



AGB

Stand: Oktober 2025

1. Geltungsbereich

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Dienstleistungen, Produkte, Softwarelösungen, Cloud-Dienste, Supportleistungen, Beratungsdienste, Wartungs- und Schulungsangebote sowie sonstige IT-bezogene Services der TBS Solutions (nachfolgend „Anbieter“). Sie regeln sämtliche Vertragsbeziehungen zwischen dem Anbieter und seinen Kunden (nachfolgend „Kunde“), unabhängig davon, ob diese schriftlich, elektronisch oder mündlich abgeschlossen werden.

1.2 Diese AGB gelten sowohl für **Gewerbekunden als auch für private Endkunden**. Abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann Vertragsbestandteil, wenn der Anbieter ihnen **schriftlich** zugestimmt hat.

1.3 Die AGB gelten auch für zukünftige Verträge, Projekte oder Dienstleistungen, selbst wenn in der konkreten Auftragsbestätigung nicht explizit darauf hingewiesen wird.

1.4 Mit der Auftragserteilung oder der Kontaktaufnahme bestätigt der Kunde, die AGB gelesen, verstanden und akzeptiert zu haben.

1.5 Soweit gesetzlich zulässig, gelten die AGB auch für **zusätzliche oder erweiterte Dienstleistungen**, die während der Vertragslaufzeit erbracht werden, ohne dass ein erneuter Vertragsabschluss erforderlich ist.

2. Vertragsabschluss

2.1 Ein Vertrag kommt zustande, sobald der Kunde ein Angebot annimmt und der Anbieter diese Annahme **schriftlich oder elektronisch** bestätigt.

2.2 Angebote des Anbieters sind **freibleibend und unverbindlich**, soweit sie nicht ausdrücklich als verbindlich gekennzeichnet sind. Preisangaben, Leistungsbeschreibungen oder Termine stellen **keine feste Zusicherung** dar, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich bestätigt wurden.

2.3 Der Anbieter behält sich das Recht vor, Aufträge abzulehnen, insbesondere bei Zweifeln an der Zahlungsfähigkeit, Seriosität, Rechtmäßigkeit des Auftrags oder bei **Sicherheitsrisiken** durch die Kundeninfrastruktur.

2.4 Änderungen, Ergänzungen oder Sondervereinbarungen bedürfen der **schriftlichen Vereinbarung**. Mündliche Absprachen begründen keinen rechtlichen Anspruch.

2.5 Vor Vertragsabschluss hat der Kunde sicherzustellen, dass alle relevanten Informationen vollständig und korrekt bereitgestellt werden. Fehlerhafte oder unvollständige Angaben, die zu Mehraufwand oder Schäden führen, können zu **zusätzlichen Kosten** oder Verzögerungen führen.

2.6 Vertragsunterlagen, E-Mails, Chat-Protokolle oder andere elektronische Kommunikation gelten als **rechtsverbindliche Dokumente**, sofern der Anbieter diese bestätigt.

3. Vertragslaufzeit, Kündigung und Rücktritt

3.1 Die Laufzeit eines Vertrages ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot oder der Auftragsbestätigung. Verträge können als **Einmalprojekt, befristeter Vertrag** oder **Laufzeitvertrag** abgeschlossen werden.

3.2 Laufzeitverträge verlängern sich automatisch um ein weiteres Jahr, wenn sie nicht **mit einer Frist von mindestens vier Wochen** zum Ende der Laufzeit schriftlich gekündigt werden.

3.3 Außerordentliche Kündigungen aus wichtigem Grund sind jederzeit möglich. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn eine Partei ihre Pflichten erheblich verletzt, die Fortsetzung des Vertrages unzumutbar ist oder ein **gerichtsanhängiges Verfahren** gegen eine der Parteien läuft.

3.4 Verbraucher haben ein **Widerrufsrecht von 14 Tagen** ab Vertragsschluss. Der Widerruf muss schriftlich erfolgen. Nach Ablauf der Frist oder nach vollständiger Leistungserbringung entfällt das Widerrufsrecht.

3.5 Unternehmer (B2B-Kunden) sind vom Widerrufsrecht ausgeschlossen.

3.6 Bei Rücktritt nach Beginn der Leistungserbringung oder im Fall eines ungerechtfertigten Rücktritts kann der Anbieter **Stornogebühren** bis zu 50 % des Auftragswerts verlangen, wobei bereits erbrachte Leistungen anteilig angerechnet werden.

3.7 Kündigungen und Rücktritte sind schriftlich (Brief, E-Mail oder elektronische Signatur) einzureichen. Eine telefonische Kündigung ist **nicht ausreichend**.

4. Leistungsumfang

4.1 Der Anbieter erbringt die vereinbarten Dienstleistungen nach dem **Stand der Technik** und nach bestem Wissen und Gewissen.

