Eigenschaften des realisierten Arbeitsergebnisses zu erbringen, kann der Kunde eine letzte Nachfrist von mindestens 60 Tagen zur Mängelbeseitigung ansetzen. Kann cloudtec die eingeschränkte Tauglichkeit des realisierten Arbeitsergebnisses auch innert dieser Nachfrist nicht beheben, steht dem Kunden das Recht zur Geltendmachung einer Minderung der Vergütung im Umfang des von ihm nachgewiesenen Minderwertes zu. Nachbesserungsleistungen umfassen aber weder Instandsetzung noch erhöhten Aufwand in Folge von Unterlassungen oder Fremdeinflüssen wie etwa Veränderung der Systemumgebung, fehlerhafte Bedienung, unzureichende System- und Hardwarewartung bzw. Datensicherung, welche vom Kunden oder Dritten zu vertreten sind. Gänzlich entfallen Nachbesserungsansprüche bei Vornahme von Änderungen in der Programmstruktur des realisierten Arbeitsergebnisses durch den Kunden oder durch ihn beauftragte Dritte.
- ## 7. Höhere Gewalt
- 7.1. Kann cloudtec aufgrund höherer Gewalt, insbesondere Naturereignissen von besonderer Intensität, Krieg, Aufruhr, Streik, Epidemien, Leistungsstörungen bei Drittlieferanten oder unvorhergesehenen behördlichen Auflagen ihren vertraglichen Verpflichtungen nicht nachkommen, wird die Vertragserfüllung oder der Termin für die Vertragserfüllung solange aufgeschoben, als das Ereignis der höheren Gewalt andauert. Eine Haftung von cloudtec für die Vertragserfüllung oder durch nicht oder schlechte Vertragserfüllung entstandenen Schaden ist ausgeschlossen.
- 7.2. Als höhere Gewalt gilt auch der Ausfall von Mitarbeitenden der cloudtec, insbesondere infolge Krankheit, Unfall oder fristlosen Kündigungen.
- ## 8. Vertragsdauer und Beendigung
- 8.1. Der Vertrag wird mit Unterzeichnung der Vertragsurkunde durch die Parteien oder mit dem Online-Akzept des Kunden wirksam, spätestens aber mit der Benützung der Leistungen von cloudtec.
- 8.2. Sofern das Verhältnis der Parteien als Dauerschuldverhältnis ausgestaltet ist, dauert der Vertrag bis zum Ende des auf den Vertragsabschluss

folgenden Jahres. Ohne Kündigung unter Einhaltung einer Frist von sechs Monaten verlängert sich der Vertrag jeweils stillschweigend um ein weiteres Jahr. Kündigungen seitens des Kunden müssen schriftlich erfolgen.