4.2 Ein bestimmter wirtschaftlicher Erfolg, wie Umsatzsteigerungen, Verbesserung der IT-Sicherheit oder Optimierung von Prozessen, wird **nicht garantiert**, es sei denn, dies wurde ausdrücklich schriftlich vereinbart.

4.3 Der Anbieter ist berechtigt, **Subunternehmer** oder externe Fachkräfte einzusetzen. Die Auswahl erfolgt sorgfältig, der Anbieter bleibt jedoch allein verantwortlich.

4.4 Leistungsänderungen, Erweiterungen oder Anpassungen bedürfen einer **schriftlichen Vereinbarung**.

4.5 Bei Softwareprojekten werden Pflichtenhefte, Spezifikationen, Testverfahren, Abnahmebedingungen, Dokumentationen, Versionskontrollen und Benutzerhandbücher vertraglich geregelt.

4.6 Der Anbieter verpflichtet sich, Projektfortschritte regelmäßig zu dokumentieren und zu protokollieren. Dazu gehören Statusberichte, Milestone-Protokolle und schriftliche Abnahmen.

4.7 Dienstleistungen, die über den vereinbarten Leistungsumfang hinausgehen, werden gesondert berechnet.

5. Mitwirkungspflichten des Kunden

5.1 Der Kunde stellt alle erforderlichen Daten, Zugänge, Dokumente, Informationen und Hardware rechtzeitig und vollständig zur Verfügung.

5.2 Verzögerungen durch unzureichende Mitwirkung verlängern automatisch die Leistungsfristen.

5.3 Der Kunde garantiert die Rechtmäßigkeit bereitgestellter Inhalte, Daten und Materialien und stellt den Anbieter von **Ansprüchen Dritter** frei, die aus der Nutzung entstehen.

5.4 Der Kunde sorgt für **Datensicherungen**, soweit diese nicht vertraglich vom Anbieter übernommen werden.

5.5 Bei Bereitstellung von Systemzugängen oder Remote-Zugriffen ist der Kunde für **Sicherheitsmaßnahmen, Passwortschutz und Zugangskontrollen** verantwortlich.

5.6 Verzögerungen oder Störungen, die auf fehlerhafte Daten oder fehlende Mitwirkung des Kunden zurückzuführen sind, gehen zu Lasten des Kunden, einschließlich zusätzlicher Kosten oder Fristverlängerungen.

6. Preise und Zahlungsbedingungen

6.1 Alle Preise verstehen sich in **Schweizer Franken (CHF)** zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

6.2 Rechnungen sind **sofort ohne Abzug** fällig. Der Anbieter kann individuelle Zahlungsbedingungen vereinbaren.

6.3 Vorauszahlungen oder Teilzahlungen sind insbesondere bei Projekten mit hohen Aufwänden möglich.

6.4 Bei Zahlungsverzug fallen **Verzugszinsen von 5 % über dem Basiszinssatz**, Mahngebühren und Inkassokosten an.

6.5 Der Anbieter kann die weitere Leistungserbringung bis zur vollständigen Zahlung aussetzen.

6.6 Zahlungen werden auf die ältesten offenen Forderungen angerechnet.

6.7 Eine Aufrechnung oder Zurückbehaltung durch den Kunden ist nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen zulässig.

7. Eigentumsvorbehalt und Nutzungsrechte

7.1 Alle gelieferten Materialien, Software, Codes, Dokumente, Grafiken und Unterlagen bleiben bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum des Anbieters.

7.2 Nach Zahlung erhält der Kunde ein **einfaches, nicht übertragbares Nutzungsrecht** für den vertraglich vereinbarten Zweck.

7.3 Die Weitergabe, Vervielfältigung oder Bearbeitung der Leistungen ohne schriftliche Zustimmung ist unzulässig.

7.4 Der Anbieter darf anonymisierte Projektdaten als Referenz für Marketingzwecke verwenden, sofern keine personenbezogenen Daten enthalten sind.

8. Gewährleistung

8.1 Der Anbieter gewährleistet, dass die erbrachten Leistungen **frei von wesentlichen Mängeln** sind und dem vereinbarten Leistungsumfang entsprechen.

8.2 Mängel sind innerhalb von **7 Tagen nach Leistungserbringung** schriftlich anzuzeigen.

8.3 Berechtigte Mängel werden durch **Nachbesserung oder Ersatzleistung** behoben.

8.4 Schlägt die Nachbesserung fehl, kann der Kunde eine **angemessene Minderung** des Rechnungsbetrags verlangen.

8.5 Schadensersatzansprüche sind auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit beschränkt. Leichte Fahrlässigkeit wird nur berücksichtigt, wenn wesentliche Vertragspflichten verletzt wurden.

8.6 Beispiele: Datenverlust durch falsche Eingaben des Kunden, unsachgemäße Nutzung, externe Angriffe auf Systeme.

9. Haftung

9.1 Der Anbieter haftet nur für Schäden, die durch **vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten** verursacht wurden.

9.2 Bei leichter Fahrlässigkeit haftet der Anbieter nur bei Verletzung **wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten)**, begrenzt auf vorhersehbare Schäden.

9.3 Keine Haftung für **entgangenen Gewinn, Betriebsunterbrechungen, Datenverlust oder Folgeschäden**, soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt.

9.4 Keine Haftung für Störungen, Ausfälle oder Schäden durch Dritte, Hackerangriffe oder unsachgemäße Bedienung.

9.5 Der Kunde ist verpflichtet, Schäden durch angemessene Maßnahmen (Backups, Updates, Zugriffsrechte) zu minimieren.

10. Datenschutz und Datenverarbeitung

10.1 Grundsätze

- Verarbeitung erfolgt im Rahmen von DSGVO und Schweizer DSG
- Daten werden vertraulich behandelt
- Technische und organisatorische Maßnahmen (TOMs) werden umgesetzt

10.2 Verarbeitete Daten

- Identifikationsdaten (Name, Adresse, E-Mail)
- Vertrags- und Abrechnungsdaten
- Technische Daten (IP, Logfiles, Systemdaten)
- Kommunikationsdaten (E-Mail, Support)
- Projektspezifische Daten (Zugänge, Konfigurationen)

10.3 Zwecke

- Vertragsdurchführung, Rechnungsstellung
- Kommunikation und Support
- IT-Sicherheit und Missbrauchserkennung
- Qualitätsmanagement, Monitoring
- Gesetzliche Aufbewahrungspflichten

10.4 Datenweitergabe

- Subunternehmer, Hosting-Dienste, Cloud-Provider, Zahlungsdienstleister
- Nur soweit für Vertragserfüllung notwendig
- Vertraglich zur DSGVO-konformen Verarbeitung verpflichtet

10.5 Internationale Datenübermittlung

- EU-Standardvertragsklauseln, Angemessenheitsbeschluss
- Nur bei gesichertem Schutzstandard

10.6 Speicherung & Löschung

- Daten nur solange wie nötig
- Danach sichere Löschung oder Anonymisierung

10.7 Datensicherheit

- SSL/TLS, Firewalls, Intrusion Detection
- Zugriffskontrollen nach Rollenprinzip
- Regelmäßige Backups, Updates und Mitarbeiterschulungen

10.8 Rechte der Betroffenen

- Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung, Widerspruch, Datenübertragbarkeit
- Kontakt: **datenschutz@tbs-solutions.ch**

10.9 Auftragsverarbeitung

- AVV bei Datenverarbeitung im Auftrag
- Subunternehmer werden vertraglich gebunden

11. Geheimhaltung

11.1 Beide Parteien verpflichten sich, alle Informationen, die im Rahmen der Zusammenarbeit erhalten werden und **als vertraulich gekennzeichnet** sind oder aufgrund ihrer Natur als vertraulich gelten, **streng vertraulich zu behandeln**.

11.2 Die Geheimhaltungsverpflichtung umfasst insbesondere Geschäftsgeheimnisse, Kunden- und Projektdaten, interne Prozesse, Software-Codes, technische Spezifikationen, Strategien, Preisinformationen und sonstige sensible Informationen.

11.3 Subunternehmer, externe Dienstleister oder sonstige beauftragte Personen sind ebenfalls auf die Einhaltung der Geheimhaltung zu verpflichten.

11.4 Die Verpflichtung zur Geheimhaltung gilt **auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses** fort, bis die Informationen allgemein bekannt oder vom Anbieter schriftlich freigegeben werden.

11.5 Verstöße gegen die Geheimhaltungsverpflichtung berechtigen den Anbieter, Schadenersatzansprüche geltend zu machen, den Vertrag fristlos zu kündigen und gegebenenfalls rechtliche Schritte einzuleiten.

12. IT-Sicherheit

12.1 Der Anbieter verpflichtet sich, **alle erbrachten Dienstleistungen und Systeme nach den anerkannten Standards der IT-Sicherheit** zu gestalten. Dazu gehören Firewalls, SSL/TLS-Verschlüsselung, Zugriffskontrollen, Intrusion Detection Systeme und regelmäßige Sicherheitsupdates.

12.2 Regelmäßige **Backups** werden erstellt, um Datenverlust zu verhindern. Die Wiederherstellung im Falle eines Ausfalls erfolgt nach vorher festgelegten Notfallplänen.