- 8.3. Wenn sich cloudtec mit ihrer Leistungspflicht im Verzug befindet und trotz Nachfrist von 30 Tagen mit der Ausführung der Arbeiten nicht begonnen hat oder begonnene Arbeiten nicht weiterführt, ist der Kunde berechtigt vom Vertrag zurückzutreten.
- 8.4. Beide Parteien haben das Recht, das Vertragsverhältnis aus wichtigen Gründen fristlos zu kündigen. Insbesondere ist die cloudtec berechtigt, bei schwerwiegenden Vertragsverletzungen des Kunden das Vertragsverhältnis jederzeit fristlos zu kündigen. Schadenersatzansprüche bleiben vorbehalten.
- 8.5. cloudtec hat zudem das Recht, (kostenlose wie auch kostenpflichtige) Dienstleistungen fristlos zu kündigen, wenn der Kunde gegen die internationale oder schweizerische Rechtsordnung verstösst oder begründeter Anlass zur Befürchtung eines solchen Rechtsverstosses besteht oder wenn der Kunde gegen diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Benutzungsrichtlinien der cloudtec, andere vertragliche Vereinbarungen, allgemein anerkannte Verhaltensregeln wie lauterer Wettbewerb, Netiquette oder ähnliche Regeln verstösst oder begründeter Anlass zur Befürchtung eines solchen Verstosses besteht oder begründeter Zweifel an der Zahlungsfähigkeit des Kunden besteht. Bei einer kostenlos angebotenen Dienstleistung hat cloudtec zudem das Recht, die Dienstleistung jederzeit ohne Vorankündigung und ohne Angaben von Gründen mit sofortiger Wirkung zu kündigen und die damit verbundenen Daten definitiv zu löschen, wenn die Dienstleistung während drei Monaten oder länger nicht benutzt wurde.
- 8.6. Bei Rücktritt des Kunden vom Vertrag (Ziff. 8.3) oder fristloser Auflösung des Vertragsverhältnisses aus wichtigen Gründen (Ziff. 8.4 und 8.5) berechnet sich die Vergütung nach den bereits erbrachten Leistungen.
- ## 9. Geistiges Eigentum und andere Rechte
- 9.1. Für die Dauer des Vertrages erhält der Kunde das unübertragbare, nicht ausschliessliche Recht zum Gebrauch und zur Nutzung der Dienstleistung.
- 9.2. Soweit vertraglich nicht anders vereinbart, gehören alle in Zusammenhang mit der Vertragserfüllung (Erbringung der Dienstleistungen) entstandenen Schutzrechte des geistigen Eigentums, Ideen, Konzepte, Verfahren und sonstiges Knowhow der cloudtec. cloudtec kann diese Rechte beliebig verwerten und insbesondere für eigene Zwecke weiterverwenden. Nötigenfalls verpflichtet sich der Kunde, diese Rechte unentgeltlich an cloudtec abzutreten.
- 9.3. Der Kunde verpflichtet sich, Forderungen Dritter wegen Verletzung von Schutzrechten unverzüglich abzuwehren und sämtliche Kosten einschliesslich Schadenersatzleistungen, welche der cloudtec daraus entstehen, zu übernehmen.
- ## 10. Datenschutz
- 10.1. cloudtec und der Kunde verpflichten sich gegenseitig zur Wahrung der Vertraulichkeit aller nicht allgemein bekannten Informationen und Daten, die ihnen bei Vorbereitung und Durchführung dieses Vertrages zugänglich werden. Diese Pflicht bleibt auch nach Vertragsbeendigung solange bestehen, als daran ein berechtigtes Interesse besteht.
- 10.2. Bei der Bearbeitung von Personendaten hält sich cloudtec an die geltenden gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere das schweizerische Datenschutzgesetz.
- 10.3. Der Kunde stimmt zu, dass cloudtec in Zusammenhang mit der Erbringung der

Dienstleistungen, insbesondere zwecks Leistungsverbesserung, Abwicklung der Kundenbeziehung oder zu Inkassozwecken, Kundendaten an ausgewählte Dritte weitergeben kann.

- 10.4. cloudtec bietet spezielle Verträge wie z.B. den Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung (AVV) für Kunden mit besonders schützenswerten Daten. Diese Verträge ergänzen diese AGB.

## 11. Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

- 11.1. cloudtec behält sich das Recht vor, die AGB jederzeit abzuändern. Der Kunde wird in geeigneter Form über die Änderungen informiert. Mit Inkrafttreten der Änderungen gelten die AGB als akzeptiert.

## 12. Teilnichtigkeit

- 12.1. Sollte sich eine oder mehrere Bestimmungen dieser AGB für nichtig oder ungültig erweisen, tangiert dies die restlichen Bestimmungen nicht; diese bleiben unverändert bestehen und behalten ihre Gültigkeit. Die nichtige(n) Bestimmung(en) ist (sind) durch möglichst wirtschaftlich gleichwertige, rechtmässige Bestimmungen zu ersetzen.

## 13. Anwendbares Recht

- 13.1. Das Vertragsverhältnis zwischen den Parteien wird vom schweizerischen Recht beherrscht, unter Ausschluss allenfalls anwendbarer internationaler Verträge. Ebenso ist schweizerisches Recht anwendbar für ausservertragliche Ansprüche, die im Zusammenhang mit dem vorliegenden Vertrag stehen, insbesondere bei seiner Abwicklung entstanden sein könnten oder ihre Ursache auf Umständen nach der Vertragsabwicklung finden.

## 14. Gerichtsstand

- 14.1. Für alle mit dem vorliegenden Vertrag im Zusammenhang stehenden Rechtsstreitigkeiten zwischen dem Kunden und der cloudtec AG – unabhängig davon, ob sie vertraglicher oder ausservertraglicher Natur sind – sind die staatlichen Gerichte am Sitz von cloudtec AG oder an einer im Handelsregister eingetragenen Niederlassung von cloudtec zuständig. cloudtec ist berechtigt, ihre Ansprüche nach eigener Wahl auch am Wohnsitz bzw. Sitz des Kunden geltend zu machen.
- 14.2. Die Parteien einigen sich darüber, dass in einem Gerichtsverfahren Verfahrenssprache Deutsch ist.

Stand: 1. Januar 2022, Änderungen vorbehalten

Version 1.4

cloudtec AG  
Sandrainstrasse 17  
3007 Bern

<https://www.cloudtec.ch>  
hello (at) cloudtec.ch  
T +41 31 300 21 60