12.3 Mitarbeitende des Anbieters werden regelmäßig in **Datenschutz, IT-Sicherheit und Best Practices** geschult, um Fehler und Sicherheitsrisiken zu minimieren.

12.4 Der Anbieter protokolliert sicherheitsrelevante Ereignisse und führt **Monitoring und Audits** durch, um unbefugten Zugriff oder Systemmanipulation frühzeitig zu erkennen.

12.5 Der Kunde ist verpflichtet, die vom Anbieter bereitgestellten Sicherheitsvorgaben einzuhalten, insbesondere Passwörter sicher zu verwalten, Geräte zu schützen und nicht autorisierte Zugriffe zu verhindern.

13. Kommunikation und elektronische Erklärungen

13.1 Die Parteien stimmen zu, dass **elektronische Kommunikation** (E-Mail, Chat, elektronische Signaturen) rechtsverbindlich ist, soweit keine gesetzliche Schriftform zwingend vorgeschrieben ist.

13.2 Alle Mitteilungen, Änderungswünsche, Abnahmen und Bestätigungen müssen dokumentiert werden, um **Nachweisbarkeit** zu gewährleisten.

13.3 Fristen beginnen zu laufen, sobald die Mitteilung beim Empfänger nachweislich eingegangen ist. Verzögerungen durch Spam-Filter, technische Störungen oder fehlerhafte Adressen gehen nicht zu Lasten des Anbieters.

13.4 Der Anbieter kann die Kommunikation über **gesicherte Plattformen oder Kundenportale** fordern, insbesondere bei sensiblen Daten.

13.5 Änderungen von Kontaktinformationen oder Kommunikationswegen sind der jeweils anderen Partei **umgehend schriftlich mitzuteilen**, um Ausfälle oder Verzögerungen zu vermeiden.

14. Compliance, Audits und Dokumentation

14.1 Der Anbieter gewährleistet die Einhaltung aller **geltenden gesetzlichen Vorschriften, Datenschutzregelungen, Sicherheitsstandards und branchenspezifischen Vorgaben**.

14.2 Der Anbieter ist berechtigt, Audits durchzuführen oder durch externe Prüfer durchführen zu lassen, um die Einhaltung von Sicherheits- und Datenschutzvorgaben nachzuweisen.

14.3 Alle relevanten Daten, Projektdokumentationen, Testprotokolle, Abnahmeberichte und Kommunikation werden **ordnungsgemäß dokumentiert**.

14.4 Der Kunde kann im Rahmen von vertraglich vereinbarten Audits Einblick in die relevanten Daten, Prozesse und Nachweise erhalten, soweit dies den Datenschutz oder die Rechte Dritter nicht beeinträchtigt.

14.5 Verstöße gegen Compliance-Vorgaben oder Audit-Auflagen können zu **Vertragsstrafen, Schadensersatzansprüchen oder außerordentlicher Kündigung** führen.

15. Änderungen der AGB

15.1 Der Anbieter kann diese AGB jederzeit ändern oder ergänzen. Änderungen werden dem Kunden mindestens **14 Tage vor Inkrafttreten** schriftlich oder per E-Mail mitgeteilt.

15.2 Schweigen des Kunden auf die Mitteilung von AGB-Änderungen gilt als Zustimmung, sofern der Kunde Unternehmer ist.

15.3 Für Verbraucher gilt, dass wesentliche Änderungen nur wirksam werden, wenn der Kunde **explizit zustimmt**.

15.4 Änderungen der AGB, die bestehende Verträge betreffen, werden **transparent kommuniziert** und dürfen die Rechte des Kunden nicht unangemessen einschränken.

15.5 Der Kunde ist verpflichtet, die aktuellen AGB regelmäßig einzusehen, da der Anbieter die jeweils gültige Version auf der Website veröffentlicht.

16. Schlussbestimmungen

16.1 Sollte eine Bestimmung dieser AGB **unwirksam oder undurchführbar** sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die unwirksame Klausel wird durch eine wirksame ersetzt, die dem wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt.

16.2 Es gilt **Schweizer Recht** unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.


16.3 Gerichtsstand ist der Sitz des Anbieters, soweit der Kunde Kaufmann ist oder keinen allgemeinen Gerichtsstand in der Schweiz hat.


16.4 Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen bedürfen der **Schriftform**. Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses.

16.5 Alle Streitigkeiten, die sich aus dem Vertragsverhältnis ergeben, sollen zunächst **gütlich und in gegenseitigem Einvernehmen** gelöst werden. Andernfalls ist der Rechtsweg am vereinbarten Gerichtsstand zulässig.

17. Kontakt

TBS Solutions

 3001 Bern

 www.tbs-solutions.net

© 2025 TBS Solutions – Alle Rechte vorbehalten